


**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU A ROZVOJE INFORMAČNÍHO
SYSTÉMU DATOVÝCH SCHRÁNEK NA OBDOBÍ 2018 - 2022**

(ev. č. Správce: MV-149230-64/EG-2016)


(ev. č. Provozovatele: 2018/02504)

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) s přihlédnutím k ust. § 2358 a násl. OZ
(dále jen „*Smlouva*“)

Správce: Česká republika – Ministerstvo vnitra
se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
bankovní spojení: 
zastoupen: **Mgr. Lubomírem Metnarem, ministrem vnitra**

(dále jen „*Správce*“)

a

Provozovatel: Česká pošta, s.p.
se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
bankovní spojení: 
zastoupen: **Ing. Martinem Elkánem, generálním ředitelem, Ing. Pavlem
Chylou, ředitelem divize ICTG**

(dále jen „*Provozovatel*“)

(Správce a Provozovatel dále jednotlivě též jen „*Strana*“ nebo společně „*Strany*“ nebo
„*Smluvní strany*“)

OBSAH

I.	DEFINICE POJMŮ	3
II.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	7
III.	ÚČEL SMLOUVY	9
IV.	PŘEDMĚT SMLOUVY	9
V.	DOBA, ZPŮSOB A MÍSTO PLNĚNÍ.....	11
VI.	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	11
VII.	ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	14
VIII.	POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY ISDS	18
IX.	POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZVOJE ISDS A JEJICH PŘEVZETÍ.....	19
X.	LICENCE	24
XI.	OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ.....	25
XII.	VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE - OPRAVNĚNÉ OSOBY.....	27
XIII.	ODPOVĚDNOST ZA VADY, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU.....	28
XIV.	SMLUVNÍ SANKCE	29
XV.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	31
XVI.	DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI UKONČENÍ A ZMĚNY SMLOUVY	34
XVII.	POSTUP PŘI UKONČENÍ SMLOUVY – EXIT	35
XVIII.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	39

I. DEFINICE POJMŮ

1.1 Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, mají pojmy a spojení definované v tomto odstavci Smlouvy následující význam:

- **Aditivní služby** – doplňkové služby poskytované Koncovým uživatelům Datových schránek Provozovatelem na základě ust. § 18a, § 20 odst. 4 ZEU, nebo na základě vlastní komerční aktivity Provozovatele, a to na výslovný požadavek (objednávku) Koncového uživatele, které jsou Provozovateli samostatně hrazeny Koncovými uživateli Datových schránek; Aditivní služby ke dni uzavření této Smlouvy zahrnují služby s tímto komerčním označením (obchodní značkou Provozovatele): „Poštovní datová zpráva“, Datový trezor, „SMS notifikace“; „Kreditní systém datových schránek“;
- **Akceptační protokol** – znamená dokument stvrzující poskytnutí Služeb rozvoje ISDS a další činnosti dle této Smlouvy, jehož obsah je stanoven v odst. 9.6;
- **AZ** – zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- **Call Centrum, CC** – pracoviště Provozovatele, které slouží pro komunikaci (infolinka, ePoradna, email) s Koncovými uživateli Datových schránek a potenciálními uživateli a veřejností;
- **Cena** – cena za poskytování Služeb nebo, kde to z kontextu vyplývá, jednotlivé dílčí Služby, dle této Smlouvy;
- **CMS (Centrální místo služeb)** - základní stavební prvek celé komunikační infrastruktury veřejné správy. Zajišťuje výměnu dat mezi jednotlivými informačními systémy veřejné správy a zároveň je jediným místem propojení k veřejné síti internet a specifických neveřejných sítí;
- **ČP** – Česká pošta, s. p. - Provozovatel;
- **Data** – informace vedené v ISDS dle ust. § 14 ZEU;
- **Databáze** – databáze ve smyslu ust. § 88 AZ;
- **Datová schránka, DS** – datová schránka, jak je definována ZEU;
- **Datová zpráva, DZ** – datová zpráva, jak je definována ZEU;
- **Datový trezor, DT** – datový trezor, funkce ISDS zajišťující ukládání doručených a odeslaných Datových zpráv v Datové schránce po dobu delší než je minimální doba uložení Datových zpráv stanovená ZEU;
- **Dokumentace** – veškeré písemnosti, ať v listinné nebo elektronické podobě, včetně podkladových materiálů, předané Správcem nebo vytvořené či užívané Provozovatelem nebo Poddodavatelem pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, obsahující popis ISDS zahrnující jeho fungování, administraci, provoz, funkcionality a jednotlivé komponenty včetně jejich vzájemných vztahů, a to

zejména programátorská, licenční, uživatelská, provozní, administrativní, bezpečnostní a technická dokumentace a dokumentace skutečného provozu, které má Provozovatel k dispozici, jak jsou popsány v příloze č. 1 Smlouvy;

- **Dotčené právní předpisy** – právní předpisy a navazující právní akty vztahující se k ISDS, provozu ISDS a požadavkům, které musí ISDS splňovat, jejichž seznam je uveden v příloze č. 1 Smlouvy, vždy ve znění pozdějších změn a dále právní předpisy a navazující závazné právní akty vztahující se k ISDS, provozu ISDS a požadavkům kladeným na ISDS, které vstoupí v platnost či účinnost kdykoli v době účinnosti této Smlouvy;
- **HW** – hardware, fyzicky existující technické vybavení sloužící k zajištění informačních činností, zejména provozu ISDS;
- **Incident** - představuje neplánované přerušení fungování ISDS či jeho části, projevující se navenek Koncovým uživatelům, omezení kvality fungování ISDS vůči Koncovým uživatelům, anebo jinou prokazatelnou nefunkčnost ISDS. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě ISDS oproti příloze č.1, bez ohledu na to, zda jde o Vadu, či nikoliv. Kategorizace Incidentů je uvedena v příloze č. 2. Za Incident se považují pouze Incidenty nahlášené přes Service Desk;
- **ISDS** - Informační systém datových schránek dle ZEU; tj. informační systém veřejné správy, který obsahuje informace o Datových schránkách a Koncových uživateli;
- **Koncový uživatel** – znamená uživatele ISDS přistupujícího k ISDS z prostředí vně datových center, ve kterých je ISDS provozován;
- **Kontaktní adresou** – se rozumí adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se Smlouvou. Pro účely této Smlouvy je Kontaktní adresou adresa uvedená u příslušné Strany v úvodu této Smlouvy nebo Stranou následně písemně oznámená druhé Straně; Kontaktní adresou je vždy i adresa uvedená ve veřejném rejstříku;
- **Kreditní systém** – služba umožňující úhradu „Poštovní datové zprávy“ nebo kreditního Datového trezoru předem nabitým kreditem; kredit lze nabíjet přes webovou aplikaci Provozovatele po uhrazení zadané částky a pro zadanou Datovou schránku;
- **Licencovaný software** – Software vytvořený třetí osobou (včetně Poddodavatele) pro účely provozu a zajištění služeb ISDS včetně související Dokumentace, koncepčních a přípravných materiálů, který je jako „Software č. 1“ předmětem Smlouvy o postoupení licence; nezahrnuje generický, na trhu běžně nabízený, Software a Databáze, který je jako „Software č. 2“ předmětem Smlouvy o postoupení licence;
- **Licence ISDS** - výhradní převoditelná licence pro území České republiky k Licencovanému software a Databázím vytvořeným pro účely zajištění

poskytování Služeb před nabytím účinnosti této Smlouvy, a to zejména včetně svolení ke změnám takového Licencovaného software a Databází vytvořených pro účely zajištění poskytování Služeb, na maximální dobu trvání majetkových práv k Licencovanému software a Databázím, jak je dále rozsah licence specifikován ve Smlouvě o postoupení licence;

- **Limitní parametry** – parametry a požadavky na ISDS stanovené v příloze č. 2 Smlouvy;
- **MD** – man-day (člověkoden), osm hodin práce jedné fyzické osoby;
- **Měsíční zpráva o provozu** - zpráva o provozu ISDS za uplynulý měsíc (náležitosti měsíční zprávy o provozu jsou uvedeny v čl. 7 přílohy č. 1), která obsahuje informace prokazující skutečný rozsah a kvalitu poskytnutých Služeb provozní podpory ISDS a Služeb rozvoje ISDS za příslušný kalendářní měsíc (zejména měsíční report zahrnující informace o dostupnosti ISDS ve smyslu přílohy č. 2);
- **Migrace** – je fáze poskytování Služeb sloužící k převzetí celého provozu ISDS nebo jeho jednotlivé dílčí části Správcem, anebo jím určenou osobou, od Provozovatele, která zahrnuje proces převodu všech Dat a rozhraní pro předávání Dat, nebo jejich určené části ze stávajícího ISDS do nového ISDS či jeho části, řízenou změnu napojení ISDS na externí systémy a ostatní činnosti nezbytné ke komplexnímu převzetí nebo předání provozu ISDS nebo jeho určené části, a to se zachováním všech funkcionalit ISDS včetně Aditivních služeb;
- **MV** – Ministerstvo vnitra České republiky - Správce;
- **Nařízení eIDAS** - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES;
- **OZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- **Písemným stykem, či pojmem „písemně“** se rozumí předání zpráv odpovědným pracovníkům Správce nebo Provozovatele jedním z těchto způsobů:
 - předání zprávy kurýrní službou proti potvrzení o převzetí,
 - doporučený dopis nebo obdobná privilegovaná poštovní zpráva,
 - Datová zpráva doručená prostřednictvím Datové schránky,
 - e-mailová zpráva, ať již s elektronickým podpisem či bez něj;
- **Poddodavatel** – jakýkoliv poddodavatel Provozovatele zajišťující provoz a/nebo rozvoj ISDS nebo jeho části po dobu účinnosti Smlouvy na základě Poddodavatelské smlouvy;
- **Poddodavatelská smlouva** – smlouva, která byla uzavřena mezi ČP jakožto Provozovatelem a Poddodavatelem na základě příslušného zadávacího řízení, a to za účelem zajištění poskytování Služeb dle této Smlouvy;

- **Postservis** – pracoviště Provozovatele zajišťující v souladu s definovaným SLA obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi, jejich komplectací a výpravu poštovní přepravní sítě;
- **Pracovní den** - kterýkoliv kalendářní den v období od pondělí do pátku mimo státních svátků a ostatních svátků (dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích).
- **Provozovatel** – provozovatel ISDS na základě ZEU; ke dni uzavření této Smlouvy je Provozovatelem ČP;
- **Provozní řád ISDS** – dokument vypracovaný a schválený MV dne 11. 4. 2016 obsahující souhrn ustanovení a pravidel vybraných z dokumentů, kterými se řídí MV a spolupracující subjekty, a které jsou závazné pro provoz ISDS; v případě potřeby změny Provozního řádu ISDS se zavazuje MV předem informovat ČP, o obsahu a dopadech změn, přičemž Provozní řád ISDS ve znění jeho změn je pro Strany závazný až po vzájemném písemném odsouhlasení takového změněného Provozního řádu ISDS oběma Stranami; pokud některá ze Stran nesouhlasí s provedenými změnami, je pro Strany nadále závazné poslední předchozí oběma Stranami odsouhlasené znění Provozního řádu ISDS;
- **Řádný a plný provoz ISDS** – stav, kdy jsou zprovozněny veškeré funkcionality dle přílohy č. 1, Koncoví uživatelé ISDS mohou ISDS využívat bez větších omezení majících původ ve vadě poskytovaných Služeb, ISDS je provozován v souladu s Provozním řádem, je funkční vývojové, veřejné testovací a produkční prostředí;
- **Service Desk** či **Service Desk ISDS, SD** či **SD ISDS** – služba Provozovatele zajišťující poskytnutí jednotného kontaktního místa (SPoC – Single Point of Contact) pro oprávněné osoby Správce, Provozovatele a Poddodavatele;
- **SFEU** – Smlouva o fungování Evropské unie v konsolidovaném znění, celex 12008E/TXT;
- **SLA** – Service Level Agreement, dohoda o úrovni poskytovaných Služeb, tj. Provozovatelem zaručená úroveň Služeb poskytovaných dle této Smlouvy v úrovni dle přílohy č. 2;
- **Služby, Služba** – plnění, ke kterému se zavázal Provozovatel v této Smlouvě, jak je dále detailněji definováno touto Smlouvou – zahrnuje Služby provozní podpory ISDS a Služby rozvoje ISDS, případně část tohoto plnění, vyplývá-li to z kontextu;
- **Služby provozní podpory ISDS** – znamená Služby blíže specifikované v odst. 4.2 této Smlouvy;
- **Služby rozvoje ISDS** - znamená Služby blíže specifikované v odst. 4.3 této Smlouvy;
- **Smlouva** – tato Smlouva včetně všech příloh a ve znění všech jejích dodatků;

- **Smlouva o postoupení licence** – znamená Smlouvu o postoupení licence číslo MV 149230-61/EG-2016 ze dne 21. 12. 2017 uzavřenou mezi Správcem a Provozovatelem;
- **Software, SW** - počítačové programy včetně databázového engine a další počítačové programy, stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s těmito počítačovými programy souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s nimi, včetně související dokumentace, updatů a upgradů, avšak s výjimkou HW a Databázi;
- **Správce** – MV jako správce ISDS na základě ZEU;
- **TSA (služba časového razítka)** - Služba, která poskytuje časová razítka, která důvěryhodným způsobem spojují data v elektronické podobě s časovým okamžikem a zaručují, že uvedená data v elektronické podobě existovala v daný časový okamžik;
- **Vada** – rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého plnění a vlastnostmi specifikovanými v této Smlouvě, odsouhlasené objednavce Služeb rozvoje ISDS nebo související Dokumentaci (nejsou-li specifikovány, pak vlastnostmi naplňujícími u daného plnění účel Smlouvy);
- **Vyhláška** - vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších změn;
- **Vyhláška o KB** – vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti;
- **VZ** – veřejná zakázka Správce s názvem „Zajištění služeb provozovatele ISDS na období 2018-2022“;
- **ZEU** - zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších změn;
- **ZISVS** - zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších změn;
- **ZKB** - zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších změn;
- **ZOOU** - zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších změn;
- **ZZVZ** - zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Smlouva se mezi Stranami uzavírá na základě a za účelem realizace VZ, která je zadána Provozovateli na základě výjimky stanovené v § 29 písm. q) ZZVZ, tedy bez nutnosti realizace zadávacího řízení.

- 2.2 Správce prohlašuje, že:
- 2.2.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů;
 - 2.2.2 je Správcem ISDS dle ZEU; a
 - 2.2.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 2.3 Provozovatel prohlašuje, že ke dni zahájení provozu ISDS:
- 2.3.1 je státním podnikem;
 - 2.3.2 je Provozovatelem ISDS dle ZEU;
 - 2.3.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 2.3.4 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy, tím není dotčena možnost využití Poddodavatele;
 - 2.3.5 se detailně seznámil s rozsahem a povahou Služeb, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci Služeb, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Služeb za dohodnuté ceny uvedené ve Smlouvě; a
 - 2.3.6 jím poskytované Služby odpovídají všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na Služby vztahují.
- 2.4 Správce pověřuje Provozovatele k poskytování Služeb provozní podpory ISDS a Služeb rozvoje ISDS v rozsahu a za podmínek dle Smlouvy jako služeb obecného hospodářského zájmu, a to v souladu s usnesením vlády České republiky č. 676 ze dne 27. 7. 2016, a § 14 odst. 2 ZEU ve spojení s čl. II odst. 4 zákona č. 221/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách. Správce ve spolupráci s Provozovatelem oznámili záměr uzavření této Smlouvy Evropské Komisi v souladu s čl. 108 odst. 3 SFEU a Sdělením Komise - Rámec Evropské unie pro státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby (2011) č. 2012/C 8/03.
- 2.5 V případě, že by v návaznosti na oznámení záměru uzavřít tuto Smlouvu dle odst. 2.4 této Smlouvy byly vzneseny připomínky ze strany Evropské Komise, zavazují se Strany společně jednat a dohodnout se na zohlednění příslušných připomínek v této Smlouvě prostřednictvím dodatku, a to ve lhůtě třech (3) měsíců ode dne doručení (oznámení) připomínek Smluvními stranami, pokud se Smluvní strany nedohodnou na odlišné lhůtě. Jestliže se Smluvní strany v uvedené lhůtě na zohlednění příslušných připomínek v této Smlouvě prostřednictvím jejího dodatku nedohodnou, je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna od této Smlouvy odstoupit. Pro případ odstoupení dle tohoto odstavce Smlouvy se neaplikuje odst. 16.9 této Smlouvy.

- 2.6 V případě, že Evropská komise vydá rozhodnutí, ve kterém konstatuje, že Smlouva zakládá (představuje) veřejnou podporu neslučitelnou s vnitřním trhem a/nebo případně nařídí vrácení již neoprávněně vyplacené veřejné podpory, zavazují se Strany společně jednat a dohodnout se na změně této Smlouvy prostřednictvím dodatku, kterým by byly zohledněny skutečnosti uvedené v rozhodnutí Evropské komise a Smlouva by byla změněna tak, aby nezakládala (nepředstavovala) veřejnou podporu neslučitelnou s vnitřním trhem. V případě, že se Smluvní strany ve lhůtě třech (3) měsíců ode dne doručení rozhodnutí Smluvním stranám, nesjednají-li Smluvní strany odlišnou lhůtu nebo není-li odlišná lhůta stanovená v rozhodnutí, nedohodnou na uzavření dodatku dle předchozí věty, je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna od této Smlouvy odstoupit. Pro případ odstoupení dle tohoto odstavce Smlouvy se neaplikuje odst. 16.9 této Smlouvy. Provozovatel se v případě rozhodnutí Evropské komise o navrácení či prozatímním navrácení veřejné podpory zavazuje ve lhůtě třech (3) měsíců ode dne doručení rozhodnutí Smluvním stranám, nesjednají-li Smluvní strany odlišnou lhůtu nebo není-li odlišná lhůta stanovená v rozhodnutí, tuto veřejnou podporu Správci vrátit (uhradit zpět) v souladu s příslušným rozhodnutím Evropské komise, a to v případě navrácení veřejné podpory včetně úroků stanovených v souladu s Nařízením Rady (EU) č. 2015/1589 ze dne 13. 7. 2015, kterým se stanoví prováděcí pravidla k článku 108 Smlouvy o fungování Evropské unie.

III. ÚČEL SMLOUVY

- 3.1 Hlavním účelem, pro který se Smlouva uzavírá, je zajištění kontinuálního provozu ISDS včetně navazujících Služeb provozní podpory ISDS dle této Smlouvy Provozovatelem na období do 31. 12. 2022 a stanovení podmínek vzájemné spolupráce Správce a Provozovatele při poskytování Služeb provozní podpory ISDS v době trvání této Smlouvy.
- 3.2 Vedlejším účelem, pro který se Smlouva uzavírá, je poskytnutí Služeb rozvoje ISDS Provozovatelem na základě jednotlivých požadavků Správce, a to za účelem rozšíření nebo úprav služeb poskytovaných Provozovatelem v rámci ISDS (funkcionalit ISDS), a to zejména s ohledem na splnění požadavků nově účinných právních předpisů (např. ZKB a Nařízení eIDAS).

IV. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 4.1 Provozovatel se zavazuje poskytovat na základě této Smlouvy řádně a včas Služby provozní podpory ISDS a Služby rozvoje ISDS, které jsou rámcově vymezeny v následujících odstavcích vlastního textu Smlouvy a detailně pak v přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy.

- 4.2 Provozovatel se zavazuje v rámci **Služeb provozní podpory ISDS** poskytovat uvedené v příloze č. 1 Smlouvy a za dalších podmínek uvedených v příloze č. 2.
- 4.3 Provozovatel se zavazuje v rámci **Služeb rozvoje ISDS** poskytovat následující služby
- 4.3.1 realizace schválených změnových požadavků a jejich implementace do ISDS v předpokládaném rozsahu do 1000 (tisíce) člověkodnů (MD) ročně;
 - 4.3.2 komplexní implementace požadavků ZKB v termínu do dvanácti (12) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy;
 - 4.3.3 přihlašování k ISDS prostřednictvím elektronicky čitelných identifikačních dokladů nebo Národní identitní autority v termínu do dvanácti (12) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy;
 - 4.3.4 zavedení nového prostředku pro el. identifikaci založeného na použití mobilních zařízení v termínu do dvanácti (12) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy;
 - 4.3.5 implementace funkcionality ISDS optimalizované pro mobilní zařízení v termínu do dvanácti (12) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy;
 - 4.3.6 zprovoznění funkcionality nezávislé autentizační služby do dvanácti (12) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 4.4 Služby rozvoje ISDS dle odst. 4.3.2 až 4.3.6 Smlouvy budou poskytnuty pouze na základě oboustranně potvrzené objednávky Správce (odst. 5.2.2 Smlouvy). Objednávka na Služby rozvoje ISDS dle předchozí věty musí být Provozovateli doručena k potvrzení nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy; Provozovatel se ve stejné lhůtě k objednavce vyjádří. V případě pozdějšího doručení objednávky anebo v případě, že nedojde k oboustrannému odsouhlasení objednávky do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení Provozovateli, se termíny poskytnutí Služeb rozvoje ISDS dle odst. 4.3.2 až 4.3.6 Smlouvy posouvají o dobu, o kterou byla objednávka doručena později anebo nebyla oboustranně odsouhlasena oproti sjednanému termínu. Služby rozvoje ISDS dle odst. 4.3.1 budou Provozovatelem poskytovány za podmínek dle článku IX.
- 4.5 Správce se zavazuje zaplatit Provozovateli za řádně a včas poskytnuté Služby provozní podpory ISDS a Služby rozvoje ISDS sjednanou Cenu dle Smlouvy.
- 4.6 Samotné doručování (výprava do poštovní přepravní sítě) v rámci služeb Postservisu v souladu s bodem 4.6 přílohy č. 1 Smlouvy je realizováno dle Poštovních podmínek Provozovatele a Ceníku poštovních služeb Provozovatele platných v okamžiku podání zkompletované zásilky, které jsou uveřejněny na internetových stránkách Provozovatele (www.ceskaposta.cz). Typ zásilky bude určen ISDS v souladu s Dokumentací ISDS. Samotné doručování není předmětem plnění dle této Smlouvy, bude realizováno na základě poštovní smlouvy ve smyslu zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů, uzavřené okamžikem podání

zásilkou, a jakékoliv úhrady či poplatky budou hrazeny v souladu s touto poštovní smlouvou.

V. DOBA, ZPŮSOB A MÍSTO PLNĚNÍ

5.1 Doba poskytování Služeb

- 5.1.1 Provozovatel se zavazuje poskytovat Správci **Služby provozní podpory ISDS** po dobu účinnosti Smlouvy.
- 5.1.2 Provozovatel se zavazuje poskytovat Správci **Služby rozvoje ISDS** po dobu účinnosti Smlouvy za podmínek stanovených ve Smlouvě (odst. 5.2.2, článku IX).

5.2 Způsob poskytování Služeb

- 5.2.1 Provozovatel je povinen poskytovat **Služby provozní podpory ISDS** v souladu s požadavky stanovenými ve Smlouvě a příloze č. 1 a 2 Smlouvy.
- 5.2.2 **Služby rozvoje ISDS** budou Provozovatelem poskytovány výlučně dle aktuálních potřeb Správce za podmínek Smlouvy, přičemž Provozovatel je povinen zahájit jejich poskytování vždy pouze na základě oboustranně potvrzené objednávky Správce. Smlouva nezakládá povinnost Správce odebrat jakékoliv závazné množství Služeb rozvoje ISDS od Provozovatele nebo učinit objednávku k jejich poskytování.

5.3 Místo poskytování Služeb

- 5.3.1 Místem poskytování Služeb provozní podpory ISDS a Služeb rozvoje ISDS jsou datová centra Provozovatele nebo jeho Poddodavatele a jeho smluvních partnerů, v relevantních případech pak celá Česká republika. Datová centra musí být vždy umístěna v České republice.

VI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cena za poskytování Služeb je stanovena na základě pravidel tohoto článku VI. Smlouvy a přílohy č. 3 Smlouvy.
- 6.2 Správce se zavazuje hradit Provozovateli průběžně po dobu účinnosti Smlouvy Ceny Služeb provozní podpory ISDS dle odst. 6.3 Smlouvy a Ceny Služeb rozvoje ISDS dle odst. 6.4 Smlouvy. Správcem uhrazené Ceny Služeb provozní podpory ISDS dle odst. 6.3 Smlouvy budou Stranami po uplynutí každého kalendářního roku podrobeny porovnání s požadavky na vyrovnávací platbu dle přílohy č. 3. Pro zamezení pochybnostem Provozovateli nenáleží za poskytování Služeb zálohy.
- 6.3 Správce se zavazuje hradit Provozovateli Cenu za každý kalendářní měsíc poskytování **Služeb provozní podpory ISDS** ve výši stanovené v příloze č. 3 Smlouvy.

- 6.4 Správce se zavazuje hradit Provozovateli Cenu za poskytování **Služeb rozvoje** která je stanovena jako součin rozsahu poskytnutého plnění Provozovatele vyjádřeného v člověkodnech (MD) a příslušné jednotkové ceny za člověkodeny dle přílohy č. 3 Smlouvy v daném měsíci. Cena za MD je v příloze č. 3 Smlouvy stanovena ve dvou sazbách, pro Služby rozvoje ISDS poskytované prostřednictvím Poddodavatele a Služby rozvoje ISDS poskytované přímo Provozovatelem, které jsou stanoveny jako průměr cen jednotlivých činností nutných pro zajištění Služeb rozvoje ISDS.
- 6.5 Strany se zavazují po uplynutí každého kalendářního roku účinnosti Smlouvy realizovat vyhodnocení nadměrné vyrovnávací platby dle přílohy č. 3 Smlouvy.
- 6.6 Strany nejsou oprávněny jednostranně započítat jakékoliv pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou. Pohledávky a nároky Stran vzniklé v souvislosti se Smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno. Jakékoliv právní jednání učiněné v rozporu s tímto ustanovením Smlouvy bude považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- 6.7 Provozovateli vzniká za každý kalendářní měsíc poskytování **Služeb provozní podpory ISDS** nárok na zaplacení měsíční ceny ve výši stanovené v příloze č. 3 této Smlouvy. Cena bude fakturována měsíčně za **Služby provozní podpory ISDS** poskytnuté v příslušném kalendářním měsíci. Provozovatel vystaví daňový doklad (fakturu) do patnáctého (15.) dne následujícího kalendářního měsíce, vždy však doručí Správci nejpozději společně s fakturou i Měsíční zprávu o provozu za daný kalendářní měsíc za účelem jejího schválení Správcem.
- 6.8 Cena za **Služby rozvoje ISDS** v příslušném kalendářním měsíci bude stanovena jako součin počtu MD strávených na poskytování Služeb rozvoje ISDS poskytnutých v daném měsíci uvedených v Měsíční zprávě o provozu a jednotkových cen za MD uvedených v příloze č. 3.
- 6.9 Ceny stanovené v příloze č. 3 stanoveny v českých korunách a bez daně z přidané hodnoty (dále jako „DPH“). DPH bude připočtena na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.10 Cena za jednotlivá zdanitelná plnění, která budou poskytována Správcem Provozovatelem dle této Smlouvy, bude Správcem hrazena vždy na základě Provozovatelem vystavených daňových dokladů. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**Zákon o DPH**“), a § 435 OZ. Provozovatel je povinen k daňovým dokladům (fakturám) připojit kopie příslušné Měsíční zprávy o provozu o poskytnutých Službách v uplynulém měsíci anebo podepsaného Akceptačního protokolu k poskytnuté Službě rozvoje ISDS, je-li v uplynulém měsíci podepsován.

- 6.11 Splatnost daňového dokladu vystaveného Provozovatelem je třicet (30) kalendářních dní ode dne doručení. Provozovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Správci nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od vystavení daňového dokladu, a to doporučeným dopisem, elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem, Datovou schránkou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Správce proti písemnému potvrzení převzetí.
- 6.12 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou nebo Správce zašle Provozovateli písemné námitky k příslušné Měsíční zprávě o provozu, je Správce oprávněn zaslat daňový doklad v době splatnosti zpět Provozovateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti třicet (30) kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Provozovatelem.
- 6.13 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Provozovatele požadována úhrada Ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Provozovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Provozovatele, na který bude ze strany Provozovatele požadována úhrada Ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a Cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Provozovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Provozovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.
- 6.14 Ceny za příslušné Služby se považují za uhrazené okamžikem připsání fakturované částky na bankovní účet Provozovatele. Všechny částky poukazované v korunách českých vzájemně Stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů druhé Strany spojených s převodem na jejich účty.
- 6.15 Správce je oprávněn pozastavit vyplácení veškerých plateb na základě této Smlouvy, pokud mu to bude v souvislosti s případným nedodržením pravidel poskytování veřejné podpory nařízeno rozhodnutím příslušného orgánu veřejné moci České republiky nebo příslušného orgánu Evropské unie. Správce následně doplatí Provozovateli veškeré platby za období pozastavených plateb po pominutí účinků rozhodnutí orgánu veřejné moci České republiky nebo orgánů Evropské unie. Strany si jsou v takovém případě povinny poskytnout součinnost k případné úpravě smluvního vztahu.

- 6.16 Akceptace Měsíční zprávy o provozu dle odst. 8.5 Správcem není požadavkem na vystavení, ale je podmínkou pro zaplacení daňového dokladu (faktury) za kalendářní měsíc Správcem.

VII. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 7.1 Provozovatel je po celou dobu trvání Smlouvy povinen:

- 7.1.1 poskytovat Služby a provozovat ISDS dle parametrů a požadavků definovaných v této Smlouvě, zejména příloze č. 1 a příloze č. 2;
- 7.1.2 předat Správci v dostatečném předstihu nejméně dvaceti pěti (25) dnů před počátkem kalendářního čtvrtletí ke schválení harmonogram plánovaných výluk (odstavek) ISDS anebo poskytování Služeb; Správce harmonogram dle tohoto bodu 7.1.2 schválí nejméně pět (5) dnů před začátkem kalendářního čtvrtletí, na které se vztahuje, anebo zahájí jednání s Provozovatelem tak, aby došlo ke schválení harmonogramu nejméně pět (5) dnů před začátkem příslušného kalendářního čtvrtletí.
- 7.1.2.1 Provozovatel bude v souladu s harmonogramem oznamovat Správci a dle jeho pokynu též Koncovým uživatelům ISDS plánované výluky (odstavky) ISDS minimálně pět (5) dní předem.
- 7.1.2.2 Výluka a doba trvání výluky ve smyslu bodu 7.1.2 se nepovažují za závadu (ani Incident nebo Vadu) ve smyslu plnění parametrů a požadavků pro jednotlivé dílčí Služby dle SLA.
- 7.1.2.3 Výluka bude zpravidla Provozovatelem plánována na dny pracovního klidu, pracovního volna anebo na Pracovní dny v rozmezí osmi (8) hodin a to v mimopracovní době (mezi 22,00 hod až 6,00 hod.).
- 7.1.2.4 Výluk může v jednom kalendářním roce být nejvýše dvanáct (12) v úhrnné délce trvání maximálně devadesát šest (96) hodin.
- 7.1.2.5 V případě, že Správce neumožní Provozovateli provedení výluky v souladu s harmonogramem ani v náhradním termínu nejpozději do deseti (10) dnů po dni výluky navrženém v harmonogramu, a zároveň Provozovatel upozorní Správce na následky neprovedení výluky, nenese Provozovatel odpovědnost za následky neprovedení výluky, na které upozornil ani druhotné následky vyvolané takovými následky, na které upozornil.
- 7.1.2.6 Provozovatel má nad rámec odstavců výše právo provést nejvýše jednou (1) za kalendářní týden výluku pro údržbu ISDS v délce trvání až jedna (1) hodina, přičemž ustanovení bodu 7.1.2.3 se užije obdobně.
- 7.1.2.7 Pro zamezení pochybnostem platí, že pokud Provozovatel provede výluku v návaznosti na požadavek Správce na provedení Služby rozvoje ISDS, pak se taková výluka, resp. jakékoliv přerušení provozu ISDS anebo poskytování

Služby nepovažuje za výluk ve smyslu bodu 7.1.2, ani za Incident, či Vadu.

- 7.1.2.8 Kromě plánovaných výluk dle bodu 7.1.2 je Provozovatel oprávněn provádět výluky na zajištění mimořádných bezpečnostních opatření, jež budou realizovány dle dohody Stran ve zvláštním režimu a v maximálně zkráceném termínu: takové výluky je Provozovatel povinen Správci oznámit neprodleně po zjištění potřeby, v dalším se uplatní přiměřeně ustanovení tohoto bodu 7.1.2 Smlouvy o plánovaných výlukách s tím rozdílem, že Správce je povinen na oznámení Provozovatele reagovat bezodkladně;
- 7.1.3 neprodleně (nejpozději následující Pracovní den po zjištění skutečnosti) písemně oznámit Správci překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy, není-li Stranami způsob oznámení takových překážek sjednán jinak;
- 7.1.4 řídit se při poskytování plnění dle této Smlouvy Dotčenými právními předpisy, zejména ZEU;
- 7.1.5 poskytovat Správci veškerou součinnost nutnou k plnění povinností Správce jako správce ISDS dle ZEU a součinnost nutnou pro úspěšné hájení práv Správce, a to zejména v případě uplatnění nároků třetích stran vůči Správci v souvislosti s předmětem této Smlouvy.
- 7.2 Veškeré plnění Provozovatele dle této Smlouvy bude provedeno objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Provozovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatele, bez závislosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné strany než je Správce.
- 7.3 Provozovatel prohlašuje, že disponuje veškerými informacemi nezbytnými pro řádné plnění Smlouvy, to není na újmu plnění prostřednictvím Poddodavatele.
- 7.4 Provozovatel je oprávněn realizovat některé své závazky ze Smlouvy i prostřednictvím třetí osoby – Poddodavatele (Poddodavatelů) specifikovaného v příloze č. 4 této Smlouvy, a to za podmínky, že se Poddodavatel zaváže respektovat bezpečnostní opatření, jež Provozovatele zavazují, zejména závazky vyplývající z důvodu ochrany informací. Použitím Poddodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Provozovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků. Plní-li Provozovatel svůj závazek dle této Smlouvy pomocí Poddodavatele, odpovídá tak, jako by takový závazek plnil sám. Provozovatel je oprávněn změnit Poddodavatele, prostřednictvím kterého bude plnit část svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, pouze po předchozím písemném souhlasu Správce, ledaže Poddodavatel rozváže závazkový vztah s Provozovatelem z vlastní vůle anebo nastane jiná situace nezávislá na vůli Provozovatele, která vyvolá potřebu změny Poddodavatele, a prodlení s udělením souhlasu Správce by mohlo způsobit újmu anebo jiné následky třetím osobám, zejména Koncovým uživatelům. Správce nesmí souhlas se změnou Poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout.

- 7.5 Provozovatel, resp. jeho oprávnění zástupci, jsou povinni zúčastnit se bezpečnostního školení týkajícího se ISDS na výzvu Správce bez zbytečného odkladu po dostání výzvy k účasti na takovém školení. Provozovatel je současně povinen zajistit na výzvu Správce účast vybraných zaměstnanců Poddodavatele, kteří se budou podílet na poskytování Služeb. Provozovatel je povinen dodržovat při výkonu své činnosti příkazy Správce bezpečnostní politiku ISDS dle přílohy č. 1 této Smlouvy, současně je povinen zajistit dodržování bezpečnostní politiky ISDS svým Poddodavatelem.
- 7.6 Správce je oprávněn kdykoli kontrolovat, zda a jak Provozovatel plní všechny své povinnosti nebo kteroukoli jednotlivou povinnost ze Smlouvy. Tomu odpovídá povinnost Provozovatele takovou kontrolu umožnit. Provozovatel se zavazuje odstranit vady zjištěné Správcem v rámci kontroly ve lhůtě dohodnuté Smluvními stranami v kontrolním protokolu. Správce nebude svého oprávnění dle tohoto odstavce zneužívat a kontrola bude prováděna vždy tak, aby v co nejmenší míře zasahovala do běžného provozu Provozovatele anebo Poddodavatele či jiných osob a nikoliv v míře nepřiměřené.
- 7.7 I bez pokynů Správce je Provozovatel povinen provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; v takovém případě má Provozovatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v OZ pro nepřikázané jednání.
- 7.8 Provozovatel je povinen účastnit se pravidelných pracovních jednání a schůzek se Správcem a to vždy, pokud Správce požádá o schůzku nejpozději čtyři (4) Pracovní dny předem, to vždy v běžné pracovní době zaměstnanců Provozovatele. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Stran zkrátit. Provozovatel může účast na schůzce odmítnout z naléhavých provozních důvodů, přičemž v takovém případě se Smluvní strany dohodnou na novém termínu konání takové schůzky, který nenastane za dobu delší, než sedm (7) Pracovních dnů, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak.
- 7.9 Provozovatel je povinen při nakládání s Dokumentací, zdrojovými kódy Licencovaného software a zdrojovými kódy Software dodržovat bezpečnostní pravidla uvedená v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 7.10 Provozovatel je kdykoliv za účinnosti Smlouvy a dále ještě deset (10) let po skončení účinnosti Smlouvy, na žádost Správce pro účely splnění povinností uložených Správcem právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci České republiky nebo Evropské unie bez zbytečného odkladu předložit úplné ekonomické údaje vztahující se k poskytování Služeb a plnění této Smlouvy, včetně případného prokázání odděleně evidovaných nákladů Provozovatele spojených s poskytováním Služeb, a to o obsahu a ve struktuře požadované takovým právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného orgánu veřejné moci a sdělené Provozovateli Správcem. Provozovatel je

dále povinen zajistit, že po dobu trvání Poddodavatelské smlouvy bude Poddodavatel povinen předložit pro účely splnění povinností uložených Provozovateli nebo Správci rozhodnutím orgánu veřejné moci České republiky nebo Evropské unie bez zbytečného odkladu úplné ekonomické údaje vztahující se k poskytování Služeb a plnění Poddodavatelské smlouvy, včetně případného prokázání odděleně evidovaných nákladů Poddodavatele spojených s poskytováním Služeb, a to o obsahu a ve struktuře požadované rozhodnutím příslušného orgánu veřejné moci a sdělené Poddodavateli Provozovatelem.

- 7.11 Provozovatel je povinen za účelem vyhodnocení nadměrné vyrovnávací platby dle odst. 6.5 Smlouvy a přílohy č. 3 Smlouvy po uplynutí každého kalendářního roku ve stanovené lhůtě předložit Správci své odděleně evidované náklady a výnosy spojené s poskytováním Služeb dle této Smlouvy a v případě požadavku Správce také uvedené náklady a výnosy prokázat, doložit nebo odůvodnit. Provozovatel je dále povinen zajistit, že Poddodavatel předloží ekonomické údaje vztahující se k poskytování Služeb a plnění Poddodavatelské smlouvy za podmínek předchozího odst. 7.10 Smlouvy.
- 7.12 Provozovatel je povinen do třiceti (30) kalendářních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Správci doklady o certifikaci datových center, která použije k poskytování Služeb. Z certifikace musí být patrné splnění požadavků na datová centra uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy. Provozovatel společně s doklady o certifikaci předloží Správci právní titul opravňující jej nebo jeho Poddodavatele k využití příslušných datových center (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní či jinou obdobnou smlouvu).
- 7.13 Správce je po celou dobu účinnosti této Smlouvy povinen poskytovat Provozovateli řádně a včas veškerou součinnost potřebnou ke splnění povinností Provozovatelem vyplývajících z anebo souvisejících s touto Smlouvou, přičemž dané je povinen poskytovat i Poddodavateli. Správce se dále zavazuje podniknout veškeré kroky k tomu, aby Provozovateli bylo umožněno řádně a včas plnit jeho povinnosti vyplývající z anebo související s touto Smlouvou, zejména, nikoliv však výlučně:
- 7.13.1 udržovat, hradit a podnikat jiné činnosti zajišťující registraci a udržování doménových jmen, pod kterými je ISDS anebo jiný Software dle této Smlouvy, ke kterému jsou Provozovatelem poskytovány Služby, dostupný veřejnosti anebo vybraným uživatelům,
 - 7.13.2 sdělovat Provozovateli veškeré informace mající dopad na Služby anebo Software,
 - 7.13.3 spolupracovat s Provozovatelem v případě potřeby jednání před Evropskou komisí anebo jiným orgánem veřejné moci ve věci této Smlouvy anebo poskytování Služeb,
 - 7.13.4 udělit Provozovateli podlicenci za podmínek dle článku X. a zdržet se činností, které by jakkoliv ohrozily poskytování Služeb Provozovatelem

v kvalitě dle SLA.

Provozovatel neodpovídá za prodlení s plněním své povinnosti anebo nesplnění povinnosti, došlo-li k takovému v důsledku porušení povinností anebo opomenutí Správce.

VIII. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY ISDS

- 8.1 Provozovatel se zavazuje poskytovat Služby provozní podpory ISDS po dobu trvání Smlouvy v rozsahu a kvalitě stanovené v přílohách č. 1 a č. 2 této Smlouvy.
- 8.2 Provozovatel je povinen realizovat opatření nutná k zajištění souladu ISDS s požadavky ZKB a ostatních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti za podmínek dle odst. 4.3.2. V případě změny právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti je Provozovatel povinen navrhnout a po schválení Správce realizovat potřebná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a oprávněnými požadavky Správce. Pokud budou tato opatření znamenat změny ISDS definované touto Smlouvou v části Služeb rozvoje ISDS, budou řešeny v rámci Služeb rozvoje ISDS.
- 8.3 Ve smyslu odst. 8.2 dále Provozovatel:
 - a) navrhne a vytvoří technické a procesní postupy k zajištění hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů nebo podezření na ně Správci dle ust. § 8 ZKB;
 - b) navrhne a vytvoří procesní postupy pro realizaci případných opatření požadovaných Národním bezpečnostním úřadem dle ust. § 11 ZKB;
 - c) umožní na základě požadavku Správce provedení auditu dle ust. § 15 Vyhlášky o KB;
 - d) zpracuje analýzu rizik dle ust. § 4 Vyhlášky o KB ve spolupráci se Správce, zohlední přitom výsledky analýzy rizik provedené Správce. Na základě výsledků analýzy rizik vytvoří nebo aktualizuje bezpečnostní dokumentaci ISDS;
 - e) po předchozím souhlasu Správce umožní Národnímu bezpečnostnímu úřadu vykonat kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti dle ust. § 23 ZKB;
 - f) zavede dle ust. § 6 Vyhlášky o KB roli manažera kybernetické bezpečnosti a dále zavede role manažera provozu a manažera správce aktiv;
 - g) umožní na základě případného požadavku Správce provádět aktivní bezpečnostní monitoring implementací bezpečnostních nástrojů pro zaznamenávání činností ISDS a připojit se k dohledovému centru e-Governmentu MV.
- 8.4 Provozovatel je povinen předat na vyžádání Správce v době dohodnuté Stranami a ve Stranami dohodnutém formátu, Data, provozní údaje a informace o Koncových uživateli, které má k dispozici v souvislosti s provozováním ISDS.

- 8.5 Řádné plnění Služeb provozní podpory ISDS bude prokazováno Měsíční zprávou o provozu. Měsíční zprávu o provozu za uplynulý měsíc Provozovatel předá vždy do patnáctého (15.) dne po skončení kalendářního měsíce Správci. Správce do konce čtvrtého (4.) kalendářního dne po doručení Měsíční zprávy o provozu takovou zprávu písemně akceptuje nebo v téže lhůtě zašle Provozovateli písemné námitky. Vznesené námitky je Provozovatel povinen vypořádat bez zbytečného odkladu a následně zaslat Měsíční zprávu o provozu Správci znovu k akceptaci; nedodrží-li Správce lhůtu k akceptaci a ani nedoručí námitky, považuje se Měsíční zpráva o provozu za akceptovanou.

IX. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZVOJE ISDS A JEJICH PŘEVZETÍ

- 9.1 Provozovatel se zavazuje poskytovat Správci Služby rozvoje ISDS na základě jednotlivých objednávek. Předpokládá se rozsah objednávek Služeb rozvoje ISDS ve výši do 1.000 člověkodnů (MD) ročně. Správce zašle Provozovateli objednávku (požadavek) Služby rozvoje ISDS, v níž uvede plnění, které po Provozovateli v rámci objednávky požaduje.
- 9.2 Provozovatel je povinen do třiceti (30) Pracovních dnů od obdržení objednávky (požadavku) Správce na rozvoj ISDS anebo zajištění nezbytné součinnosti ze strany Správce, například v případě nedostatku informací Provozovatele, podle toho, který z takových okamžiků nastane později, zaslat Správci návrh řešení. V případě, že se Správce do třiceti (30) Pracovních dnů ode dne, kdy obdržel návrh řešení, nevyjádří, má se za to, že na objednávce (požadavku) Správce již netrvá.
- 9.3 Po schválení návrhu řešení ze strany Správce zpracuje Provozovatel nabídku s technickou specifikací, která je obligatorní součástí nabídky. Technická specifikace musí obsahovat následující:
- a) Popis a zdůvodnění podnětu;
 - b) Kdo podnět zadal;
 - c) Popis řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS;
 - d) Identifikaci požadavku na Služby rozvoje ISDS (ID změny);
 - e) Analýzu dopadů realizace požadavku na Služby rozvoje ISDS;
 - f) Popis dopadů do smluvních vztahů mezi oběma Stranami;
 - g) Uvedení dopadů do Dokumentace;
 - h) Technické předpoklady provedení požadavku na Služby rozvoje ISDS;
 - i) Specifikaci případných potřebných úprav ISDS ve vazbě na realizaci požadavku na Služby rozvoje ISDS;
 - j) Specifikaci dopadů realizace požadavku na Služby rozvoje ISDS na poskytovatele aplikací třetích stran nebo poskytovatele dat;
 - k) Specifikaci dalších nezbytných předpokladů provedení požadavku na Služby rozvoje ISDS;

- l) Nacenení provedení požadavku na Služby rozvoje ISDS v MD;
- m) Harmonogram realizace požadavku na Služby rozvoje ISDS;
- n) Způsob testování, je-li to odůvodněno charakterem požadavku na Služby rozvoje ISDS;
- o) Akceptační kritéria, je-li to odůvodněno charakterem požadavku na Služby rozvoje ISDS;
- p) Požadavky na součinnost Správce.

9.4 Následně Správce buď nabídku Provozovatele potvrzením nabídky přijme, nebo nabídku odmítne, případně požádá Provozovatele o její úpravu či doplnění, přičemž Provozovatel je oprávněn provedení úpravy či doplnění nabídky odmítnout nebo navrhnout jiné úpravy či doplnění nabídky. Po doručení upravené či doplněné nabídky ve smyslu předchozí věty tohoto odstavce této Smlouvy Správce postupuje dle první věty tohoto odstavce Smlouvy. Potvrzením nabídky postupem dle tohoto odstavce této Smlouvy se nabídka Provozovatele stává závaznou a objednávkou (ve znění potvrzené nabídky) odsouhlasenou a Provozovatel je povinen podle ní Službu rozvoje ISDS realizovat.

9.5 Řádné plnění Služeb rozvoje ISDS bude přebíráno na základě úspěšného splnění požadavků akceptačního řízení, jehož účelem je ověřit, zda plnění Služeb rozvoje ISDS dle příslušné nabídky je plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídá sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Správcem v příslušné potvrzené nabídce. Výsledkem úspěšného splnění požadavků akceptačního řízení bude podpis Akceptačního protokolu Služby rozvoje ISDS Správcem; to není na újmu postupu dle článku VI a odst. 8.5.

9.6 Provozovatel v návrhu technické specifikace vyhodnotí, jestli charakter požadavku na Službu rozvoje ISDS vyžaduje testování a akceptaci. V takovém případě v technické specifikaci uvede i způsob testování a akceptační kritéria, která musí být následně odsouhlasena Správcem. Správce má právo si vyžádat testování, akceptaci a doplnění způsobu testování a akceptačních kritérií, i když toto nebude v předloženém návrhu technické specifikace uvedeno; taková žádost bude považována za novou objednávku ve smyslu odst. 9.1. V případech, kdy Správcem schválená technická specifikace obsahuje způsob testování a akceptační kritéria, je Provozovatel povinen připravit testovací a akceptační scénáře a Akceptační protokol, a dále po dokončení realizace požadavku na Službu rozvoje ISDS v předprodukčním prostředí informovat o této skutečnosti Správcem oznámením o dokončení realizace požadavku na Službu rozvoje ISDS a pozvat Správcem určené osoby k účasti při testování a akceptačním řízení v předprodukčním prostředí.

Akceptační scénář bude obsahovat:

- a) Cíl testování;
- b) Identifikace požadavku na rozvoj (ID změny), který bude testován;

- c) Seznam částí ISDS, které jsou dotčeny změnou v důsledku realizace požadavku na rozvoj a budou předmětem akceptačního testování;
- d) Specifikace testovacích případů v pořadí, v jakém budou prováděny;
- e) Popis provedení testovacího případu (po jednotlivých krocích) a zaznamenání jeho výsledků;
- f) Popis podmínek nutných pro provedení testovacího případu;
- g) Očekávaný výsledek každého testovacího případu;
- h) Kritéria pro vyhodnocení výsledku testovacího případu;
- i) Kritéria pro vyhodnocení akceptačního scénáře;
- j) Formulář pro zaznamenání průběhu a výsledků akceptačního scénáře.

Kategorizaci případných Vad:

- **Vada kategorie A** - kritická Vada, která znemožňuje dodané řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS testovat či jej nasadit do produkčního prostředí ISDS a používat;
- **Vada kategorie B** - Vada, která při používání a využívání dodaného řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS či jeho testování může způsobit provozní problémy, ale zároveň neznemožňuje testování v základních funkcích dodaného řešení či jeho nasazení a provoz, a lze ji dočasně řešit organizačními opatřeními či náhradním řešením (workaround);
- **Vada kategorie C** - každá Vada, která nespadá do úrovně A, resp. B - Vada drobného charakteru, která nebrání řádnému užívání dodaného řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS.

Podmínky vyhodnocení akceptace ze strany Správce:

- a) **Akceptuje plnění bez výhrad** v rámci akceptační procedury v případě, že dodané řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS neobsahuje žádnou Vadu. V tomto případě lze řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS nasadit do produkčního prostředí ISDS. Tato skutečnost bude uvedena v Akceptačním protokolu.
- b) **Akceptuje plnění s výhradou** v rámci akceptační procedury v případě, že dodané řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS neobsahuje žádnou Vadu kategorie A a obsahuje méně než anebo přesně sedm (7) Vad kategorie B (a libovolný počet Vad kategorie C). Také v tomto případě lze řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS nasadit do produkčního prostředí ISDS. Poskytovatel odstraní identifikované Vady v termínu stanoveném po vzájemné dohodě se Správcem. Tato skutečnost bude uvedena v Akceptačním protokolu. Testovací procedura a následné opravy se budou opakovat, dokud zjištěné Vady nebudou odstraněny, resp. dotčené plnění nesplní veškerá dohodnutá akceptační kritéria.

- c) **Odmítne akceptaci** za předpokladu, že dodané řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS obsahuje Vady kategorie A nebo více než sedm (7) Vad kategorie B, které znemožňují nasadit testované řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS do produkčního prostředí ISDS. V tomto případě bude akceptační procedura opětovně zahájena na základě oznámení Provozovatele Správci po odstranění zjištěných Vad a bude opakována do té doby, dokud takové Vady nebudou odstraněny.

Akceptační protokol bude obsahovat:

- Číslo Akceptačního protokolu;
- Identifikace požadavku na rozvoj (ID změny);
- Jméno předávajícího pracovníka Provozovatele;
- Jméno přebírajícího pracovníka Správce;
- Akceptační scénář/e;
- Vyhodnocení akceptačních kritérií;
- Identifikované Vady včetně termínu jejich odstranění stanoveného po vzájemné dohodě;
- Akceptační výrok;
- Předpokládané datum nasazení řešení požadavku na Služby rozvoje ISDS do produkčního prostředí.

9.7 Po provedení testování a podpisu Akceptačního protokolu Správcem Provozovatel ve schváleném termínu implementuje rozvojový požadavek do produkčního prostředí ISDS. Vznese-li Správce v akceptačním řízení jakékoli požadavky na opravy Vad realizovaného požadavku na Služby rozvoje ISDS, je Provozovatel povinen tyto zohlednit. Pokud Správce písemně oznámí Provozovateli do sedmi (7) Pracovních dnů od obdržení oznámení o dokončení realizace požadavku na Služby rozvoje ISDS, že požaduje účast na testování a provedení akceptačního řízení, provede Provozovatel kompletní testování dokončeného požadavku na Služby rozvoje ISDS v potřebném rozsahu s účastí Správce, jinak provede Provozovatel kompletní testování dokončeného požadavku na Služby rozvoje ISDS v potřebném rozsahu bez účasti Správce. Provozovatel provede implementaci dokončeného požadavku na Služby rozvoje ISDS do ISDS a nasazení do produkčního prostředí ve Správcem schváleném termínu. Okamžikem převzetí dokončeného požadavku na Služby rozvoje ISDS je v akceptačním řízení den podpisu Akceptačního protokolu Správcem, v případě, že neprobíhá akceptační řízení za účasti Správce, považuje se za okamžik převzetí den nasazení do provozu po provedení úspěšné implementace.

9.8 Pro předávání Služeb rozvoje ISDS se dále uplatní následující ustanovení:

- 9.8.1 V případě, že je výstupem Služby rozvoje ISDS počítačový program, Dokumentace nebo jakýkoliv jiný předmět splňující znaky autorského díla dle ust. § 2 AZ vytvořené v rámci poskytování Služeb rozvoje ISDS (dále

jako „Dílo“), zavazuje se Provozovatel k následujícímu:

- a) Pokud je Provozovatel osobou vykonávající majetková autorská práva k Dílu ve smyslu AZ, poskytuje Správci licenci k Dílu v rozsahu Licence ISDS a dále dle odst. 9.8.2, a to od okamžiku převzetí Díla (tj. akceptace výstupu Služeb rozvoje ISDS), přičemž cena za udělení licence je přitom již započtena v ceně Služby rozvoje ISDS;
 - b) Pokud není Provozovatel osobou vykonávající majetková autorská práva k Dílu ve smyslu AZ a má pouze licenci k Dílu, postupuje na Správce licenci k Dílu v rozsahu Licence ISDS a dále dle odst. 9.8.2, a to od okamžiku převzetí Díla (tj. akceptace výstupu Služeb rozvoje ISDS), přičemž cena za postoupení licence je přitom již započtena v ceně Služby rozvoje ISDS; a
 - c) Pokud není Provozovatel osobou vykonávající majetková autorská práva k Dílu ve smyslu AZ a má pouze licenci k Dílu, kterou nelze poskytnout nebo postoupit v rozsahu Licence ISDS, Provozovatel uděluje Správci podlicenci nebo postupuje na Správce licenci k Dílu, a to s účinností k okamžiku převzetí Díla (tj. akceptace výstupu Služeb rozvoje ISDS) a v maximálním rozsahu, v jakém je k tomu oprávněn, maximálně však vždy v rozsahu Licence ISDS, přičemž cena za postoupení licence nebo udělení podlicence je přitom již započtena v ceně Služby rozvoje ISDS.
- 9.8.2 Oprávnění dle bodu 9.8.1 Provozovatel uděluje na dobu trvání majetkových práv autora k Dílu, jako výhradní, převoditelné, neomezené co do množství, způsobu a formy, pro území České republiky, je-li k tomu oprávněn, jinak v rozsahu, v jakém je oprávněn. Správce není povinen využít takové oprávnění ani zčásti. Správce je oprávněn poskytovat neomezený počet podlicencí ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je Dílo oprávněn užívat dle této Smlouvy. Správce je oprávněn převést, respektive postoupit, oprávnění k výkonu práva užití Dílo na třetí osobu ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je Dílo oprávněn užívat dle této Smlouvy sám.
- 9.8.3 Pokud je součástí výstupu Služby rozvoje ISDS Software, budou spolu s takovým výstupem vždy také předány zdrojové kódy (nejedná-li se o případ dle odst. 9.8.4). Zdrojové kódy k Dílu musí být předány ve formátu a struktuře obvyklé pro dané vývojové prostředí a s veškerou Dokumentací, která se k předávaným zdrojovým kódům vztahuje a kterou má Provozovatel k dispozici. Zdrojový kód musí být komentovaný a dokumentovaný způsobem obvyklým pro příslušné vývojové prostředí tak, aby jakýkoli odborník s průměrnou znalostí v příslušném oboru byl schopen tento zdrojový kód použít pro provoz ISDS nebo další rozvoj.

Součástí předávané Dokumentace musí být i příprava testování ISDS obsahující metodiku testování pro funkční, integrační, zátěžové a bezpečnostní testy, testovací scénáře a testovací data.

- 9.8.4 Je-li součástí výstupů poskytování Služeb ve smyslu odst. 9.8.1 dle této Smlouvy generický Software anebo jakékoliv autorské dílo ve smyslu AZ, ke kterému ani Provozovatel ani jeho Poddodavatel nedisponují oprávněním vykonávat majetková práva autorská, a ke kterým se vztahují licenční podmínky třetí osoby, zejména licenční podmínky koncového zákazníka (EULA), uděluje Provozovatel Správci, anebo je-li k tomu oprávněn, převádí na Správce, okamžikem předání takových výstupů oprávnění užít takové výstupy v maximálním rozsahu, v jakém je oprávněn takové oprávnění udělit v souladu s takovými podmínkami. Správce uděluje Provozovateli licenci k takovým autorským dílům v maximálním možném rozsahu, aby mohl plnit povinnosti vyplývající z anebo související s touto Smlouvou; pokud by Správce v důsledku převodu resp. udělení oprávnění Provozovatelem ve smyslu tohoto odstavce nemohl následně udělit Provozovateli dostatečná oprávnění, aby mohl plnit povinnosti vyplývající z anebo související s touto Smlouvou, převede resp. udělí Provozovatel Správci oprávnění ve smyslu tohoto odstavce až poté, co již nebude taková autorská díla potřebovat užít.
- 9.9 Vlastnictví k jakémukoli hmotnému nosiči, na němž je Dílo nebo jeho část zaznamenáno, a k doprovodným materiálům, které nejsou Dílem, ale s Dílem souvisí a jsou pro jeho užití potřebné, přechází na Správce okamžikem převzetí (akceptace).

X. LICENCE

- 10.1 Strany výslovně sjednávají, že v případě Licencovaného software a Databází vytvořených v souvislosti s plněním Provozovatele dle této Smlouvy, se zejména nejedná o generický Software a generické Databáze a jejich úpravy, nebude-li výslovně sjednáno jinak.
- 10.2 Veškerá Data zpracovávaná v souvislosti s plněním Provozovatele dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Provozovatele, v odůvodněných případech jsou pak ve vlastnictví Koncových uživatelů ISDS a Správce. Správce je ve vztahu k Databázím vytvořeným v souvislosti s touto Smlouvou jejich pořizovatelem. Provozovatel je povinen zajistit k Datům v rozsahu dle § 14 ZEU Správci přístup na jeho žádost za podmínek a v souladu s výstupy bezpečnostního auditu, nestanoví-li právní předpisy jinak.
- 10.3 Správce tímto poskytuje Provozovateli podlicenci k Licencovanému software, územně omezenou na území České republiky, časově omezenou na dobu trvání této Smlouvy a oprávnění vytěžovat a zužitkovat Databáze. Provozovatel je na základě udělené podlicence oprávněn Licencovaný software užít výhradně pro účely poskytování

Služeb, případně plnění vedlejších povinností dle této Smlouvy, a způsobem, který je s ohledem na účelové vymezení užití Licencovaného software a Databází nezbytný. Podlicence se v tomto rozsahu poskytuje bezúplatně. Provozovatel je oprávněn do Licencovaného software a Databází zasahovat a tyto měnit, tj. zasahovat do zdrojového kódu, pouze na základě výslovného písemného požadavku Správce v rámci poskytování Služeb rozvoje ISDS, nebo s výslovným předchozím písemným souhlasem Správce, ledaže je v této Smlouvě stanoveno výslovně jinak. Práva a povinnosti dle tohoto odstavce je Provozovatel oprávněn v potřebném rozsahu přenést na své Poddodavatele včetně poskytnutí odpovídající podlicence, za případné porušení podmínek či rozsahu udělených oprávnění Poddodavatelem však odpovídá Správci přímo Provozovatel. Ustanovení tohoto odst. 10.3 se vztahují obdobně na výstupy poskytování Služeb rozvoje ISDS, ke kterým má oprávnění Správce na základě odst. 9.8.

- 10.4 Provozovatel je oprávněn bez ohledu na odlišná ustanovení této Smlouvy, pořizovat libovolný počet záložních kopií jakýchkoliv autorských děl dle AZ anebo Databází v jakékoliv formě (včetně zdrojového a strojového kódu), k nimž vykonává práva Správce, k nimž Provozovatel anebo Poddodavatel udělili Správci oprávnění anebo k nimž má Provozovatel oprávnění dle odst. 10.3. Provozovatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie autorských děl a Databází ve smyslu AZ prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného, zejména v rámci Provozovatele a Poddodavatele.

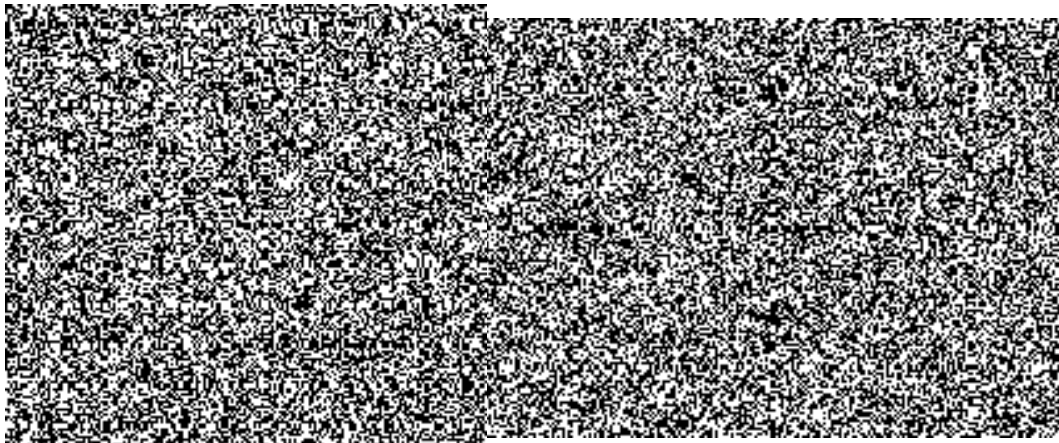
XI. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1 Strany se zavazují chránit obchodní tajemství druhé Strany a důvěrné informace, které získali od druhé Strany při jednání o uzavření Smlouvy nebo při plnění Smlouvy, jak dále uvedeno v tomto článku XI. Smlouvy.
- 11.2 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související s činností některé ze Stran, jejichž utajení je příslušnou Stranou odpovídajícím způsobem zajištěno, jsou obchodním tajemstvím Strany. Strany se zavazují vzájemně zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství.
- 11.3 Strany se dále zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně vzájemně poskytnutých důvěrných informací ve smyslu ust. § 1730 odst. 2 OZ. Za důvěrné informace se považují veškeré informace poskytnuté Stranami v souvislosti s vyjednáváním Smlouvy, s jejími podmínkami a s jejím plněním, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy považovány zejména ISDS, diagnostika ISDS a dokumentace všech manuálů ISDS.

- 11.4 Strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu vyjma plnění povinností nebo uplatňování práv z této Smlouvy. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo Poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 11.5 Povinnost ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:
- 11.5.1 mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - 11.5.2 jejichž zveřejnění bylo povoleno písemným souhlasem Stran;
 - 11.5.3 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze Stran;
 - 11.5.4 jsou vyžádány soudem, orgánem činným v trestním řízení nebo příslušným správním orgánem na základě zákona nebo pravomocného soudního či správního rozhodnutí;
 - 11.5.5 Strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;
 - 11.5.6 je Strana povinna sdělit kontrolním orgánům státu nebo Evropské unie;
 - 11.5.7 je kterákoli ze Stran povinna sdělit či zveřejnit při plnění zákonem nebo pravomocným soudním či správním rozhodnutím uložené povinnosti;
 - 11.5.8 je Strana povinna poskytnout na základě žádosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů; a
 - 11.5.9 je Strana povinna zveřejnit v registru smluv ve smyslu odst. 18.9.
- 11.6 Povinnost ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací se nevztahuje na ISDS, diagnostiku ISDS a dokumentaci všech manuálů ISDS ani jiná autorská díla, a to v rozsahu potřebném pro uplatnění a využití oprávnění k nim, mimo jiné oprávnění nabytých v souladu s touto Smlouvou, včetně oprávnění k udělení licence či podlicence a jejich využití.
- 11.7 Povinnost zachování mlčenlivosti ohledně obchodního tajemství a důvěrných informací dle tohoto článku XI. trvá po dobu účinnosti Smlouvy a dále ještě pět (5) let po jejím skončení, pokud se ovšem dříve nestanou obecně známými (za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti) a na ISDS, diagnostiku ISDS a dokumentace všech manuálů ISDS bez časového omezení, pokud se na ně nevztahuje výjimka dle odst. 11.6 Smlouvy a pokud se dříve nestanou obecně známými (za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti).

XII. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE - OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 12.1 Strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících ze Smlouvy. Každá Strana je povinna informovat druhou Stranu o veškerých skutečnostech, které jsou jí známy a jsou důležité pro řádné plnění této Smlouvy, druhou Stranou, není-li zcela zřejmé, že druhá Strana již takovou informaci má. Strany jsou povinny poskytnout si veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění jejich povinností vyplývajících z anebo souvisejících s plněním této Smlouvy anebo Poddodavatelské smlouvy.
- 12.2 Každá ze Stran určuje v odst. 12.4 Smlouvy oprávněné osoby, které budou vystupovat jako zástupci Stran. Oprávněné osoby zastupují Stranu ve smluvních a technických záležitostech souvisejících se Smlouvou, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění Smlouvy a dále:
- osoby oprávněné **ve věcech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou Stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci akceptačního řízení při předávání a převzetí Služeb rozvoje ISDS, zejména podepisovat příslušné Akceptační protokoly, Pravidelné měsíční zprávy o provozu ISDS, přehledy a předávací protokoly dle Smlouvy, objednávat Služby rozvoje ISDS a připravovat dodatky ke Smlouvě;
 - osoby oprávněné **ve věcech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Stran v rámci odstraňování Vad poskytování Služeb, odstraňování Incidentů a problémů, v technických otázkách týkajících se poskytovaných Služeb dle Smlouvy.
- 12.3 Oprávněné osoby jsou oprávněny činit rozhodnutí závazná pro Strany ve vztahu ke Smlouvě v rámci své pravomoci. Oprávněné osoby, nejsou-li současně statutárními zástupci Stran, však nejsou oprávněny podepisovat dodatky Smlouvy ani zrušení Smlouvy. Uvedené oprávnění náleží statutárním zástupcům Stran.
- 12.4 Oprávněnými osobami jsou



- 12.5 Každá ze Stran má právo změnit jí určené oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně. Změna oprávněných osob je vůči druhé Straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

XIII. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 13.1 Strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy. Provozovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím Poddodavatele.
- 13.2 Žádná ze Stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 13.3 Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené Strany v konkrétním případě.
- 13.4 Provozovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Provozovatelem Správci či třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 80.000.000,- Kč (slovy: osmdesát milionů korun českých). Provozovatel je povinen předat kopii pojistného certifikátu (pojistky) Správci do patnácti (15) dnů po nabytí účinnosti Smlouvy a dále kdykoliv na vyžádání Správce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do patnácti (15) Pracovních dnů od doručení písemné žádosti Správce. Provozovatel může zajistit splnění povinnosti dle tohoto odstavce prostřednictvím obdobného závazku Poddodavatele v souladu s Poddodatelskou smlouvou.
- 13.5 Provozovatel je povinen k náhradě škody bez ohledu na to, zda je škoda kryta pojištěním. Škoda může být, byť částečně, uhrazena pojišťovnou dle sjednaného pojištění odpovědnosti za škodu.
- 13.6 Provozovatel se zavazuje odstraňovat Vady, Incidenty a problémy poskytovaných Služeb provozní podpory ISDS způsobem a ve lhůtách stanovených v příloze č. 2 Smlouvy.
- 13.7 Provozovatel se dále zavazuje, že předané výstupy z plnění Služeb rozvoje ISDS dle příslušné objednávky budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a

podmínkám stanoveným v příslušné oboustranně potvrzené objednávce a bude bez jakýchkoliv nedodělků či Vad. Tato povinnost se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění Služeb rozvoje ISDS včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, které byly využity při realizaci příslušného plnění Služeb rozvoje ISDS. Vady Služeb rozvoje ISDS, které vzniknou nebo se projeví v době trvání této Smlouvy nebo v době následujících dvanácti (12) měsíců po jejím ukončení, je Provozovatel povinen odstranit bezplatně na své náklady, a to po dobu trvání účinnosti Smlouvy ve lhůtě dle přílohy č. 2 Smlouvy, po skončení účinnosti Smlouvy bez zbytečného odkladu od nahlášení Správcem.

- 13.8 Provozovatel je odpovědný za to, že Služby poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání účinnosti Smlouvy budou mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky. Provozovatel je rovněž odpovědný za to, že veškeré výstupy poskytování Služeb dle Smlouvy odpovídají účelu a cílům plnění předmětu Smlouvy a že jsou zpracovány v souladu s požadavky, které jsou na ně kladeny Smlouvou.
- 13.9 Provozovatel je povinen poskytovat Služby v kvalitě stanovené touto Smlouvou a odpovídá za to, že případné Vady Služeb řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.

XIV. SMLUVNÍ SANKCE

- 14.1 V případě porušení jakékoliv povinnosti stanovené v bodě 7.1.3 Smlouvy vzniká Správci vůči Provozovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý případ porušení.
- 14.2 V případě, že Provozovatel poruší svou povinnost změnit Poddodavatele pouze po předchozím písemném souhlasu Správce, která je upravena v odst. 7.4 Smlouvy, zavazuje se Správci uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 14.3 V případě porušení povinnosti Provozovatele uvedené v odst. 7.5 Smlouvy, zúčastnit se bezpečnostního školení týkajícího se ISDS, anebo v případě opakovaného (nejméně 2×) porušení povinnosti Provozovatele v odst. 7.8 Smlouvy, zúčastnit se pravidelných pracovních jednání a schůzek se Správcem, je Provozovatel povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 14.4 Pokud Provozovatel poruší svou povinnost definovanou v odst. 7.9 Smlouvy, je povinen Správci zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 14.5 V případě porušení povinnosti předložit Správci úplné ekonomické údaje stanovené v odst. 7.10 nebo 7.11 Smlouvy vzniká Správci vůči Provozovateli nárok na smluvní

pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.

- 14.6 V případě prodlení Provozovatele s předložením vyúčtování za daný rok účinnosti Smlouvy ve lhůtě stanovené dle odst. 2.5 přílohy č. 3 této Smlouvy, je Provozovatel povinen zaplatit Správci smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení a jednotlivý případ.
- 14.7 V případě prodlení Provozovatele s předložením vysvětlení nebo zdůvodněním údajů uvedených ve vyúčtování nebo vyžadovaných podkladů dle odst. 2.8 přílohy č. 3 této Smlouvy, je Provozovatel povinen zaplatit Správci smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení a jednotlivý případ.
- 14.8 V případě porušení povinnosti Provozovatele předat kopii pojistného certifikátu (pojistky) Správci dle odst. 13.4 Smlouvy, je Provozovatel povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý případ porušení.
- 14.9 Smluvní pokuty za nedodržení parametrů Služeb dle této Smlouvy, jsou upraveny v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 14.10 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna, a právo na náhradu škody ve výši přesahující výši smluvní pokuty.
- 14.11 V případě prodlení kterékoliv Strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na smluvní úrok z prodlení ve výši 13 % p.a. počítaný z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 14.12 Lhůta splatnosti pro placení jiných plateb dle Smlouvy než Ceny (smluvních pokut, úroků z prodlení apod.) činí čtyřicet (40) kalendářních dní od doručení jejich vyúčtování.
- 14.13 Správce může v odůvodněných případech rozhodnout, že nebude smluvní pokutu za porušení dané smluvní povinnosti po Provozovateli uplatňovat.

XV. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 15.1 V souvislosti s plněním této Smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů fyzických osob, držitelů nebo uživatelů Datových schránek, ve smyslu ZOOÚ (dále jen „*osobní údaje*“). MV jako Správce je správcem osobních údajů ve smyslu ust. § 4 písm. j) ZOOÚ, ČP jako Provozovatel je zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ust. § 4 písm. k) ZOOÚ.
- 15.2 Správce pověřuje Provozovatele úkony, které lze označit za zpracování osobních údajů ve smyslu ust. § 4 písm. e) ZOOÚ v rozsahu uvedeném v ust. § 14 a § 15 ZEU. Provozovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje výhradně pro účely plnění předmětu této Smlouvy a plnění povinností stanovených ZEU.
- 15.3 Provozovatel se zavazuje učinit opatření nezbytná k ochraně osobních údajů dle ZOOÚ, a prohlašuje, že je schopen zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů, zejména mít vytvořeny takové podmínky a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněným přenosům nebo jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, ať Provozovatelem nebo třetí osobou.
- 15.4 Strany se dohodly, že informační povinnost dle ust. § 11 a § 12 ZOOÚ ve vztahu k subjektům údajů, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány, bude plnit Provozovatel. Smluvní strany se dále dohodly, že v souvislosti s poskytováním Aditivních služeb dle ZEU bude Provozovatel plnit ve vztahu k subjektům údajů povinnosti správce a to v maximálním zákonem stanoveném rozsahu, k čemuž jej dle této Smlouvy MV výslovně pověřuje. Za účelem zpracování osobních údajů se MV jako Správce zavazuje poskytnout Provozovateli veškerou nezbytnou součinnost.
- 15.5 Smluvní strany se zavazují, že bude-li to třeba, poskytnou si vzájemně veškerou součinnost při plnění povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů.
- 15.6 Provozovatel bere na vědomí, že uchování údajů dle této Smlouvy může být prováděno výhradně na území České republiky.
- 15.7 Správce písemně oznámí Provozovateli jakékoliv omezení ohledně nakládání a zpracování údajů podle této Smlouvy, které se může objevit v době účinnosti této Smlouvy, zejména je povinen bezodkladně informovat o odvolání souhlasu či vyslovení nesouhlasu se zpracováním osobních údajů ze strany subjektu údajů, a Provozovatel je od té doby povinen tento nesouhlas subjektů údajů při plnění této Smlouvy respektovat.
- 15.8 Pokud dojde k porušení ZOOÚ nebo pokud Úřad pro ochranu osobních údajů zahájí jakékoliv řízení proti Provozovateli v souvislosti se zpracováním těchto osobních údajů, je Provozovatel povinen tuto skutečnost neprodleně a prokazatelně oznámit

Správci. Pokud Provozovatel obdrží jakékoliv vyjádření subjektu údajů související s užitím jeho údajů, zavazuje se takové vyjádření bez zbytečného odkladu předat Správci.

- 15.9 Strany se zavazují, že bude-li to třeba, poskytnou si vzájemně veškerou součinnost při styku a jednáních s Úřadem pro ochranu osobních údajů a se subjekty údajů, či jinými subjekty, kterých se zpracování údajů týká a vynaloží veškeré úsilí na odstranění protiprávního stavu ve vztahu ke zpracovávaným údajům dle této Smlouvy, a to neprodleně poté, co taková skutečnost nastane.
- 15.10 Provozovatel se zavazuje přijmout k zajištění ochrany osobních údajů zejména následující opatření:
- 15.10.1 systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů budou spravovány pouze oprávněnými osobami;
 - 15.10.2 fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - 15.10.3 budou existovat záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
 - 15.10.4 bude zabráněno neoprávněnému přístupu k datovým nosičům nesoucím osobní údaje;
 - 15.10.5 Strany dále vypracují a zajistí:
 - a) postupy sloužící k ochraně informací;
 - b) postupy sloužící ke zjištění, zda nedošlo ke kompromitaci informací (například ke ztrátě nebo modifikaci dat);
 - c) integritu a dostupnost informací;
 - d) konkrétní smluvní závazky externích subjektů;
 - e) právo monitorovat a zakázat aktivity uživatele;
 - f) školení uživatelů a správců v metodách, postupech a v bezpečnosti;
 - g) opatření k zajištění ochrany před škodlivým programovým vybavením;
 - h) systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti.
- 15.11 Výše uvedená úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů se vztahuje na celou dobu účinnosti této Smlouvy. V případě ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou je Provozovatel povinen osobní údaje dle pokynů Správce zlikvidovat ve smyslu ust. § 4 písm. i) a § 20 ZOOÚ, nebo předat zpět Správci.
- 15.12 Přijme-li Úřad pro ochranu osobních údajů („ÚOOÚ“) standardní smluvní doložky podle čl. 28 odst. 8 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

(„Nařízení“), zavazují se Strany nahradit jakákoliv ujednání o ochraně osobních údajů dle této Smlouvy a jejích příloh takovými standardními smluvními doložkami, ledaže obě Strany shledají taková ujednání v souladu s takovými standardními smluvními doložkami. Obdobně jsou Strany povinny postupovat v případě, že Evropská komise stanoví standardní smluvní doložky podle čl. 28 odst. 7 Nařízení a nebyly přijaty standardní smluvní doložky podle předchozí věty.

- 15.13 Smluvní strany nejpozději ke dni 25. května 2018 přijmou veškerá opatření týkající se ochrany osobních údajů stanovená v Nařízení. Zejména, nikoliv však výlučně, pokud Správce na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle čl. 35 Nařízení dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této Smlouvě nestanovené, je Provozovatel povinen po vzájemné dohodě taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou v podobě dodatku k této Smlouvě.
- 15.14 Po datu uvedeném v odst. 15.13 se Provozovatel zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování povinností dle Nařízení, především povinnosti zabezpečit zpracování osobních údajů, ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu osobních údajů či předchozí konzultace s ÚOOÚ, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Provozovatel k dispozici.
- 15.15 Po datu uvedeném v odst. 15.13 se Provozovatel zavazuje poskytnout Správci nezbytné informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování osobních údajů prostřednictvím Provozovatele, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří.
- 15.16 Po datu uvedeném odst. 15.13 veškerá ustanovení Smlouvy včetně jejích příloh zůstávají v platnosti a účinnosti s tím, že povinnosti vyplývající z odkazu na ustanovení ZOOÚ, především uvedené slovy „ve smyslu“, „v souladu“, „podle“ apod., se vykládají v souladu s ustanoveními Nařízení stanovujícími povinnosti svou povahou nejbližší povinností dle ZOOÚ.
- 15.17 Správce bere na vědomí, že Provozovatel má zájem za účelem poskytování Služeb uzavřít smlouvu s Poddodavatelem. Činnost Poddodavatele může rovněž zahrnovat aktivity představující zpracování osobních údajů držitelů nebo uživatelů ISDS v rozsahu tohoto článku XV Smlouvy. Správce výslovně opravňuje Provozovatele, aby do zpracování osobních údajů dle tohoto článku XV Smlouvy zapojil Poddodavatele, jakožto dalšího zpracovatele. V případě, že Provozovatel uzavře Poddodatelskou smlouvu zahrnující zpracování osobních údajů Poddodavatelem, zavazuje se Provozovatel přiměřeně promítnout podmínky tohoto článku XV Smlouvy do Poddodatelské smlouvy a vztáhnout povinnosti Provozovatele vyplývající z tohoto článku XV Smlouvy i na Poddodavatele, zejména ve vztahu k dostatečnému zabezpečení osobních údajů, poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření, a umožnění výkonu práv subjektů

údajů. Neplní-li Poddodavatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností tohoto Poddodavatele i nadále Provozovatel.

XVI. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI UKONČENÍ A ZMĚNY SMLOUVY

16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními Stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv postupem dle odst. 18.9.

16.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2022.

Ukončení Smlouvy jako celku

16.3 Tato Smlouva může být předčasně ukončena z následujících důvodů:

16.3.1 písemnou dohodou Stran, nebo

16.3.2 písemnou výpovědí Správce z důvodů sjednaných v této Smlouvě, nebo;

16.3.3 odstoupením jedné ze Stran od této Smlouvy z důvodu uvedeného ve Smlouvě nebo z důvodu stanoveného právním řádem (OZ).

16.4 Obě Strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět v případě, že v důsledku změny právní úpravy, rozhodnutí nebo oznámení Správce, přestane být MV Správcem nebo Provozovatel přestane být Provozovatelem. Výpovědní doba činí tři (3) kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.

16.5 Správce je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu uvedeného v odst. 2.5 nebo 2.6 Smlouvy a dále v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Provozovatele, za podstatné porušení Smlouvy Provozovatelem se považuje zejména:

16.5.1 Provozovatel opakovaně (nejméně 2x za kalendářní měsíc) poruší povinnost poskytnutí součinnosti v téže věci stanovenou ve Smlouvě, jestliže porušení takové povinnosti Provozovatele znemožňuje nebo podstatně ztěžuje plnění této Smlouvy Správcem;

16.5.2 Provozovatel opakovaně, tj. v každém ze dvou po sobě následujících kalendářních měsíců, porušil povinnost provozovat ISDS s garantovanou dostupností dle SLA;

16.5.3 Provozovatel porušil jakoukoli smluvní nebo zákonnou povinnost v oblasti ochrany důvěrných informací dle čl. XI. Smlouvy nebo ochrany osobních údajů dle čl. XV Smlouvy;

16.5.4 nemožnost plnění Provozovatele dle odst. 18.8 Smlouvy;

16.6 Provozovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu uvedeného v odst. 2.5 nebo 2.6 Smlouvy a dále v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Správce, za podstatné porušení Smlouvy Správcem se považuje zejména:

16.6.1 prodlení Správce s úhradou faktury delší než třicet (30) kalendářních dnů;

- 16.6.2 Správce opakovaně (nejméně 2x za kalendářní měsíc) poruší povinnost poskytnutí součinnosti v téže věci stanovenou ve Smlouvě, jestliže porušení takové povinnosti Správce znemožňuje nebo podstatně ztěžuje plnění této Smlouvy Provozovatelem.
- 16.7 Předpokladem pro možnost odstoupení od Smlouvy dle odst. 16.5 nebo 16.6 Smlouvy je odeslání oznámení o podstatném porušení Smlouvy druhé Straně s poskytnutím lhůty k odstranění porušení smluvní povinnosti v délce nejméně čtrnácti (14) kalendářních dnů. Strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy až po marném uplynutí lhůty k odstranění porušení smluvní povinnosti. Uvedená podmínka se neuplatní v případě odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedeného v odst. 2.5 nebo 2.6 Smlouvy.
- 16.8 Odstoupení od Smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno druhé Straně, pokud nestanoví odstupující Strana účinnost odstoupení k pozdějšímu datu uvedením této skutečnosti v odstoupení.
- 16.9 Odstoupením od Smlouvy se tato Smlouva neruší od samého počátku, ale až s účinností ke dni stanovenému dle odst. 16.8 Smlouvy (ex nunc). Strany si nejsou povinny vracet plnění, které si na základě Smlouvy vzájemně poskytly do dne účinnosti odstoupení od Smlouvy. Uvedené se neuplatní v případě odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedeného v odst. 2.5 nebo 2.6 Smlouvy.
- 16.10 Výpověď Smlouvy nebo odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok Stran na náhradu škody nebo zaplacení smluvní pokuty.
- 16.11 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení formulovaná tak, že mají přetrvat i po ukončení Smlouvy nebo u nichž to vyplývá z jejich povahy, a to zejména ustanovení týkající se smluvní pokuty, záruky, náhrady újmy, licencí, poskytování součinnosti a jiných ze své povahy přetrvávajících nároků či závazků.
- 16.12 V případě změn odpovídající legislativy zejména Dotčených právních předpisů, které budou mít dopad na povinnosti Provozovatele nebo Správce a nebude jejich realizaci možné zahrnout pod povinnosti Provozovatele dle této Smlouvy, je Správce oprávněn zahájit písemným oznámením zaslaným Provozovateli jednání o změně Smlouvy, a Provozovatel je povinen se takového jednání zúčastnit.

XVII. POSTUP PŘI UKONČENÍ SMLOUVY – EXIT

- 17.1 V případě, že bude platnost této Smlouvy ukončena z jakéhokoliv důvodu (uplynutí stanovené doby účinnosti, odstoupení od Smlouvy, výpověď Smlouvy, dohoda) a Strany neuzavřou před koncem účinnosti této Smlouvy novou smlouvu na navazující období, zavazují se Strany postupovat podle tohoto článku XVII. Smlouvy.
- 17.2 Provozovatel se za splnění odstavce 17.1 zavazuje na výzvu Správce vypracovat plán Migrace celého systému ISDS na nového provozovatele a předložit tento plán Správci

k akceptaci. Plán Migrace musí zahrnovat veškeré činnosti, postupy a požadavky uvedené dále níže v tomto článku XVII Smlouvy a zohledňovat přiměřené použití rovněž na případy ukončení pouze některých Služeb.

17.3 Provozovatel je za splnění odstavce 17.1 povinen zejména:

- 17.3.1 postupovat v souladu s plánem Migrace zpracovaným Provozovatelem dle odstavce 17.2 Smlouvy a akceptovaným Správcem, ledaže toto není objektivně možné ani při vynaložení přiměřeného úsilí, nebo pokud se Strany dohodnou jinak;
- 17.3.2 předložit Správci přehled vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu se Smlouvou do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů od ukončení účinnosti Smlouvy;
- 17.3.3 neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Správci;
- 17.3.4 k datu stanovenému plánem Migrace, nejpozději však k datu ukončení účinnosti Smlouvy, předat Správci v elektronické podobě veškerá Provozovateli dostupná provozní, vývojová, a testovací Data či provozní údaje obsažené v ISDS a v jakémkoliv dalším informačním systému vytvořeném a/nebo provozovaném Provozovatelem na základě Smlouvy a/nebo na žádost Správce, v rozsahu, v jakém Správci náleží, a v rozsahu vymezeném plánem Migrace poskytnout součinnost k Migraci;
- 17.3.5 umožnit Správci provést Migraci podle harmonogramu stanoveného v souladu s plánem Migrace;
- 17.3.6 protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškeré Provozovateli dostupné kopie Dat či provozních údajů, které byly Provozovateli zpřístupněny nebo Provozovatelem (jeho poddodavateli) vytvořeny na základě Smlouvy, v rozsahu, v jakém Správci náleží, a to dle pokynů a v termínech stanovených Správcem. Provozovatel je povinen před likvidací předat všechna taková Data a provozní údaje Správci; Provozovatel umožní Správci dohled nad průběhem likvidace kopií Dat a provozních údajů;
- 17.3.7 předat Správci komplexní aktuální Licencovaný software, Software vytvořený Provozovatelem (jeho poddodavateli), včetně komentovaných a aktualizovaných zdrojových kódů, a Dokumentaci v termínu stanoveném plánem Migrace, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- 17.3.8 předat Správci všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Správci umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, dílčím systémům a Software, případně k dalším technickým prostředkům potřebným pro poskytování Služeb, a to v termínu stanoveném plánem Migrace, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;

- 17.3.9 předat Správci všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz ISDS v termínu stanoveném plánem Migrace, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- 17.3.10 předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/kompetentních osob pro poskytování Služeb, včetně kontaktů na poddodavatele Provozovatele) v termínu stanoveném plánem Migrace, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- 17.3.11 předat potřebné znalosti a poskytnout konzultace Správci nebo jím určené třetí osobě zejména v souvislosti s přípravou Správce nebo jím určené třetí osoby na výkon Služeb, a to do třiceti (30) Pracovních dnů od výzvy Správce k jejich poskytnutí, a to po dobu do skončení účinnosti této Smlouvy a dále nejvýše šesti (6) měsíců od ukončení účinnosti Smlouvy; pro vyloučení pochybností předávání znalostí bude probíhat v běžné pracovní době zaměstnanců Provozovatele v Pracovní dny a nezahrnuje vytváření nových dokumentů anebo kódů, úpravy existujících dokumentů anebo kódu a vytváření jakýchkoliv autorských děl ve smyslu AZ;
- 17.3.12 pokud k okamžiku skončení účinnosti Smlouvy, zejména v případě předčasného ukončení Smlouvy před sjednanou dobou trvání nebyla splněna některá z povinností dle bodu 17.3.4 až 17.3.11, nedošlo k Migraci nebo nebyly některé poskytované Služby z jakéhokoli důvodu ukončeny v souladu s plánem Migrace a jejich okamžité ukončení by Správci mohlo způsobit náklady nebo škodu, nebo nelze-li z jakéhokoli důvodu postupovat podle plánu Migrace dle odst. 17.2 a bodu 17.3.1 Smlouvy:
- 17.3.12.1 neprodleně vypracovat za součinnosti Správce plán ukončení Služeb (dále jen „Exit plán“) a předložit jej Správci k akceptaci; předmětem Exit plánu bude plán postupného ukončení Služeb, které byly v okamžiku předčasného skončení účinnosti Smlouvy poskytovány Provozovatelem, dle požadavků Správce za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Správce zabezpečenou uvedenými Službami, a to v časovém rozpětí až šesti (6) měsíců od předčasného skončení účinnosti Smlouvy;
- 17.3.12.2 od okamžiku skončení účinnosti Smlouvy až do akceptace Exit plánu Správcem i nadále poskytovat Služby v rozsahu, ve kterém byl Provozovatel dle Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy, nestanoví-li Správce rozsah nižší, přičemž na takové poskytování Služeb se budou vztahovat SLA podle toho, jak se na nich a na podmínkách a parametrech poskytování Služeb v době realizace Exit plánu Strany dohodnou;

- 17.3.12.3 po schválení Exit plánu ukončit nebo postupně ukončovat poskytované Služby v souladu s Exit plánem, přičemž na takové poskytování Služeb se budou vztahovat SLA podle toho, jak se na nich a na podmínkách a parametrech poskytování Služeb v době realizace Exit plánu Strany dohodnou.
- 17.3.13 pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, na výzvu Správce zajistit odvoz všech technických prostředků ve vlastnictví Provozovatele, které Provozovatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách Správce;
- 17.3.14 na základě písemné žádosti Správce umožnit Správci odkup ISDS jako celku, nebo jeho určené části (vyjma TSA), zejména HW a generického SW (pokud toto umožňují licenční podmínky daného SW), za cenu stanovenou znaleckým posudkem. Odkupem se rozumí převod vlastnického práva, licence či jiných práv, která Správci umožní provozování ISDS jako celku nebo jeho určené části po ukončení této Smlouvy. Na základě tohoto ustanovení není Provozovatel oprávněn požadovat úplatu za převod práv, která náleží Správci na základě jiných ujednání této Smlouvy nebo právního předpisu. Správcem odkupované části ISDS budou předány s veškerými souvisejícími daty, informacemi, autentizačními prostředky a uživatelskými údaji, které jsou součástí ISDS nebo jsou potřebné k řádnému provozu ISDS. Soudního znalce pro zpracování znaleckého posudku k určení ceny převodu dle ustanovení tohoto odstavce Smlouvy určí Strany dohodou, náklady znaleckého posudku hradí Strany rovným dílem. Provozovatel na výzvu Správce poskytne jako součást předání systému ISDS dle tohoto ustanovení potřebnou součinnost v rozsahu nezbytně nutném pro zprovoznění odkoupeného ISDS nebo jeho části v novém umístění, určeném Správcem.
- 17.3.15 Správce je na písemnou žádost Provozovatele povinen:
- 17.3.15.1 neprodleně uhradit všechny případné splatné nedoplatky vůči Provozovateli ;
 - 17.3.15.2 má-li být vypracován Exit plán, poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit plánu Provozovateli a k jeho akceptaci či zajistit k jeho vypracování poskytnutí součinnosti třetích stran;
 - 17.3.15.3 pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Provozovateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Provozovatele, které je Provozovatel povinen odstranit z prostor či lokalit Správce nebo určené třetí osoby.

XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Provozovatel poskytoval v období od 1. 1. 2018 (včetně) do dne nabytí účinnosti této Smlouvy Správci se souhlasem Správce plnění v rozsahu a za podmínek odpovídajícím ujednáním dle této Smlouvy (včetně ujednání o SLA). Smluvní strany se dohodly, že plnění dle předchozí věty se považuje za poskytování Služeb dle této Smlouvy a ustanovení této Smlouvy (včetně ujednání o Ceně a smluvních pokutách) se vztahují i na taková již poskytnutá plnění. Správce se zavazuje zaplatit Provozovateli za Služby poskytnuté během celých kalendářních měsíců uplynulých před účinností této Smlouvy Cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě s tím, že taková Cena bude Provozovateli uhrazena na základě daňového dokladu vystaveného kdykoli po nabytí účinnosti této Smlouvy, přičemž se uplatní platební podmínky dle odst. 6.10 a násl. Za Služby poskytnuté během neúplného kalendářního měsíce před účinností této Smlouvy se Správce zavazuje uhradit Provozovateli Cenu společně s Cenou za Služby poskytnuté po nabytí účinnosti této Smlouvy ve zbývající části tohoto kalendářního měsíce.
- 18.2 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními OZ, Dotčených právních předpisů a AZ.
- 18.3 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Stran o předmětu této Smlouvy.
- 18.4 Pojmy užívané v přílohách této Smlouvy s velkým počátečním písmenem, mají stejný význam, jako definované pojmy užívané s velkým počátečním písmenem v této Smlouvě, není-li v příloze výslovně stanoveno jinak.
- 18.5 Strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů.
- 18.6 Smlouvu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním Stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků podepsaným oprávněnými zástupci Stran. Jakákoliv Strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy. Změna oprávněných osob uvedených v čl. XII. Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek k této Smlouvě.
- 18.7 Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Stran se budou vykládat přiměřeně. Strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem

nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

- 18.8 Jestliže vznikne na straně Provozovatele úplná nebo částečná nemožnost plnění dle § 2006 a § 2007 OZ, Provozovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti (10) kalendářních dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Správce. Pokud není jinak stanoveno písemně Správcem, bude Provozovatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než devadesát (90) kalendářních dní, je Správce oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 18.9 V souvislosti s aplikací zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů („ZRS“) na tuto Smlouvu se Strany dohodly na následujícím:
- 18.9.1 Smlouva včetně jejích příloh neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Strany s uveřejněním této Smlouvy, včetně jejích příloh, souhlasí. Výjimkou jsou osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených ve Smlouvě a informace, které některá ze Stran označí za obchodní tajemství, které budou znečitelněny;
- 18.9.2 Správce, jakožto správce registru smluv, v souladu s § 5 ZRS uveřejní elektronický obraz textového obsahu této Smlouvy a jejích příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS;
- 18.9.3 Správce splní povinnost uvedenou výše v tomto odstavci neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření této Smlouvy.
- 18.10 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze Stran obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 18.11 Veškerá komunikace mezi Stranami bude probíhat v českém jazyce dle pravidel stanovených Smlouvou.
- 18.12 Strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé, skutečné a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují Strany níže své podpisy.
- 18.13 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její následující přílohy:

Příloha č. 1	Požadavky kladené na ISDS
---------------------	---------------------------

Příloha č. 2	Komplex služeb zajištění provozu ISDS (parametry SLA);
Příloha č. 3	Cena Služeb a nadměrná vyrovnávací platba
Příloha č. 4	Seznam poddodavatelů Provozovatele

Strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

Za Správce:

Za Provozovatele:

12. 11. 2018


Česká republika – Ministerstvo vnitra
 Mgr. Lubomír Metnar, ministr vnitra

12. 11. 2018


Česká pošta, s.p.

Ing. Martin Elkán, generální ředitel



Česká pošta, s.p.

Ing. Pavel Chyla, ředitel divize ICTG

Česká pošta, s.p.
 Politických vězňů 909/4
 225 99 Praha 1
 IČ: 47114983 DIČ: CZ47114983

Požadavky kladené na systém ISDS

1 Obsah

1	Obsah	1
2	Rámcové vymezení požadovaných Služeb	3
3	Legislativní rámec – Dotčené právní předpisy	4
3.1	Právní předpisy vztahující se k ISDS:	4
3.2	Evropské směrnice a Nařízení:	5
4	Funkční zadání	6
4.1	Funkční požadavky na provoz ISDS	6
4.1.1	Nové budoucí funkcionality	28
4.2	Funkční požadavky na provoz Aditivních služeb	30
4.2.1	Datový trezor	30
4.2.2	Poštovní datová zpráva	32
4.2.3	SMS notifikace	34
4.2.4	Kreditní systém Datových schránek	35
4.3	Funkční požadavky na provoz podpůrných služeb	38
4.4	Podpora dodavatelů aplikací třetích stran	44
4.5	Zajištění bezpečného provozu a dostupnosti ISDS	45
4.6	Tisk a doručování přístupových údajů – služba Postservis	45
4.7	Provozní požadavky na provoz podpůrných, obslužných a servisních služeb	47
4.7.1	Bezpečnostní monitoring	47
4.7.2	Služby Service Desku	47
4.7.3	Služby Call Centra	48
4.8	Požadavky na infrastrukturu	50
4.8.1	Veřejné testovací prostředí	50
4.8.2	Produkční prostředí	51
4.9	Obecné požadavky na technickou infrastrukturu	53
4.10	Požadavky na zajištění klíčového hospodářství	53
4.11	Platnost Datových zpráv, dodejek a doručenek	53
4.12	Výkonnostní požadavky	53
5	Požadavky na testování ISDS	53

5.1	Testy ISDS.....	53
5.1.1	Kritéria pro akceptaci testů.....	53
6	Požadavky v oblasti bezpečnosti.....	54
6.1	Legislativní vymezení.....	54
6.2	Požadavky na soulad se Zákonem o kybernetické bezpečnosti.....	54
7	Náležitosti měsíční zprávy o provozu.....	55
8	Požadavky na Dokumentaci.....	56
8.1	Bezpečnostní pravidla nakládání s informacemi.....	57
8.1.1	Klasifikace informací.....	57
8.1.2	Zpracovávání informací.....	58
8.1.3	Ukládání informací.....	58
8.1.4	Přístup k informacím.....	58

2 Rámcové vymezení požadovaných Služeb

Služby vycházejí ze stávajícího stavu a jsou specifikovány zejména:

- Provozními příručkami ISDS (funkčním designem ISDS a architekturou aplikace),
- Provozním řádem ISDS,
- Další dokumentací, která je součástí Smlouvy a jejích Příloh,
- Legislativním rámcem uvedeným v kap. 3. této Přílohy.

Služby zahrnují:

- Poskytnutí služeb **technické infrastruktury** (HW, základní a generický SW, síťové prvky, datové linky, instalace a zprovoznění, implementaci Licencovaného software) pro zajištění **provozu ISDS**.
- Poskytnutí služeb **technické infrastruktury** (HW, základní a generický SW, síťové prvky, datové linky, instalace a zprovoznění, implementaci Licencovaného software) pro zajištění **provozu veřejného testovacího prostředí**.
- Poskytnutí služeb **hostingu** ve dvou samostatných, navzájem propojených geograficky nezávislých datových centrech.
- Zajištění **Služeb Provozu** a s tím související poskytnutí funkcí ISDS oprávněným uživatelům v rozsahu odpovídajícím požadavkům Správce dle této Smlouvy a zákonným požadavkům. Součástí Služeb Provozu je také poskytování podpůrných a servisních činností dle této Smlouvy.

Služby Provozu ISDS zahrnují především následující činnosti:

- 1) Služba zajištění bezpečného provozu a dostupnosti ISDS
 - 2) Služby datových center včetně zajištění datové komunikace
 - 3) Služby Call Centra
 - 4) Služby Service Desku
 - 5) Služby bezpečnostního monitoringu
 - 6) Služby Postservisu
- Řešení **bezpečnostních incidentů** v součinnosti se Správcem.
 - Provádění **zálohování a obnovy dat ISDS**.
 - **Obnovu ISDS** v případě havárie.
 - **Odstranění vad** zjištěných při bezpečnostním auditu návrhové dokumentace.
 - Provádění **profylaxe ISDS** v období provozních odstávek.
 - Vytvoření **plánu Migrace** celého ISDS na nového poskytovatele v souvislosti s **ukončením Smlouvy** v souladu s požadavky uvedenými ve Smlouvě.
 - Poskytování **Služeb rozvoje ISDS**, které zahrnují realizaci změnových požadavků Správce týkajících se Software tvořícího ISDS, jednotlivých komponent ISDS a jejich vzájemného propojení, konfigurace a napojení na externí systémy, a to včetně provedení programátorských prací, testování a implementace do ISDS. Služby rozvoje ISDS se netýkají HW infrastruktury.

Služby rozvoje ISDS zahrnují kompletní realizaci změnových požadavků spočívající ve změnách, úpravách nebo vytvoření nových komponent či funkcí ISDS včetně změn Software tvořícího ISDS, včetně Licencovaného software.

ISDS je informační systém kritické informační infrastruktury podle ZKB a obsahuje osobní údaje. Provozovatel musí zajistit Služby plně v souladu požadavky ZKB a ZOOÚ.

Požadovaná dostupnost celého ISDS je 99,9 % s definovanou kvalitou Služeb. Kvalita a parametry Služeb jsou uvedeny v samostatné SLA (Service Level Agreement) v Příloze č. 2.

3 Legislativní rámec – Dotčené právní předpisy

V této části jsou uvedeny právní předpisy a navazující právní akty vztahující se k ISDS, provozu ISDS a požadavkům kladeným na ISDS, které musí ISDS splňovat, a to vždy ve znění pozdějších předpisů.

3.1 Právní předpisy vztahující se k ISDS:

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech
- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- Vyhláška č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti)
- Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
- Vyhláška č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)
- Usnesení vlády ze dne 25. 05. 2015 – určení prvků kritické informační infrastruktury (KII)
- Usnesení vlády ČR č. 382 ze dne 25. května 2015 k Akčnímu plánu k Národní strategii kybernetické bezpečnosti ČR na období let 2015 až 2020
- Usnesení vlády České republiky č. 390 ze dne 25. května 2015 ke 2. aktualizaci Seznamu prvků kritické infrastruktury, jejichž provozovatelem je organizační složka státu
- Usnesení vlády ČR č. 981-2015 3. aktualizace seznamu KI
- Usnesení vlády ČR č. 889/2015 z 02. 11. 2015 k dalšímu rozvoji informačních a komunikačních technologií služeb veřejné správy
- Nařízení vlády č. 315/2014 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určení prvku kritické infrastruktury
- Nařízení vlády č. 432/2010 Sb., o kritériích pro určování prvku kritické infrastruktury;
- Nařízení Vlády č. 594/2006 Sb., o přepisu znaků do podoby, ve které se zobrazují v informačních systémech veřejné správy

3.2 Evropské směrnice a Nařízení:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně údajů)

4 Funkční zadání

4.1 Funkční požadavky na provoz ISDS

Funkční požadavky na provoz ISDS jsou dány mimo níže uvedeného také Provozním řádem ISDS a Provozními příručkami ISDS - Funkčním designem. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost Funkční design.

	Činnosti	Zajišťuje	
		Správce	Provozovatel
1. INTEGRACE SE ZÁKLADNÍMI REGISTRY A DALŠÍMI INFORMAČNÍMI SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY (ISYS)			
1	Údržba a provoz rozhraní pro komunikaci s Informačním systémem základních registrů (ISZR)		
	Komunikace s ISZR	Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele	Zajistí komunikaci prostřednictvím komunikačního rozhraní ISDS s ISZR. Zajistí vedení logu ISZR požadavků.
	Údržba rozhraní s ISZR		Zajistí implementaci změn komunikačního rozhraní ISDS s ISZR
2	Komunikace s registrem obyvatel (ROB)		
	Získání a ukládání AIFO (Agendový identifikátor fyzické osoby) ROB		V procesu zakládání uživatele ISDS zajistí získání AIFO ROB, pokud bude uživatel ztotožněn vůči ROB a pokud AIFO není již obsaženo v datech, které způsobují založení nebo změnu DS (notifikace z ROS). Zajistí ukládání AIFO ROB v ISDS pro ztotožněné

			uživatele ISDS.
	Identifikátor datové schránky (DS) FO v ROB		Zajistí zápis nebo vymazání identifikátoru DS FO (fyzické osoby) v ROB (Registr obyvatel) kdykoliv je DS FO zpřístupněna nebo znepřístupněna
	Načítání notifikačních souborů ROB		Zajistí načítání notifikačních souborů ROB
	Automatická synchronizace dat s ROB		Zajistí zpracování notifikačních souborů ROB a automatickou synchronizaci dat ISDS s ROB po notifikaci změn (Změny dat uživatelů ISDS, znepřístupňování DS FO).
	Manuální synchronizace dat uživatelů a DS FO s ROB	Zadáva v servisním modulu požadavky	Zajistí synchronizaci dat uživatelů a DS po přijetí požadavků na synchronizaci ze servisního modulu
	Ztotožňování při změnách údajů		Zajistí vyhledávání a ztotožňování osob v ROB při změnách jména, příjmení, data narození nebo adresy osoby vedené v ISDS pro definované osoby bez AIFO ROB
3	Komunikace s registrem osob (ROS)		
	Načítání notifikačních souborů ROS		Zajistí načítání notifikačních souborů ROS
	Iniciace zřízení, znepřístupňování a změn popisu DS na základě údajů z notifikací ROS		Zajistí zpracování notifikačních souborů ROS, automatické zakládání DS určených právních forem OVM (Orgán veřejné moci) a PO (dle odst. 1 § 5 a § 6 ZEU), znepřístupňování a změny popisu DS. Při určených změnách údajů zajistí zneplatňování přístupových údajů a příp. i generování dat pro odeslání nových přístupových údajů uživatelů DS.

	Identifikátor DS v ROS		Zajistí zápis nebo vymazání identifikátoru DS v ROS kdykoliv je DS zpřístupněna nebo zneprístupněna
	Manuální synchronizace dat DS s ROS	Zadáva v servisním modulu požadavky	Zajistí synchronizaci dat DS po přijetí požadavků na synchronizaci s ROS ze servisního modulu
	Kukátko do ROS		Zajistí v servisním modulu možnost porovnání dat ROS a ISDS pro IČO náležející k DS
4	Komunikace s registrem územní identifikace (RUIAN)		
	Získávání adres z RUIAN		Zajistí pro osoby vedené v ROS získávání adres explicitním dotazem na RUIAN s identifikátorem adresního místa přečteným z ROS.
5	Komunikace s registrem práv a povinností (RPP)		
	Vkládání záznamu do RPP		Zajistí vkládání záznamu do RPP při každém zápisu nebo vymazání identifikátoru DS do nebo z ROB nebo ROS.
6	Komunikace s dalšími systémy a subjekty		
	Rozhraní na centrálu Czech POINT	Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele	Vytvoří a bude provozovat rozhraní na centrálu Czech POINT pro předávání dat žádostí jednotlivých agend ISDS na kontaktních místech Czech POINT. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS.
	Rozhraní na subjekty s povinností informovat (§15, odst. 2 až 8, §16 ZEU)	Zajistí součinnost dotyčných subjektů	Vytvoří a bude provozovat rozhraní na subjekty s povinností informovat (§15, odst.2 až 8, § 16 ZEU) pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS.

	Rozhraní na ISEO (Informační systém evidence obyvatel)	Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele	Vytvoří a bude provozovat rozhraní na ISEO pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS.
	Komunikace ISDS a ISEO	Zajistí podmínky k využívání této služby	Zajistí funkcionalitu, kdy na zásah uživatele (pracovníci Správce v servisním modulu) se správným pověřením bude umožněna aktualizace osobních údajů majitele Datové schránky vůči ISEO.
	Rozhraní na SOVM (aplikace Seznam OVM), aktualizace dat schránek OVM (u kterých je editorem SOVM)	Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele	Vytvoří a bude provozovat rozhraní na SOVM pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS a aktualizace dat v ISDS.
	Komunikace s budoucím ROVM (rejstříkem OVM, součástí RPP)	Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele	Zajistí načítání notifikačních souborů ROVM a jejich zpracování.
	Iniciace zřizování, znepřístupňování a změn popisu DS na základě údajů z notifikací ROVM		Zajistí zpracování notifikačních souborů ROVM, automatické zakládání DS určených právních forem OVM (dle § 6 odst. 1 ZEU), znepřístupňování a změny popisu DS. Při určených změnách údajů zajistí zneplatňování přístupových údajů a příp. i generování dat pro odeslání nových přístupových údajů uživatelů DS.
	Rozhraní Veřejného rejstříku (MSP) - Iniciace zřízení, odebrání oprávněné osoby – likvidátor	Zajistí potřebná oprávnění pro Provozovatele	Vytvoří a bude provozovat rozhraní na IS VR (Informační systém veřejných rejstříků) pro předávání dat, která nelze předávat prostřednictvím základních registrů. Zajistí přebírání těchto dat do ISDS.

ZŘÍZENÍ ZNEPŘÍSTUPNĚNÍ ZŘÍZENÍ DS		
1	Zřízení DS OVM (běžné) § 6 odst. 1	
	Získání dat o nově založených OVM	Zajistí zpracování notifikací ROS a později ROVM, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro založení nových schránek v ISDS.
	Žádost o založení DS	Vygenerování žádosti o zřízení DS
	Schválení žádosti, vytvoření DS	ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám
2	Zřízení DS právnické osoby (PO) (běžné) § 5 odst. 1.	
	Získání dat o nově založených PO	Zajistí zpracování notifikací ROS, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro založení nových schránek v ISDS.
	Žádost o založení DS	Vygenerování žádosti o zřízení DS
	Schválení žádosti, vytvoření DS	ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám
3	Zřízení DS podnikající fyzické osoby (PFO) advokáta, daň. poradce, atd. (běžné)	
	Získání dat o nově vzniklých subjektech advokátů, daňových poradců a insolvenčních správců, statutárních auditorů (dle § 4 odst. 3	Zajistí zpracování notifikací ROS, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro založení nových schránek v ISDS.

	ZEU)		
	Žádost o založení DS		Vygenerování žádosti o zřízení DS
	Schválení žádosti, vytvoření DS		ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám
4	Zřízení DS PFO na žádost		
	Příjem žádosti PFO		
	Předání ke zpracování do systému ISDS	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu, zajistí komunikační rozhraní pro přebírání dat
	Kontrola dat v žádosti		Zajistí rozhraní do ROB, ROS a ISEO či do obdobné elektronicky vedené přístupné evidence, pro kontrolu údajů v žádosti, případně pro jejich doplnění
	Kontrola na existenci DS		ISDS, provede kontrolu
	Vytvoření identifikátoru		Přidělí systém ISDS
	Schválení žádosti, vytvoření DS	Prostřednictvím servisního modulu ISDS schválí žádost o založení DS	ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám
	Vytvoření DS	Prostřednictvím servisního modulu ISDS zadá požadavek na vytvoření DS	ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS
	Ukládání žádosti PFO	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů

5	Zřízení DS fyzické osoby (FO)		
	Příjem žádosti FO	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu a komunikační rozhraní
	Předání ke zpracování do systému ISDS	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu ISDS
	Kontrola dat v žádosti		Zajistí rozhraní do ROB, ISEO či do obdobné el. vedené přístupné evidence, pro kontrolu údajů v žádosti, případně pro jejich doplnění
	Kontrola na existenci DS		ISDS, provede kontrolu
	Vytvoření identifikátoru		Přidělí systém ISDS
	Schválení žádosti, vytvoření DS	Prostřednictvím servisního modulu ISDS schválí žádost o založení DS	ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám
	Ukládání žádosti FO	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů
6	Zřízení DS PO na žádost (§ 5 odst. 2.) a DS OVM na žádost (§ 6 odst. 2.)		
	Příjem žádosti PO, OVM	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu a komunikační rozhraní
	Předání ke zpracování do systému ISDS	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	Zajistí příslušnou funkcionalitu v servisním modulu ISDS
	Kontrola dat ve formuláři		Zajistí rozhraní do ROB, ROS či do obdobné el. vedené přístupné evidence, pro kontrolu údajů v žádosti, případně pro jejich doplnění

	Kontrola na existenci DS		ISDS, provede kontrolu
	Vytvoření identifikátoru		Přidělí systém ISDS
	Schválení žádosti, vytvoření DS	Prostřednictvím servisního modulu ISDS schválí žádost o založení DS	ISDS online zpracuje požadavek na vytvoření DS, založí DS, založí přístupové účty a vygeneruje přístupové údaje primárním oprávněným osobám
	Ukládání žádosti PO, OVM	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů
7	Znepřístupnění a opětovné zpřístupnění DS FO, PFO na žádost		
	Přijem žádosti, oznámení	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	
	Kontrola dat		ISDS (funkcionalita servisního modulu) - předá informace podstatné pro operaci znepřístupnění či opětovného zpřístupnění
	Rozhodnutí o znepřístupnění	Zadání žádosti prostřednictvím rozhraní servisního modulu	ISDS online zpracuje požadavek na znepřístupnění či zpřístupnění DS
	Oznámení o znepřístupnění DS dotčeným subjektům		ISDS prostřednictvím určeného rozhraní zašle zprávu o znepřístupnění či opětovném zpřístupnění
	Ukládání		ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů
8	Znepřístupnění a opětovné zpřístupnění DS PO na žádost (§ 5 odst. 2.) a DS OVM na žádost (§ 6 odst. 2.)		
	Přijem žádosti, oznámení	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	

	Kontrola dat		ISDS (funkcionalita servisního modulu) - předá informace podstatné pro operaci znepřístupnění či opětovného zpřístupnění
	Rozhodnutí o znepřístupnění	Zadání žádosti prostřednictvím rozhraní servisního modulu	ISDS online zpracuje požadavek na znepřístupnění či zpřístupnění DS
	Oznámení o znepřístupnění DS dotčeným subjektům		ISDS prostřednictvím určeného rozhraní zašle zprávu o znepřístupnění či opětovném zpřístupnění
	Ukládání		ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů
9	Znepřístupnění DS PO a OVM (zřízených dle § 5 odst. 1. a § 6 odst. 1.)		
	Získání dat o Datových schránkách PO a OVM pro znepřístupnění		Zajistí zpracování notifikací ROS, příp. obdobných elektronicky přístupných evidencí, získání potřebných dat pro znepřístupnění schránek PO nebo OVM v ISDS.
	Znepřístupnění		ISDS provede znepřístupnění DS automaticky ve stanovené lhůtě
	Oznámení o znepřístupnění DS dotčeným subjektům		ISDS prostřednictvím určeného rozhraní zašle zprávu o znepřístupnění
	Ukládání		ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů
10	Zrušení DS FO, PFO		
	Zrušení DS		ISDS provede automaticky ve stanovené lhůtě 3 let po znepřístupnění, dle § 13 ZEU
	Likvidace dat - obsah Datové schránky		ISDS zajistí automaticky (výmaz obsahu Datových zpráv, logy zůstávají)

11	Zrušení DS PO		
	Zrušení DS		ISDS provede automaticky ve stanovené lhůtě
	Likvidace dat - obsah Datové schránky		ISDS zajistí automaticky (výmaz obsahu Datových zpráv, logy zůstávají)
12	Zrušení DS OVM		
	Zrušení DS		ISDS provede automaticky ve stanovené lhůtě
	Likvidace dat - obsah Datové schránky		ISDS zajistí automaticky (výmaz obsahu Datových zpráv, logy zůstávají)
III	SPRÁVA PŘÍSTUPU K DS		
1	Definice postupu přihlašování		
	Náležitosti přístupových údajů a elektronické prostředky k přihlášení. Technické podmínky a bezpečnostní zásady přístupu do DS	Vydává a upravuje vyhlášku dle zmocnění v § 9 odst. 3 a 4 ZEU	Zpracovává technické podklady pro přípravu vyhlášky
2	Generování nových přístupových údajů		
	Při zřízení DS – dle §10 ZEU		ISDS zajistí generování přístupových údajů (automatický proces při zřízení DS)
	Při oznámení dle odst. 3 §12 ZEU	Pro určené právní formy OVM zajišťuje aktualizace dat v SOVM	ISDS zajistí generování přístupových údajů (automatický proces při zpracování notifikací z ROS, ROVM, příp. předání dat z SOVM)

	Při zmocnění pověřených osob - § 8, odst. 6 a 7 ZEU	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	ISDS zajistí generování přístupových údajů (na základě přijaté žádosti prostřednictvím servisního modulu). ISDS přijme žádost o zřízení přístupu.
	Ukládání žádostí		ISDS zajistí archivaci příslušných záznamů
	Zavedení účtu osoby do systému		ISDS zavede účet osoby do systému, generuje přístupové údaje a zajistí jejich předání buď formou pro tisk, nebo zasláním elektronické výzvy a využitím virtuální obálky
	Oznámení o zavedení další osoby		Datová zpráva do vlastních rukou
3	Zneplatňování přístupových údajů		
	Při změně – odst. 2 a 3 § 12 ZEU	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	ISDS zajistí zneplatňování přístupových údajů (automatický proces při zpracování notifikací z ROS, ROVM, příp. předání dat z SOVM). ISDS zajistí zneplatňování přístupových údajů (na základě přijaté žádosti prostřednictvím servisního modulu)
4	Zneplatnění přístupových údajů a vydání nových		
	Při ztrátě, odcizení, atp. – odst. 1 § 12 ZEU	Zajistí vstupní kanály pro příjem žádosti	ISDS zajistí proces zneplatňování přístupových údajů a vydání nových (na základě přijaté žádosti z kontaktního místa Czech POINT, nebo prostřednictvím servisního modulu)
	Ztotožnění s osobou vedenou v systému		ISDS (funkcionalita servisního modulu) - zpracuje žádost, ověří údaje a oprávnění osoby

	Kontrola na opětovné vydání PÚ		ISDS (funkcionalita servisního modulu) zjistí interval od předchozího vydání přístupových údajů a vrátí odpověď pro určení, jestli má být vybírán správný poplatek
	Výběr správního poplatku	Správce, kontaktní místo Czech POINT	
	Zneplatnění starých, vydání nových přístupových údajů		ISDS zajistí zneplatnění starých, generuje nové přístupové údaje a předá je pro tisk, zásilka do vlastních rukou, příp. „virtuální obálka“
5	Předávání údajů pro tisk obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi		
	Generování údajů pro tisk	Správce určuje typy a pořadí priorit výběru adres pro odesílání obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi. Změny priorit na základě realizace změnových požadavků. Schvaluje dokumenty procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji (Typy a texty PÚ)	ISDS zajistí generování údajů pro tisk obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi, ve struktuře dat dle dokumentu Funkční design. Adresy pro obálky jsou předávány v souladu s Správcem schválenými typy a pořadím priorit výběru adres. ISDS udržuje aktualizované číselníky států a potřebných poskytovaných poštovních služeb, určuje typy obálek k odeslání dle dokumentu schválených procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji (Typy a texty PÚ)
	Předání údajů		ISDS v dohodnutých termínech předá přístupové údaje pro tisk do externího systému hybridní pošty.
	Řazení zásilek s PÚ		Zajistí u zásilek systémem ISDS rozpoznávaných jako zásilky do zahraničí a zásilky automaticky rozpoznávané jako problémové (např. chybí nebo neznámé PSC nebo je nestructurovaná adresa) řazení do speciální fronty zásilek, která bude předávána systému hybridní pošty 1x týdně v samostatné dávce.

IV. DISTRIBUCE PŘÍSTUPOVÝCH ÚDAJŮ NEBO INFORMACÍ KE ZMĚNĚ PŘÍSTUPOVÝCH ÚČTŮ		
1	Hybridní pošta	
	Převzetí dat připravených pro tisk	Zajistí technický import dat, připravených pro výrobu obálek a tisk, do systému hybridní pošty
	Služba Postservisu	Zajistí služby Postservis v souladu s definovaným SLA, zejména: tisk obálek s přístupovými údaji a dalšími informacemi (v souladu s aktuálními číselníky států a potřebných poskytovaných poštovních služeb a určenými typy obálek k odeslání dle dokumentu schválených procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji - Typy a texty PÚ), jejich kompletace a výprava do poštovní přepravní sítě.
	Vyhodnocení stavu doručení zásilek	Zajistí vyhodnocování stavu doručení zásilek, tvorbu elektronických sestav s daty stavu doručení zásilek
	Poskytování informací o stavu doručení zásilky	Zajistí načítání souborů s informacemi o stavu doručení zásilek a zpřístupnění informací v servisním modulu
	Archivace doručenek a vrácených dopisů	Schvaluje dokumenty procesů předávání doručenek a vrácených dopisů k archivaci Zajistí předávání doručenek a vrácených dopisů k archivaci dle dokumentu schválených procesů
2	Virtuální obálky	
	Vydání přístupových údajů elektronickým způsobem	Zajistí možnost vydávání nových přístupových údajů formou tzv. „virtuální obálky“ pro osobně podávané žádosti na kontaktním místě Czech POINT - přístupové heslo pro první přihlášení do systému resp. přístupové heslo při znovu vydávání

			přístupových údajů. Součástí rozhraní pro aktivační portál (potřebný pro získání přístupových údajů virtuální obálky uživatelem) bude i zpětná vazba do systému ISDS, která bude zaznamenávat informace o „doručení“ přístupových údajů formou virtuální obálky.
	Zobrazení informací o virtuální obálce		Zajistí, aby v rámci servisního modulu byly zobrazeny informace o tom, že přístupové údaje k příslušné datové schránce byly odeslány na emailovou adresu a o jakou e-mailovou adresu se jedná (identifikace).
	Napojení na aktivační portál Czech POINT		Zajišťuje napojení na aktivační portál pro předávání přístupových údajů formou virtuálních obálek.
V. PROVOZ DS			
1	Přístup k DS (portál ISDS, webové služby ISDS)		
	Přístup k Datové schránce		ISDS umožní přístup prostřednictvím portálu po úspěšném přihlášení do systému ISDS. ISDS umožní přístup prostřednictvím specifického rozhraní (webové služby) po úspěšném přihlášení do systému ISDS.
	Přístup do znepřístupněné Datové schránky		Zajistí uživatelům možnost přístupu do znepřístupněné Datové schránky v režimu „read-only“. t.j. mohou si přečíst a stáhnout doručené zprávy, ale do Datové schránky již nemůže být dodáváno ani nelze zprávy odesílat.
2	Přijetí zprávy		

	Přijetí Datové zprávy		ISDS zajistí přijetí zprávy systémem a vyrozumění vlastníka DS o dodání určeným způsobem, dle nastavení notifikací u DS.
3	Náhled Datové zprávy		
	Funkce "Náhled" Datové zprávy		Zajistí v rámci webového portálu pro uživatele DS funkci „Náhled“, která dovolí otevřít kompletní obálku Datové zprávy a zpřístupní přílohy obsažené v Datové zprávě. Požadované operace se zprávou: tisk obálky, odeslání ke konverzi; požadované operace s přílohami: stažení jednotlivě, stažení najednou v ZIP, odeslání ke konverzi.
4	Zpřístupnění adresáře DS, identifikace vlastníků		
	Zpřístupnění adresáře DS, identifikace vlastníků DS	Schvaluje podobu adresáře	ISDS poskytne služby, které umožní zjistit, zda zadaný subjekt má DS nebo nemá, zda je DS přístupná či nikoliv, zda lze do DS obecně doručovat či nikoliv.
	Vedení veřejného seznamu dle § 14b ZEU		Zajistí vedení veřejného seznamu dle § 14b ZEU přístupného způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zajistí vytvoření webové stránky seznamu Datových schránek.
5	Validace existence DS adresáta		
	Validace existence DS adresáta		ISDS poskytne službu, která umožní validovat existenci adresáta v ISDS (resp. předá informaci o existenci DS zadaného subjektu)
6	Odeslání a dodání zprávy		

	Odeslání a dodání DZ	ISDS zajistí dodání zprávy do DS adresáta, pokud tato existuje a není v daný časový okamžik znepřístupněna
	Garantovaná doba dodání DZ	ISDS zajistí dodání řádně podané Datové zprávy z Datové schránky odesílatele do Datové schránky adresáta v garantované době do 4 hodin, v rozsahu 0:00 – 24:00 (24×7). Za úspěšně dodanou Datovou zprávu se považuje Datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšuje 4 hodiny. Do garantované doby se nezapočítává Vyhrazená doba a Plánované výluky.
7	Doručení zprávy	
	Doručení DZ	ISDS zaznamenává informaci, zda zpráva byla doručena přímo (přihlášením uživatele s právy číst zprávu do DS adresáta, dle ZEU) nebo zda vypršela lhůta pro doručení fikcí.
8	Systémová datová zpráva	
	Odeslání systémové zprávy	Zajistí možnost zasílat systémové zprávy Správce a systémové zprávy Provozovatele dle jeho volby, zadávání odesílání zpráv prostřednictvím servisního modulu. Systémová zpráva nemá charakter DZ, systémové zprávy se nebudou objevovat ve statistikách.
9	Notifikace pro adresáta	
	Notifikace pro adresáta	ISDS zajistí notifikace předepsané zákonem (a další rozumně požadované Správcem a Provozovatelem) a to prostřednictvím definovaných informačních prostředků (e-mail, SMS, systémové zpráva).
10	Oznámení o doručení	

	Oznámení o doručení		ISDS zajistí oznámení o dodání, doručení a změně na nedoručitelnou prostřednictvím DS odesílatele
11	Vedení postupu doručení		
	Vedení postupu doručení		ISDS - automatický proces zajišťující vedení evidence o změnách stavů zpráv - podání, dodání, doručení, způsobu doručení (přímé, uplynutí lhůty), dni a času změn stavů, atd.
12	Dohledání postupu doručení		
	Dohledání postupu doručení		Prostřednictvím servisního modulu ISDS bude možné získat veškeré informace vztahující se k doručení určité Datové zprávy včetně průběhu doručování a příslušných důkazních materiálů.
	Doručenka a její formát		Zajistí, aby k informaci o stavu doručení měl přístup odesílatel i adresát. Podoba doručky ve formě logu, tzn. postupně zaznamenán čas podání, čas dodání, doručení, případně čas znedoručitelnosti. Doručku lze exportovat v PDF nebo v podepsaném XML (ZFO).
13	Změna přístupových údajů uživatelem (změna hesla)		
	Změna přístupových údajů uživatelem		ISDS zajistí uživatelskou možnost změny přístupových údajů prostřednictvím rozhraní portálu a prostřednictvím veřejných webových služeb.
14	Změna přístupových údajů uživatelem (zavedení elektronického prostředku pro přihlašování) § 9 odst. 3 ZEU		
	Změna přístupových údajů uživatelem	schvaluje podmínky	ISDS zajistí uživatelskou možnost zavedení či změny přístupových údajů prostřednictvím rozhraní portálu - zavedení elektronického prostředku pro přihlášení.

15	Třetí autentizační metoda	
	Autentizace uživatelů pro přístup do DS	Zajistí pro autentizaci uživatelů volitelný způsob přihlašování s využitím jednorázového kódu, zasílaného prostřednictvím SMS nebo vygenerovaného určenou aplikací na zařízení uživatele.
16	Nepovinná změna hesla po 90 dnech (přístupového hesla)	
	Změna hesla	Zajistí možnost uživatelům v uživatelském rozhraní ISDS zrušit omezení platnosti hesla (90 dnů) na časově neomezenou dobu. Primárně bude periodicitu změny hesla po devadesáti dnech nastavena jako „true“. Uživatel bude mít volbu toto nastavení odstranit a zpětně zaktivovat, přičemž bude viditelně upozorněn, že se tím snižuje úroveň bezpečnosti hesla.
17	Seznamy DZ v portálovém zobrazení	
	Seznam DZ v Datové schránce	Zajistí přístup k seznamům došlých a odeslaných DZ uložených v Datové schránce, včetně DZ uložených v Datovém trezoru. Umožní filtrování a výběr dle definovaných podmínek.
	Seznamy archivních záznamů o DZ	Zajistí přístup k seznamům archivních záznamů o smazaných DZ, v dělení na došlé a odeslané, včetně exportu seznamu. Zajistí stažení informace o postupu doručování i pro archivní záznamy.
VI	DALŠÍ FUNKCE	
1	Logování informací v bezpečném logu	

	Logování dalších událostí spojených s provozem ISDS	Definuje události k logování	Zajistit v bezpečném logu vedení informací i o cca 100 různých událostech provozu ISDS. Minimální požadavky na bezpečný log jsou: <ul style="list-style-type: none"> - Zajistit log proti neoprávněnému přístupu - Zajistit log proti neoprávněnému mazání - Zajistit log proti neoprávněným změnám v záznamech.
2	Řízení a konfigurování ISDS s možností identifikovat původce těchto činností		
	Blokování konfigurace ISDS bez možnosti jednoznačné identifikace původce		Zajistí, aby uživatelé oprávnění ke vstupu do interní sítě ISDS přes VPN (virtuální privátní síť) nemohli obejít Access Manager při provádění řízení a konfigurování ISDS.
3	V nastavení eDirectory blokovat anonymní přihlášení		
	Blokování anonymních přihlášení		Zajistí, aby uživatel se síťovým přístupem neměl možnost se přihlásit do eDirectory bez uvedení jména a hesla.
4	Pravidla směrování na síťových prvcích vnitřních sítí ISDS		
	Blokování anonymních přihlášení		Zajistí, aby uživatel se síťovým přístupem neměl možnost se přihlásit do eDirectory bez uvedení jména a hesla.
5	Report přístupů do datových schránek		
	Report přístupů do Datových schránek		Zajistí evidenci a výpis informací o tom, kdo měl v daném čase přístup do Datové schránky.
6	Přidávání časových razítek do DZ - (datová zpráva)		
	Komunikační rozhraní mezi ISDS a TSA		Zajistí propojení ISDS s primární a záložní lokalitou TSA. Zajistí přednostní využití přímého propojení

		ISDS s primární lokalitou TSA.
	Proxy časového razítka	Zajistí v případě detekování nedostupnosti časového razítka z primární lokality TSA automatické přepnutí na odběr časových razítek ze záložní lokality TSA.
	Vložení podacího časového razítka	Zajistí, aby dle § 20 odst. 1 ZEU při příjmu DZ do systému bylo do vzniklé Datové zprávy přidáno podací časové razítko, zajišťující integritu DZ a časový údaj o podání.
	Doplňování časového razítka do obálky DZ	Zajistí, aby ve vnější obálce uložené DZ nebo dodejky (po aplikaci elektronické značky MV) bylo obsaženo časové razítko, které umožní zahájit trvalou archivaci souboru mimo ISDS.
7	Zajištění dlouhodobé platnosti Datových zpráv a možnosti potvrzení autenticity Datových zpráv	
	Dlouhodobá platnost Datových zpráv	Umožní zajištění dlouhodobé platnosti a průkaznosti elektronické značky (nebo elektronické pečeti) a elektronických časových razítek a jejich časové kontinuity v Datových zprávách i pro případy, kdy jsou uživatelem uloženy mimo ISDS, např. aby podle ZEU bylo možné provést konverzi elektronického dokumentu do listinné podoby.
	Potvrzení autenticity Datových zpráv	Umožní prověření autenticity Datových zpráv – ověření, jestli jakákoliv konkrétní Datová zpráva, vytvořená v ISDS a uložená mimo ISDS, byla vygenerována systémem ISDS a jestli její obsah nebyl po výstupu z ISDS změněn. Ověřující uživatel nemusí být odesílatelem ani adresátem ověřované zprávy.

	Zpřístupnit všem uživatelům ISDS informace, které jsou o nich v ISDS vedeny		Umožní oprávněnému uživateli vidět základní data, která jsou o něm v ISDS vedena.
	Dlouhodobá možnost čtení obsahu Datových zpráv, dodejek a doručenek		Zajistí bezplatnou dostupnost softwarového nástroje pro uživatele ISDS k zobrazení obsahu jakékoliv Datové zprávy, dodejky a doručenky, vytvořené v ISDS a uložené mimo ISDS, a to i zpětně pro všechny dostupné verze zpráv, dodejek a doručenek. Součástí nástroje je i kontrola a analýza CADES úrovně podpisu.
8	Zabezpečení systému proti ztrátě Datových zpráv a neoprávněnému přístupu k nim		
	Způsob odeslání Datových zpráv		Zajistí způsob odesílání (tj. podání) zpráv: <ul style="list-style-type: none"> - uživatel odesílá DZ prostřednictvím uživatelského rozhraní (webový portál nebo web services) - při podání je zkontrolována integrita a formát DZ v souladu s § 20 odst. 2 ZEU - DZ je synchronně ukládána do trvalého souborového úložiště renomovaného výrobce ve dvou geograficky oddělených replikách a navíc do dočasného úložiště dokud není DZ uložena v obou replikách, není potvrzeno uložení - potvrzení o přijetí DZ ke zpracování je vydáno uživateli po dokončení ukládání zprávy v obou lokalitách, kontrole integrity a formátu a zápisu popisných informací - úložiště v obou lokalitách jsou nezávisle zálohována - soubor je odstraněn z dočasného úložiště pro příjem zpráv po provedení plné zálohy trvalého úložiště

			-
	Vyzvednutí DZ		<p>Zajistí pro vyzvedávání DZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uživatel má plný přístup ke DZ po stanovený počet dnů pro opětovné stažení - Notifikační zprávy jsou uživatelům odesílány až po bezpečném dokončení procesů. - Všechny operace jsou logovány a logy ukládány bezpečným způsobem - V případě potřeby forenzního dohledávání a dokazování bude poskytnuta součinnost
	Zabezpečení Datových zpráv		<p>Pro naplnění ustanovení § 14, odst. 5 a 6 ZEU zabezpečí ochranu Datových zpráv proti neoprávněnému přístupu následujícími opatřeními:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obsah Datových zpráv je před neoprávněným přístupem zabezpečen šifrováním – šifruje se vlastní obsah Datových zpráv prostřednictvím odpovídajících mechanismů - Datové zprávy jsou v datovém poli uloženy výhradně v šifrované podobě – pokud je nezbytná jakákoliv manipulace s Datovou zprávou, která vyžaduje dešifraci, děje se tak výhradně v rámci přesně definovaných procesů (např. antivirová kontrola) a pouze v operační paměti - V procesu přijímání nebo odesílání DZ jsou veškeré komunikační kanály šifrovány (HTTPS, VPN) takže přístup neoprávněné osoby k datům je vyloučen

4.1.1 Nové budoucí funkcionality

Provozovatel je povinen do 12-ti měsíců od zahájení Řádného a plného provozu ISDS zprovoznit tyto funkcionality za předpokladu, že k tomu Správce poskytne potřebnou součinnost, a to zejména za podmínek dle odst. 4.3 a 4.4 Smlouvy. Realizace těchto funkcionalit je hrazena z Ceny Služeb rozvoje ISDS.

1) Přihlašování k ISDS prostřednictvím elektronicky čitelných identifikačních dokladů nebo Národní identitní autority

Provozovatel je povinen zajistit rozšíření možností přihlašování do ISDS pro uživatele ISDS ztotožněné vůči ROB o možnost přihlásit se prostřednictvím elektronicky čitelných identifikačních dokladů dle § 9 ZEU.

Správce v této souvislosti poskytne potřebnou součinnost a zajistí přesnou specifikaci údajů, které bude obsahovat elektronický občanský průkaz (eOP) a jejich zabezpečení, specifikuje interface potřebný pro ověření uživatele a zajistí datové rozhraní pro ověřování údajů eOP, případně interface a rozhraní Národní identitní autority.

2) Nezávislá autentizační služba

ISDS v současné době poskytuje službu tzv. ExtIS, která umožňuje obecným informačním systémům autentizovat své uživatele prostřednictvím přístupových údajů do datové schránky. Dostupnost služby ExtIS je přímo závislá na celkové dostupnosti systému ISDS. V ISDS probíhá řada změn, které vyžadují odstávku celého systému.

Provozovatel je povinen zajistit bezvýpadkový provoz služby ExtIS pro externí systémy i v případě odstávek systému ISDS.

3) ISDS optimalizované pro mobilní zařízení

Provozovatel je povinen zajistit a udržovat funkčnost webového rozhraní ISDS optimalizovaného pro mobilní zařízení (přístup prohlížečem).

4) Zavedení nového prostředku pro elektronickou identifikaci, založeného na použití mobilních zařízení

Provozovatel je povinen zajistit rozšíření možností přihlašování k ISDS o elektronický prostředek navržený tak, aby mohl splňovat nejméně značnou úroveň záruky ve smyslu Nařízení eIDAS a prováděcích předpisů. Elektronický prostředek bude zaručovat identitu svého držitele, založenou na ztotožnění držitele v ROB. Používání prostředku musí být maximálně jednoduché. Všechny obslužné procesy by měly probíhat automatizovaně či v pozadí a nevyžadovat administrativní činnosti od uživatelů. Přihlašovací údaje by neměly být založeny na jménu / heslu / OTP, ale na jiném inovativním řešení, které bude dostatečně bezpečné, ale přitom uživatelsky snadno použitelné.

Správce v této souvislosti poskytne potřebnou součinnost a zajistí přesnou specifikaci požadavků.

4.2 Funkční požadavky na provoz Aditivních služeb

4.2.1 Datový trezor

Procesy		Zajišťuje	
		Správce	Provozovatel
I	Zajištění funkcí služby Datový trezor		
1	Služba Datový trezor		ISDS umožní (dle § 20 odst. 4 ZEU) na žádost držitele Datové schránky uložení dodané Datové zprávy v Datové schránce po dobu delší, než je doba stanovená vyhláškou. Za uložení dodané Datové zprávy v Datové schránce po dobu delší, než je doba stanovená vyhláškou, náleží Provozovateli ISDS odměna, která se stanoví podle cenových předpisů – ISDS umožní ČP účtování a inkasování uvedené odměny.
2	Funkce služeb Datových trezorů		Zajistí funkce ISDS pro uložení Datových zpráv v Datové schránce po dobu delší, než je stanovena vyhláškou, tzv. služby Datového trezoru dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Dlouhodobé úložiště zpráv – Datový trezor a související.
3	Neveřejné webové služby ISDS pro službu Datový trezor		Zajistí funkce webových služeb pro službu DT dle specifikací v provozní příručce Funkční design, Dlouhodobé úložiště zpráv – Datový trezor a související.

4	Veřejné webové služby ISDS pro službu Datový trezor	Zajistí funkce webových služeb pro službu DT dle specifikací v Provozním řádu, části WS_ISDS_Vyhledavani_datovych_schran ek.pdf
II	Uživatelské rozhraní	
1	Přístup k DT (portál, interface)	ISDS umožní uživatelům přístup k Datovým zprávám uloženým v DT (náležejícím jejich DS) prostřednictvím Portálu ISDS a prostřednictvím veřejných webových služeb po úspěšném přihlášení do systému ISDS.
2	Smazání zprávy	ISDS umožní smazání DZ, která je umístěna v DT, uživateli s příslušnými oprávněními.
III	Notifikace	
1	Uživatelské nastavení notifikací	ISDS umožní v nastavení Datových schránek zapnout nebo vypnout určený typ notifikací pro události DT. Provozovatel stanoví podmínky pro notifikace služby DT a texty notifikačních systémových zpráv.
2	Notifikace služby Datový trezor	Zajistí funkce notifikací dle specifikací v provozní příručce Funkční design. Provozovatel stanovuje podmínky pro notifikace služby DT a texty notifikačních systémových zpráv.
IV	Informování uživatelů služby	
1	Informování uživatelů služby	ISDS zajistí realizaci dle konkrétní informační akce. Provozovatel rozhodne o způsobu a detailech předávání informací

			uživatelům ISDS o možnostech a funkcionalitách služby DT. Provozovatel stanoví okruh subjektů, na které se bude informační akce vztahovat.
IV	Stanovení ceny pro koncové zákazníky		
			Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP.

4.2.2 Poštovní datová zpráva

Procesy		Zajišťuje	
		Správce	Provozovatel
I	Zajištění funkcí Poštovních datových zpráv (PDZ)		
1	Služba Poštovní datová zpráva		ISDS umožní dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob dle § 18a ZEU - umožní na žádost fyzické osoby, podnikající fyzické osoby nebo právnické osoby dodávání dokumentů z Datové schránky jiné fyzické osoby, podnikající fyzické osoby nebo právnické osoby do Datové schránky této osoby. ISDS umožní ČP účtování a inkasování odměny dle § 18a, odst. 3.
2	Funkce služeb Poštovních datových zpráv		Zajistí funkce ISDS pro nakládání s Poštovními datovými zprávami dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Poštovní datové zprávy a související.

3	Povolení příjmu PDZ		ISDS zajistí možnost nastavení povolení příjmu PDZ na základě pokynu uživatele, specifikací v provozní příručce Funkční design, část Poštovní datové zprávy.
4	Neveřejné webové služby ISDS pro Poštovní datové zprávy		Zajistí funkce webových služeb pro Poštovní datové zprávy dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Poštovní datové zprávy a související.
5	Veřejné webové služby ISDS pro Poštovní datové zprávy		Zajistí funkce webových služeb pro Poštovní datové zprávy dle specifikací v Provozním řádu, části WS_ISDS_Vyhledavani_datovych_schran ek.pdf
II	Uživatelské rozhraní		
1	Přístup k PDZ (portál, interface)		ISDS umožní přístup k PDZ prostřednictvím Portálu ISDS a prostřednictvím veřejných webových služeb po úspěšném přihlášení do systému ISDS
2	Odeslání a uložení PDZ		ISDS zajistí odeslání a uložení PDZ po dobu vyplývající ze zákona
3	Fakturace smluvních PDZ koncovým zákazníkům		ISDS umožní ČP prostřednictvím webových služeb získávání dat pro vyúčtování smluvních PDZ koncovým zákazníkům. ČP zajistí fakturaci smluvním zákazníkům.
III	Informování uživatelů služby		
1	Informování uživatelů služby		ISDS zajistí realizaci dle konkrétní informační akce. ČP rozhodne o způsobu a detailech předávání informací uživatelům

			ISDS o možnostech a funkcionalitách služby PDZ. ČP stanoví okruh subjektů, na které se bude informační akce vztahovat.
IV	Stanovení ceny pro koncové zákazníky		
			Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP.

4.2.3 SMS notifikace

Procesy		Zajišťuje	
		Správce	Provozovatel
I	Zajištění funkcí SMS notifikace		
1	Služba SMS notifikací		ISDS umožní (dle § 20, odst. 1 písmena d) ZEU) vyrozumění adresáta o dodání Datové zprávy do jeho Datové schránky prostřednictvím Premium SMS.
2	Zajištění funkce Notifikačního serveru		Zajistí požadované funkce Notifikačního serveru pro předávání dat potřebných pro odesílání Premium SMS Provozovateli Premium SMS, dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Notifikační server v ISDS a související.
II	Uživatelské rozhraní		
1	Nastavení notifikací na klientském portálu ISDS		ISDS zajistí pro uživatele ISDS možnost nastavení funkcionalit služby SMS notifikací na klientském portálu ISDS, dle uživatelské příručky portálové aplikace ISDS DATOVE_SCHRANKY.docx,

			kapitola 10.6.2.
III	Stanovení ceny pro koncové zákazníky		
			Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP.

4.2.4 Kreditní systém Datových schránek

Procesy		Zajišťuje	
		Správce	Provozovatel
I	Zajištění funkcí kreditního systému ISDS		
1	Služba kreditní systém		<p>ISDS umožní služby kreditního systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dobíjení kreditu pro konkrétní Datovou schránku - Vedení kreditů k Datovým schránkám - Umožnění čerpání kreditu při aktivaci služby kreditní DT - Umožnění čerpání kreditu při odesílání PDZ hrazených kreditem - Notifikaci při nízkém stavu kreditu a při blížící se expiraci kreditu - Vedení podrobného a bezpečného logu o všech pohybech kreditů - Možnost stažení přehledů čerpání kreditu - Umožnit každému uživateli Datové schránky vidět hodnotu kreditu a historii kreditních transakcí - ČP může kredit nabíjet/vybíjet prostřednictvím WS

2	Funkce kreditního systému		Zajistí funkce kreditního systému dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Kreditní systém a související.
3	Neveřejné webové služby ISDS pro kreditní systém		Zajistí funkce webových služeb pro kreditní systém dle specifikací v provozní příručce Funkční design, část Kreditní systém a související.
4	Veřejné webové služby ISDS pro kreditní systém		Zajistí funkce webových služeb pro kreditní systém dle specifikací v Provozním řádu, části WS_ISDS_Vyhledavani_datovych_schranek.pdf
II	Uživatelské rozhraní		
1	Změny výše kreditu		<p>Systém ISDS na základě pokynu ČP upraví stav kreditu v DS.</p> <p>ISDS umožní ČP prostřednictvím specifického rozhraní (webové služby) zadávání změn kreditu pro určené Datové schránky, získávání informací o změnách kreditu a získávání potřebných dat pro vyúčtování kreditu.</p> <p>Umožní uživatelům získávání informací o pohybech výše kreditu u vlastní Datové schránky. ČP zajistí možnost nabití kreditu přes externí aplikaci napojenou na ISDS přes neveřejné webové služby.</p>
2	Notifikace kreditního systému		Zajistí funkce notifikací dle specifikací v provozní příručce Funkční design, kap. 8.3.5 – upozornění na nízký stav kreditu a na blížící se expiraci kreditu.

III	Informování uživatelů služby		
1	Informování uživatelů služby		ISDS zajistí realizaci dle konkrétní informační akce. ČP rozhodne o způsobu a detailech předávání informací uživatelům ISDS o možnostech a funkcionalitách služby kreditní systém. ČP stanoví okruh subjektů, na které se bude informační akce vztahovat.
IV	Stanovení ceny pro koncové zákazníky		
			Stanovení ceny pro koncové zákazníky je plně v kompetenci ČP.

4.3 Funkční požadavky na provoz podpůrných služeb

ID	Cinnosti		Základní
	Správa	Provozovatel	
I. OBLUŽNÉ A SERVISNÍ CINNOSTI			
1	Veřejné testovací prostředí pro dodavatele aplikací a širokou veřejnost		
	Provoz testovacího prostředí pro dodavatele aplikací - veřejné testovací prostředí	Správce schvaluje žádosti o přístup do testovacího prostředí	Zajistí, aby dodavatelům aplikací po schválení požadavku Správcem byl umožněn přístup do veřejného testovacího prostředí ISDS.
	Vytvoření a provoz interaktivního demo-prostředí pro širokou veřejnost		Zajistí provoz interaktivního demo-prostředí s ukázkami funkcí ISDS pro širokou veřejnost. Zajistí umístění odkazu ke spuštění na informačním webu Datových schránek.
2	Napojení Spisových služeb (interface, veřejné testovací prostředí, součinnost Provozovatele)		
	Napojení na spisové služby (interface, testovací prostředí, součinnost Provozovatele)	Zajistí součinnost dotyčných subjektů	Bude zajištěn přístup prostřednictvím portálu a rovněž interface WS (webové služby) pro spisové služby (SS) a velkých PO. Zajistí veřejné testovací prostředí pro testování napojení spisových služeb na interface WS.
3	Rozhraní pro přístup aplikací internetových provozovatelů do ISDS dle § 14a ZEU		
	Rozhraní pro přístup aplikací internetových provozovatelů do DS		Zajistí podklady pro výpočet poplatků za využití přístupového rozhraní.
	Podklady pro výpočet poplatků za využití přístupového rozhraní		Umožní Správci vést seznam poskytovatelů internetových služeb, kteří využívají přístupové rozhraní, a zveřejňovat je

			dálkovým způsobem.
	Seznam poskytovatelů internetových služeb	Zajistí vedení veřejného seznamu poskytovatelů internetových služeb (dle § 14a ZEU).	Umožní Správci vést seznam poskytovatelů internetových služeb, kteří využívají přístupové rozhraní, a zveřejňovat je dálkovým způsobem.
4	Design rozhraní ISDS		
	Formát přístupových údajů		Zajistí generování nových přístupových údajů (přístupové heslo pro první přihlášení do systému resp. přístupové heslo při opakování vydávání přístupových údajů) ve tvaru, který nebude obsahovat speciální znaky, jež se vyskytují mimo rozložení „české“ klávesnice.
	Formát a tvar CAPTCHA		Pro přihlašování na portálu ISDS jménem a heslem zajistí použití formátu a tvaru CAPTCHA, který bude nejméně limitující pro slabozraké.
5	Servisní modul		
	Možnosti ukládání dat		Zajistí možnost ukládání dat (provozních statistik systému ISDS) ve formátu CSV a XLS.
	Možnosti exportu tabulek		Zajistí možnost exportu dat (provozních statistik systému ISDS) ve formátu CSV a XLS.
	Poskytování informace o datu zpřístupnění a znepřístupnění DS		Zajistí v servisním modulu možnost zobrazení informace o datu zpřístupnění a znepřístupnění Datové schránky.
	Poskytování informace o okamžiku znepřístupnění Datové schránky		Zajistí v servisním modulu možnost zobrazení v seznamu žádostí záznamu s datem znepřístupnění Datové schránky na žádost.
	Poskytování informace o znepřístupněných a zrušených DS		Zajistí poskytování informace o znepřístupněných a zrušených Datových schránkách v seznamu žádostí Správci ve stejném

			rozsahu jako informace o aktivních Datových schránkách
	Generování výpisů o dodaných a odeslaných DZ		Zajistí dodatkovou funkci poskytování výpisů z DS o dodaných či odeslaných zprávách za určité období (výpis z logu – základní údaje o DZ).
	Poskytování informací o Datových zprávách uživatelům SM (Servisní modul)		Zajistí uživatelům servisního modulu možnost zjistit podrobné informace o konkrétní Datové zprávě (např. adresát, odesílatel, čas dodání, doručení, stav zprávy apod.)
	Zobrazení informací o počtech zásilek v SM a reportech		Zajistí v Servisním modulu možnost generování reportů o zásilkách předávaných systémem hybridní pošty a stavech jejich doručení.
	Zobrazení informací ve „Stavu žádosti“		Zajistí v servisním modulu možnost zobrazení informací ve „Stavu žádosti“, včetně jména a příjmení osoby a data, kdy byla operace provedena, včetně textového popisu.
	Report interních uživatelů		Zajistí uživatelům servisního modulu s nejvyššími právy možnost generovat report interních uživatelů včetně rolí.
	Zpřístupnění informací o odesílajících osobách způsobujících doručení DZ		Dle § 14, odst. 3, písm. d) ZEU umožnit získávat seznamy DZ určité DS pro interní uživatele ISDS. V tabulkách uvnitř ISDS bude uváděna i osoba, která odeslala a osoba, která způsobila doručení.
6	Portál Poskytovatelů dat		
	Možnosti		Zajistí funkčnost formulářů pro správu Datových schránek pro ty poskytovatele dat, kteří nevyužívají rozhraní webových služeb.
7	Výstupy forenzní funkcionality		
	Forenzní vyhledávání		Zajistí funkčnost vyhledávání a výpis událostí bezpečného logu

			k dané Datové schránce.
	Výstupy forenzní funkcionality		Zajistí, aby auditní výpis událostí Datové schránky ze servisního modulu, který je předáván na základě speciálních právních předpisů mimo ISDS ve formátu XLS, neuváděl uživatelské identifikátory jiných uživatelů, než z auditované Datové schránky.
	Forenzní šetření	Spolupracuje s Provozovatelem na definici procesu	Výstupem je proces přístupů pověřených osob MV k podkladovým informacím ISDS pro potřeby realizace forenzního šetření.
8	Helpdesk (Call centrum – Informační linka) a Service Desk (SD)		
	Přijetí požadavku		Zajistí funkcionality základního Helpdesku a Service Desku pro uživatele na bázi standardních telefonních linek.
	Proces reklamace v SD		V aplikaci TTS pro potřeby evidence incidentů zajistí vedení kategorie „R“, která je určena pro incidenty Koncových uživatelů. Zajistí zpracování ticketů v rámci jednotlivých skupin řešitelů.
9	Interní správa a auditování systému		
	Interní správa, monitoring, auditování systému		Zajistí dohled, monitoring a správu systému ISDS včetně bezpečnostní správy, kontrolu monitorovacích zpráv
	Rozšířený monitoring poskytovaných služeb		Zajistí možnost vykazování následujících parametrů: <ul style="list-style-type: none"> - Počet dodaných Datových zpráv za měřené období dodaných do 4 hodin od podání - Počet Datových zpráv za měřené období nedodaných do 4 hodin od podání - Celkový počet podaných Datových zpráv

			<ul style="list-style-type: none"> - Počet dodaných Datových zpráv do 60 minut od podání - Počet Datových zpráv nedodaných do 60 minut od podání - Počet zřízených DS - Počet přijatých požadavků k vytvoření DS - Počet zrušených DS za měřené období - Počet zrušených DS ve stanovené lhůtě za měřené období - Seznam jednotlivých případů zrušení DS, u kterých nebyla splněna garantovaná doba vyřízení, s uvedením skutečného času zrušení DS - Počet zneprístupněných DS za měřené období - Počet DS zneprístupněných včas za měřené období - Počet přijatých požadavků na zneprístupnění DS za měřené období - Počet zneplatněných přístupových údajů za měřené období - Počet zneplatněných přístupových údajů ve lhůtě do 60 minut, za měřené období - Počet přijatých požadavků na zneplatněných přístupových údajů za měřené období - Počet přijatých požadavků na vytvoření přístupových údajů - Počet přístupových údajů vytvořených včas za měřené období - Počet stažených Datových zpráv za měřené období - Počet Datových zpráv za měřené období, připravených včas ke stažení - Počet stažených dodejek a doručenek za měřené období - Počet dodejek a doručenek za měřené období, připravených včas ke stažení - Počet požadavků na Call centrum přijatých v časovém limitu
10	Definování provozních parametrů (identifikátor, formáty, příst. údaje atd.)		

	Definice provozních parametrů	Schvaluje a vydává vyhlášku	Vypracovává a předkládá návrhy příslušných parametrů (případně jejich struktury) pro vyhlášku. -
11	Bezpečnostní monitoring		
	Bezpečnostní monitoring		Prostřednictvím specializovaného nástroje zaznamenává činnosti systému ISDS, jeho uživatelů a administrátorů v souladu s požadavky vyhlášky 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitosti podání v oblasti kybernetické bezpečnosti.
12	Bezpečnostní audit		
	Bezpečnostní audit	Iniciace	Připravuje podklady a zajišťuje provedení bezpečnostního auditu. Kontroluje své pracovníky a postupy i pracovníky a postupy Poddodavatele.
13	Kontrola dodržování zákona č. 101/2000 Sb.		
	Kontrola dle zákona č. 101/2000 Sb.,	Kontroluje své pracovníky a postupy	Kontroluje své pracovníky a postupy i pracovníky a postupy subdodavatelů a nastavuje technická a organizační opatření v souladu s požadavky zákona 101/2000Sb.

PRŮVODNÍ ÚLOHY BEZPEČNOSTNÍCH SCHŮZ			
1	Hosting webového serveru na Správcem určené doméně		
	Správa obsahu	Schvaluje grafické šablony	Spravuje obsah ve vlastním redakčním systému v grafické úpravě dle schválených šablon.
	Přesměrování DNS záznamů	Na vyžádání zajistí přesměrování DNS záznamů na adresu určenou Provozovatelem	Sdělí správci adresu webu pro přesměrování DNS záznamů.

	Hosting web serveru		Hostuje web server v režimu 24x7 s dostupností 99%.
	Zálohování dat		Provádí pravidelnou zálohu obsahu webu.
	Sledování návštěvnosti		Technickými prostředky sleduje a ukládá statistiky návštěvnosti webu, jedenkrát měsíčně zpracuje statistiku pro Správce a předá ji ve formátu PDF na e-mailovou adresu udanou Správcem.
2	Údržba obsahu informačního webu		
	Publikace nového obsahu z iniciativy Provozovatele		Zpracuje a publikuje nový obsah v grafické úpravě dle vlastního uvážení
	Publikace nového obsahu na žádost Správce	Předá Provozovateli požadavky na změnu obsahu informačního webu ve formátu MS Word e-mailem na stanovenou adresu Provozovatele. Správce je oprávněn požadovat změny nejvýše jedenkrát týdně.	Předané podklady zpracuje a publikuje v grafické úpravě dle schválených šablon v termínu do 3 pracovních dnů po obdržení požadavků Správce
	Aktivní údržba obsahu webu		Průběžně udržuje webové stránky tak, aby neobsahovaly zastaralé či neplatné informace.

4.4 Podpora dodavatelů aplikací třetích stran

Určení služby:	Zajištění podpory Provozovatelem komunitě vývojářů - dodavatelů aplikací třetích stran - využívajících aplikační rozhraní ISDS. Podpora bude poskytována formou diskuzního fóra v rámci webové aplikace určené Správcem.
Parametry služby:	Reakční doba 1 pracovní den
Reporting:	
Režim služby:	9×5

4.5 Zajištění bezpečného provozu a dostupnosti ISDS

Základním cílem zajištění provozu a dostupnosti ISDS je zajištění provozu ISDS a s tím související poskytnutí funkčnosti tohoto systému oprávněným uživatelům v rozsahu pokrývajícím zákonné požadavky.

Určení služby:	Služba je určena pro zajištění bezpečného, bezporuchového a bezvýpadkového provozu a dostupnosti systému ISDS za předpokladu definované součinnosti v souladu s definovanými SLA uvedenými v Příloze č. 2.
Parametry služby:	<p>Služby provozu ISDS jsou poskytovány na serverech a dalších technických prostředcích výhradně určených pro provoz ISDS a mají garantovanou dostupnost nepřetržitě v režimu 24×7.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Maximální velikost Datové zprávy dodávané do Datové schránky je definována Dotčenými právními předpisy.▪ Lhůta uchovávání Datových zpráv, u nichž bylo doručení vykonáno přihlášením adresáta do jeho Datové schránky, je 90 dní od doručení.▪ Lhůta uchovávání Datových zpráv, u kterých proběhlo náhradní doručení (fikce doručení), není omezena, nebude-li stanoveno jinak. V systémovém logu budou o těchto událostech uchovávány veškeré záznamy po dobu o tři roky delší než maximální dobu požadovanou právními předpisy.
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti systému.
Režim služby:	24×7

4.6 Tisk a doručování přístupových údajů - služba Postservis

Určení služby:	Účelem této služby je doručení přístupových údajů dle § 9 Zákona nebo opětovné vydání přístupových údajů dle §11 Zákona tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.
Parametry služby	<ul style="list-style-type: none">▪ Služba spočívá v zabezpečení materiálu (obálky, papíru), tisku a dotisku dokumentů z předaných datových souborů, kompletaci zásilek (obálování, balení) a hromadném podání zkompletovaných zásilek za Správce (dále jen Služby Hybridní pošty). Okamžikem hromadného podání zásilek dochází k uzavření poštovní smlouvy ve smyslu zákona č.29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění. Zásilka bude podána v souladu s dokumentem schválených procesů pro odesílání obálek s přístupovými údaji - Typy a texty PÚ. Součástí služby Postservis je předání doručenek a tvorba elektronických sestav o doručení. Služba bude poskytována dle potřeb Správce na základě jeho jednotlivých

	<p>objednávek.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Správce je oprávněn učinit objednávku pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. V případě, že Správce učiní objednávku mimo tento stanovený termín, je objednávka považována za doručenou následující pracovní den v 8.00 hodin. ▪ Provozovatel neprovádí kontrolu adresních údajů z předaných datových souborů, a proto neodpovídá za případnou nedoručitelnost zpracovaných zásilek z důvodu chybných adresních údajů. Za obsahovou správnost tištěných dokumentů odpovídá Správce. ▪ Lhůta pro provedení Služby Hybridní pošty činí: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pro vnitrostátní zásilky - 1 (jeden) pracovní den ode dne doručení objednávky ○ Pro mezinárodní zásilky - 5 (pět) pracovních dnů ode dne doručení objednávky ▪ Služba Hybridní pošty je považována za řádně provedenou dnem, kdy jsou zhotovené zásilky předány do poštovní přepravy. ▪ Elektronické sestavy o doručení jsou vyhotovovány dávkově, vždy do 48 hodin po vrácení doručky. Samotné doručky jsou Správci předávány hromadně, v souladu s dokumentem schválených procesů pro archivaci doruček a vrácených dopisů s přístupovými údaji - Přístupové údaje k DS-proces archivace.
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti systému.
Režim služby:	9×5

4.7 Provozní požadavky na provoz podpůrných, obslužných a servisních služeb

4.7.1 Bezpečnostní monitoring

Určení služby:	Předmětem poskytované služby je sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech, zejména typ činnosti, datum a čas, identifikaci technického aktiva, které činnost zaznamenalo, identifikaci původce a místa činnosti a úspěšnost nebo neúspěšnost činnosti a ochraně získaných informací před neoprávněným čtením nebo změnou.
Parametry služby:	<ul style="list-style-type: none">- Hlášení bezpečnostních incidentů.- Měsíční report- Organizační a procesní napojení na Dohledové centrum eGovernmentu MV
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report
Režim služby:	24×7

4.7.2 Služby Service Desku

Určení služby:	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpoC – Single Point of Contact) pro Správce a Provozovatele podle definovaných rolí a oprávnění k přístupu.
Parametry služby:	Služba je poskytována komunikačními kanály. (řazení není podle priority využívaného kanálu): <ul style="list-style-type: none">▪ Telefon<ul style="list-style-type: none">○ standardní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele○ eskalační telefonní číslo na manažera Service Desku○ záložní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu).▪ Elektronická pošta▪ Trouble Ticket Systém (TTS) - aplikace pro evidenci, správu a řešení Incidentů/požadavků, Slouží pro předávání požadavků/Incidentů od Správce k Provozovateli a zpětnou reakci Provozovatele na řešení, průběh a vyřešení případu. Na základě dohodnutých technických parametrů.
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků dle jejich typu a

	služeb, kterých se požadavky týkají a stavu, v jakých se řešení požadavků/incidentů nachází
Režim služby:	24×7

4.7.3 Služby Call Centra

Určení služby:	Pracoviště Provozovatele, které slouží pro komunikaci (infolinka, ePoradna, email) s uživateli (včetně potenciálních uživatelů a veřejnosti) Datových schránek a k zajištění technické podpory pro uživatele ISDS. Jedná se zejména o: <ul style="list-style-type: none"> ○ nastavení prohlížeče u uživatele ○ nastavení zabezpečení na straně uživatele – proxy, firewall, antivir, antispam... ○ propojení ISDS pomocí WS se systémy třetích stran (nejčastěji spisových služeb) ○ problematika formátů dat, příloh, ZFO... spolupracujících s ISDS ○ podpora uživatelů Servisního modulu DS ○ zajištění reportingu statistik ticketů uživatelů
Parametry služby:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ webový formulář ▪ standardní telefonní kontakt - jedno společné číslo pro veškerou uživatelskou podporu (270 005 200).
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých požadavků dle jejich typu a služeb, kterých se požadavky týkají.
Režim služby:	Webový kontakt 24×7, telefonní kontakt 9×5

4.7.3.1 Řešení provozních incidentů

Určení služby:	Předmětem poskytované služby je řešení Incidentů v provozním prostředí IS s garantovanou reakční dobou na straně Provozovatele.
Parametry služby:	Kategorizace Incidentů podle dopadu a naléhavosti bude vedena v TTS nástroji Provozovatele tak, aby byly případy dostupné pro náhled určených pracovišť Správce – viz podmínky v bodě 4.7.2
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých Incidentů dle jejich kategorie. Součástí reportu je přehled počtu nahlášených Incidentů za měsíc, počet vyřešených Incidentů v daném měsíci a celkový

	přehled otevřených Incidentů na konci měsíce.
Režim služby:	24×7

4.7.3.2 Řešení provozních problémů

Určení služby:	Předmětem služby je řešení a správa problémů v provozním prostředí IS. Správa problémů (Problem management) se snaží nalézt neznámou hlavní příčinu Incidentů a následně tuto příčinu odstranit.
Parametry služby:	Určení priority problému na základě dopadu, naléhavosti a existence náhradního řešení. Agenda bude vedena v TTS nástroji Provozovatele tak, aby byly případy dostupné pro náhled určených pracovišť Správce – viz podmínky v bodě 4.7.2
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých problémů dle jejich klasifikace. Součástí reportu je přehled počtu nahlášených problémů za měsíc, počet vyřešených problémů v daném měsíci a celkový přehled otevřených problémů na konci měsíce.
Režim služby:	9×5

4.7.3.3 Provoz informačního webu datových schránek

Určení služby:	Předmětem služby hosting a správa informačního webu datových schránek
Parametry služby:	Zajištění dostupnosti obsahu webu z internetu v režimu 24×7 dle definovaného SLA Údržba obsahu Publikace obsahu schváleného správcem
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující statistiku návštěvnosti stránek a dostupnosti webových serverů.

Režim služby:	24×7
---------------	------

4.8 Požadavky na infrastrukturu

Definice prostředí, ve kterém probíhá provozování ISDS:

Produkční prostředí
Neprodukční prostředí ISDS

Kromě produkčního prostředí ISDS (PROD) existují další prostředí neprodukční, nazvaná:

- Prostor veřejné testovací (VT)

Datové zprávy zaslané v neprodukčním prostředí nejsou platné Datové zprávy. Tyto zprávy nelze zaměnit ani ověřit na Produkčním prostředí. Neprodukční prostředí mohou být výrazně jednodušší v infrastruktuře, nejsou napojena na produkční externí systémy (pokud externí systémy mají testovací verze, mohou být napojena na ně – ISZR, Czech POINT). K dalším odlišnostem patří:

- Nekomunikuje se s Postservisem, nevytvářejí se dopisy s přístupovými údaji;
- Odlišné napojení na TSA;
- Při vytvoření uživatele se přístupové údaje vrací do WS nebo do Portálu;
- Při vytváření schránek jsou nastaveny některé vlastnosti (např. posílání PDZ) defaultně;
- Při vytváření DS lze zadat duplicitní IČ – vygeneruje se náhradní;
- Lze si libovolně na Portálu „nabíjet“ kredit;
- Lze si zaregistrovat k přihlašování Testovací certifikát certifikační autority;
- Neprobíhá indexování safelogů.

4.8.1 Veřejné testovací prostředí

Určení služby:	Předmětem služby je provozování: <ul style="list-style-type: none"> • technologické infrastruktury HW dodané Provozovatelem, • základního a generického SW (produkty třetích stran) dodaného Provozovatelem,
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • aplikačního SW, • vedení historie Releasů a Patchů. <p>Slouží pro ověření nové verze aplikace a k ověření integrace (s dalšími testovacími systémy) apod. Na tomto testovacím prostředí mohou být prováděny testy funkční, výkonnostní, bezpečnostní a integrační.</p> <p>Veřejné testovací prostředí je umístěno v jednom datovém centru a je dostupné na webové adrese www.czebox.cz.</p>
Parametry služby:	Dostupnost technologické infrastruktury – 97% - v souladu s definovanými SLA uvedenými v Příloze č. 2.
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti infrastruktury.
Režim služby:	24×7
Připojení do Internetu	Konektivita ISDS do sítě internet s dostatečnou kapacitou

4.8.2 Produkční prostředí

Provoz ISDS (nevztahuje se na neprodukční prostředí) bude zajištěn ve dvou nezávislých geografických clusterech (v režimu ACTIVE-ACTIVE), které budou umístěny ve dvou datových centrech s klasifikací TIER III. Fyzické prostředí pro umístění produkčních systémů musí splňovat požadavky ZKB.

Určení služby:	<p>Předmětem služby je provozování:</p> <ul style="list-style-type: none"> • technologické infrastruktury HW dodané Provozovatelem, • základního a generického SW (produkty třetích stran), • aplikačního SW. <p>pro zajištění bezpečného provozu systému ISDS ve dvou nezávislých geografických clusterech (v režimu ACTIVE-ACTIVE), které budou umístěny ve dvou datových centrech Provozovatele splňujících požadavky na TIER III.</p> <p>Toto prostředí slouží pro provoz aplikace, splňuje všechny funkční i nefunkční požadavky, tj. výkon, dostupnost, využití povinných služeb, bezpečnost atd. Na prostředí je nasazena poslední schválená otestovaná stabilní verze. Prostředí</p>
----------------	---

	<p>pracuje s platnými daty.</p> <p>Předmětem služby je dále</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ konektivita ISDS do sítě internet s dostatečnou kapacitou, Provozovatel přitom zajistí, aby nemohlo dojít k prostupu mezi CMS a internetovou přípojkou. ▪ příprava rozhraní (portů 1 Gbps) pro připojení do sítě Centrálního místa služeb (CMS) ▪ služby ISDS budou plnohodnotně dostupné protokolem IPv4 i IPv6 ▪ propojení do CMS protokolem IPv4.
Parametry služby:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostupnost technologické infrastruktury v primární lokalitě – 99,9 % ▪ Dostupnost technologické infrastruktury v sekundární lokalitě – 99,9 %
Reporting:	Součástí služby je i pravidelný měsíční report zahrnující informace o dostupnosti infrastruktury a o míře využití přípojek systému ISDS do sítě CMS prostřednictvím monitoringu portů
Režim služby:	24×7
Připojení do CMS	Správce doporučuje realizovat linkou o kapacitě nejméně 1 Gbps
Připojení do Internetu	Správce doporučuje realizovat linkou o kapacitě nejméně 10 Gbps

4.9 Obecné požadavky na technickou infrastrukturu

Správce nepřipouští možnost využití cloudového řešení či použití datových center mimo území ČR.

4.10 Požadavky na zajištění klíčového hospodářství

Správce požaduje, aby Provozovatel zajistil řádné provádění klíčového hospodářství a technickými a organizačními prostředky zajistil ochranu všech šifrovaných klíčů a případného dalšího kryptografického materiálu použitého pro ochranu Datových zpráv spravovaných v ISDS a při šifrování komunikací.

4.11 Platnost Datových zpráv, dodejek a doručenek

Provozovatel je povinen zajistit, že způsob zajišťování dlouhodobé platnosti a prověřování autenticity Datových zpráv a způsob podepisování dodejek a doručenek v ISDS bude v souladu s aktuálně platnými prováděcími rozhodnutími Evropské komise, kterými se stanoví specifikace pro formáty zaručených elektronických podpisů a zaručených pečetí uznávaných subjekty veřejného sektoru a návaznými aktuálně platnými technickými normami ETSI.

4.12 Výkonnostní požadavky

- Minimální počet odeslaných Datových zpráv za 1 minutu: 2 000, garantované hodnoty jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy
- Minimální počet úspěšných přístupů do ISDS za 1 minutu: 25 000, garantované hodnoty jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy
- Minimální počet stahování Datových zpráv za 1 minutu: 4 000

5 Požadavky na testování ISDS

5.1 Testy ISDS

Provozovatel navrhne postup testování, kde je doporučeno vytvořit - Cíle testování, Seznam plánovaných oblastí k testování, Kategorie testů, Požadavky na testovací data, harmonogram plánovaných testů. Správce schválí postup testování. Provozovatel připraví vše potřebné dle postupu testování, následně ve spolupráci se Správcem provede v plánovaných termínech příslušné testy. Výstupem testování budou průkazné protokoly dokumentující průběh a výsledky testů.

Testování Provozovatel navrhne pro veřejné testovací prostředí a produkční prostředí.

5.1.1 Kritéria pro akceptaci testů

Kategorie	Stav akceptace	Popis kritérií
A	Neakceptováno	Kritická vada funkčnosti k termínu provedení Migrace dat do produkčního prostředí – nesplnění zadání dle Smlouvy, nebo vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS, nebo Koncoví uživatelé nemají ke službám ISDS přístup. Ve svých důsledcích může Správci způsobit velké finanční nebo jiné škody.

B	Neakceptováno do doby odstranění vady	Kritická vada funkčnosti – nesplnění zadání dle Smlouvy, nebo vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS, nebo Koncoví uživatelé nemají ke službám ISDS přístup. Ve svých důsledcích může Správci způsobit velké finanční nebo jiné škody.
C	Akceptováno s výhradou, a požadavkem na odstranění	Závažná vada funkčnosti -- odstranitelná vada, která zásadně neovlivňuje klíčovou funkci ISDS, neomezuje běžný provoz ISDS, nebo je zasažena nepříliš významná část funkcionality ISDS. Vada, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A a B, která nebrání užívání ISDS, anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost ISDS.
D	Akceptováno bez výhrad	

6 Požadavky v oblasti bezpečnosti

6.1 Legislativní vymezení

Provozovatel realizuje opatření, která vyplývají z požadavků ZEU, Vyhlášky, ZKB, ZISVS a ZOOÚ.

6.2 Požadavky na soulad se Zákonem o kybernetické bezpečnosti

Provozovatel je povinen realizovat opatření nutná k zajištění souladu ISDS s požadavky ZKB a ostatních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti. Jedná se především o:

1. **Technická opatření** požadovaná ZKB, která musí být zvolena a implementována s ohledem na architekturu a požadované technické provedení ISDS:
 - fyzické bezpečnosti dle § 16 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro ochranu integrity komunikačních sítí dle §17 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro ověřování identity uživatelů dle § 18 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro řízení přístupových oprávnění dle § 19 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro ochranu před škodlivým kódem dle § 20 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro zaznamenávání činnosti kritické informační infrastruktury a významných informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů dle § 21 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
 - nástroj pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí dle §22 vyhlášky č. 316/2014 , ve znění pozdějších předpisů

- nástroj pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí dle § 23 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- aplikační bezpečnosti dle § 24 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- kryptografické prostředky dle § 25 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- nástroj pro zajišťování úrovně dostupnosti dle § 26 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů.

2. **Organizační opatření** požadovaná ZKB, která musí být navržena, zavedena a prováděna s ohledem na model provozování ISDS:

- systém řízení bezpečnosti informací dle § 3 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- řízení rizik dle § 4 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- bezpečnostní politika dle § 5 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- organizační bezpečnost dle § 6 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů, určení manažera a architekta kybernetické bezpečnosti,
- řízení aktiv dle § 8 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- bezpečnosti lidských zdrojů dle § 9 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- řízení provozu a komunikací dle § 10 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- řízení přístupu a bezpečné chování uživatelů dle § 11 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- akvizice, vývoj a údržba dle § 12 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- zvládnání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů dle § 13 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů
- řízení kontinuity činností dle § 14 vyhlášky č. 316/2014, ve znění pozdějších předpisů.

V případě změny právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti je Provozovatel povinen navrhnout a po schválení Správcem realizovat potřebná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a oprávněnými požadavky Správce. Pokud budou tato opatření znamenat změny ISDS definované touto Smlouvou v části Služeb rozvoje ISDS, budou řešeny v rámci Služeb rozvoje ISDS.

7 Náležitosti měsíční zprávy o provozu

Provozovatel předkládá vždy do 15. dne v měsíci pravidelnou měsíční zprávu o provozu za uplynulý měsíc (měřené období), která obsahuje požadované údaje reportingu uvedené v Příloze č. 2 a dále následující informace:

- Limitní parametry (dle Přílohy č. 2) – časový průběh hodnot limitních parametrů (mimo vyhrazenou dobu), průběh maximálních, průměrných a minimálních hodnot.
- Časové průběhy počtu stahování Datových zpráv (DZ/min, průběh maximálních, průměrných a minimálních hodnot)
- Výsledky získávání časového razítka - přehled dostupnosti služby zajištění časových razítek
- Seznam jednotlivých případů zrušení DS, u kterých nebyla splněna garantovaná doba vyřízení s uvedením skutečného času zrušení DS
- Informace Change managementu a Release managementu
- Rozvoj ISDS – rozpis počtu MD vynaložených v daném měsíci a vztahených ke konkrétním změnovým požadavkům Služeb rozvoje ISDS
- Plánované výluky
 - časový plán výluk měsíc dopředu (i plánované výluky dosud neschválené za strany Správce)
 - požadavky na součinnost Správce
 - naplnění časového plánu výluk za uplynulý měsíc
 - odstranění chyb a problémů z minulého období,
- Bezpečnostní incidenty – přehled a popis
- Provozní statistiky pro Správce a Provozovatele ISDS – podoba statistik bude formou tabulky, která bude upřesněna dohodou mezi Provozovatelem a Správcem
- Systémové požadavky – Podporované operační systémy a prohlížeče, testované prohlížeče

8 Požadavky na Dokumentaci

Dokumentací se rozumí dokumentace potřebná pro vybudování, sestavení a zprovoznění ISDS a jeho částí, Migraci dat, instalaci a administraci jednotlivých částí systému a další správu systému. Jedná se mimo jiné o:

- projektovou dokumentaci (včetně harmonogramu, základního dokumentu projektu, registru rizik a další projektové dokumentace související s převzetím a rozvojem ISDS);
- uživatelskou dokumentaci;
- příprava testování systému obsahující metodiku testování pro funkční, integrační zátěžové, performance a bezpečnostní testy, testovací scénáře a testovací data;
- bezpečnostní dokumentaci vytvořenou v souladu s požadavky vyhlášky č. 316/2014, o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (včetně komplexního popisu nastavení komunikace, přístupových práv a dalších zabezpečení, včetně zabezpečení dle požadavků ZKB).

Povinností Provozovatele je při změnách aplikace nebo její konfigurace Dokumentaci aktualizovat.

Typy Dokumentace:

Veřejná dokumentace:

- Provozní řád
- veřejné formuláře žádostí o zřízení datové schránky

Správce zajišťuje potřebné úpravy Provozního řádu, jeho publikaci veřejných formulářů žádostí o zřízení Datové schránky na informačním webu datových schránek.

Provozovatel zajistí nezbytnou součinnost při průběžných úpravách dokumentace v rámci dokumentů Provozního řádu. Předkládá návrhy úprav této dokumentace.

Neveřejná dokumentace

- dokumentace webových služeb a komunikačních rozhraní pro předávání dat
- dokumentace pro komunikaci v případě nestandardních situací
- bezpečnostní dokumentace
- havarijní plány
- další potřebné provozní a ostatní dokumentace dle Smlouvy a legislativou požadované

Provozovatel zajišťuje průběžnou úpravu kompletní a úplné Dokumentace.

8.1 Bezpečnostní pravidla nakládání s informacemi

Provozovatel je povinen při nakládání s **Dokumentací vytvořenou v souvislosti s ISDS, zdrojovými kódy Licencovaného software a zdrojovými kódy Software vytvořeného Provozovatelem** (dále jen „*Informace*“) dodržovat bezpečnostní pravidla, která odpovídají klasifikaci dokumentace dle předložené tabulky Klasifikace informací.

8.1.1 Klasifikace informací

Na základě významu a povahy je Informace zařazena (klasifikována) do jedné z následujících kategorií. Zařazení do odpovídající kategorie navrhuje zpracovatel předávaných Informací.

	Kategorie	Označení Informace (kategorizační znak)	Základní popis (Zpracování a manipulace s Informací příslušné kategorie se řídí níže uvedenými předpisy.)
CHRÁNĚNÉ INFORMACE	Citlivá informace	CITLIVÉ („CI“)	Definice: jsou určeny pouze pro omezený okruh osob. Jedná se např. o informace obsahující osobní údaje nebo jiné údaje definované ZOOÚ. Dále se může jednat o informace určené výhradně pro adresáta, kde okruh osob stanovuje vlastník informace. Jedná se o informace, jejichž zneužití může vést k poškození nebo ohrožení zájmů Správce.
	Obchodní tajemství	OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ („OBT“)	Definice: Jedná se zejména o strategické informace a rozhodnutí, koncepce, údaje o zaměstnancích, obchodních vztazích (smlouvy), cenová ujednání, ekonomické, obchodní a marketingové analýzy, souhrnné přehledy a zprávy, speciální know-how, auditní a obdobné zprávy, projekty, bezpečnostní údaje.

VEŘEJNÁ INFORMACE	Veřejná informace	Bez označení	Kategorie veřejná informace je určena pro pracovníky Správce.
------------------------------	-------------------	--------------	---

8.1.2 Zpracovávání informací

- 1) Na základě klasifikace dané Informace, tj. důležitosti její ochrany před nepovolanými osobami, jsou dokumenty označovány podle výše uvedené tabulky Klasifikace informací a zpracovávány podle následujících pravidel.
- 2) Ústní informace je považována za dokumentaci pouze v případě, je-li o něm na místě pořízen písemný záznam. Záznam obsahuje datum a místo podání, obsah podání a je podepsán jak osobou, která tento záznam pořídila, tak podávající osobou. S tímto záznamem je dále nakládáno jako s dokumentem, který je povinně evidován v projektové knihovně.
- 3) Manipulace s chráněnými informacemi kategorie „OBT“ (Obchodní tajemství) a „CI“ (Citlivé informace) je prováděna dle následujících pravidel:
 - Informace jsou zpracovávány prostřednictvím Správce schválených prostředků.
 - Informace jsou distribuovány prostřednictvím zabezpečených Správce schválených prostředků.
 - Informace jsou zpřístupněny pouze osobám uvedeným v Správce schváleném distribučním seznamu a jejich převzetí je potvrzeno podpisem přijímající a předávající osoby. Informace nesmí být dále poskytovány mimo tento seznam zpřístupněny.
 - Podrobná pravidla zpracování, označování, ukládání a nakládání s dokumentací bude vést Provozovatel.
- 4) Manipulace s dokumenty obsahujícími osobní údaje se řídí ZOOÚ a požadavky uvedenými ve Smlouvě.
- 5) Manipulace s obyčejnými dokumenty bez označení se řídí pravidly stanovenými projektovou dokumentací.

8.1.3 Ukládání informací

- 1) Ukládání dokumentů se řídí následujícími pravidly:
 - Projektová dokumentace je ukládána v projektové knihovně vedené Provozovatelem.
 - Ostatní dokumentace vzniklá v rámci plnění Smlouvy je ukládána v projektové knihovně vedené Provozovatelem.

8.1.4 Přístup k informacím

- 1) Přístup k Chráněným Informacím může být umožněn vždy pouze oprávněným osobám. Přístup k Chráněným Informacím – má vždy vlastník informace. Další konkrétní přístupová oprávnění k Chráněným informacím jsou stanovována vlastníkem informace.
- 2) Přístup k Veřejným Informacím není omezen.

Komplex Služeb zajištění provozu (Service Level Agreement)

Obsah přílohy č. 2

1. DEFINICE POJMŮ	3
2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ KOMPLEXU SLUŽEB PRO ZAJIŠTĚNÍ BĚŽNÉHO PROVOZU A DOSTUPNOSTI ISDS (SLA)	6
3. SPECIFIKACE SLUŽEB.....	8
3.1. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ ISDS	8
3.1.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	8
3.1.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	11
3.2. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI VEŘEJNÉHO TESTOVACÍHO PROSTŘEDÍ ISDS	11
3.2.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	12
3.2.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	13
3.3. SLUŽBY DATOVÉHO CENTRA.....	13
3.3.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	14
3.3.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	14
3.4. SERVICE DESK	15
3.4.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	16
3.4.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	17
3.5. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ	17
3.5.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	18
3.5.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	22
3.6. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ	23
3.6.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	23
3.6.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	27
3.7. DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV.....	27
3.7.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	28
3.7.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	29
3.8. PŘÍPRAVA DATOVÝCH ZPRÁV KE STAŽENÍ.....	29
3.8.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	29
3.8.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	30
3.9. PŘÍPRAVA DODEJEK A DORUČENEK KE STAŽENÍ	30
3.9.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	31
3.9.2. <i>Hlášené parametry Služby (reporting).....</i>	31

3.10.	POSTSERVIS.....	32
3.10.1.	Vymezující podmínky a definice.....	32
3.10.2.	Hlášené parametry služby (reporting).....	32
3.11.	CALL CENTRUM	33
3.11.1.	Vymezující podmínky a definice.....	33
3.11.2.	Hlášené parametry Služby (reporting).....	35
4.	KVALITATIVNÍ UKAZATELE KOMPLEXU SLUŽEB	35
	PROVOZOVATEL GARANTUJE DOSTUPNOST SLUŽEB ISDS V SOULADU S ČL. 3.1 AŽ 3.11...35	
4.1.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ ISDS (SLUŽBA 001)	35
4.2.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI VEŘEJNÉHO TESTOVACÍHO PROSTŘEDÍ ISDS (SLUŽBA 002).....	36
4.3.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SLUŽBY DATOVÉHO CENTRA (SLUŽBA 003).....	36
4.4.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SERVICE DESK (SLUŽBA 004)	37
4.5.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽEB ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ (SLUŽBA 005), ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ (SLUŽBA 006) A CALL CENTRUM (SLUŽBA 011).....	37
4.6.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV (SLUŽBA 007).....	37
4.7.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽEB PŘÍPRAVA DATOVÝCH ZPRÁV KE STAŽENÍ (SLUŽBA 008) A PŘÍPRAVA DODEJEK A DORUČENEK KE STAŽENÍ (SLUŽBA 009).....	38
4.8.	SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY POSTSERVIS (SLUŽBA 010)	38
4.9.	HODNOTY SANKČNÍ JEDNOTKY PRO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY	38
5.	CELKOVÁ VÝŠE SANKCÍ.....	39
6.	HLÁŠENÍ PARAMETRŮ SLUŽEB – REPORTING	39

1. DEFINICE POJMŮ

Doba obnovy	Doba potřebná pro vyřešení Incidentu, tj. do Obnovení provozu. Vyřešením se rozumí odstranění primární příčiny Incidentu, nebo aplikace Náhradního řešení. Pokud je uplatněno Náhradní řešení, z Incidentu se automaticky stává provozní problém (odst. 3.5.1.10) k řešení, přičemž označení kategorie Incidentu dle této přílohy č. 2 se aplikuje bez změny a pro řešení provozních problémů se uplatní článek 3.6 této přílohy. Kategorie provozního problému může být překvalifikována dohodou Správce a Provozovatele.
Garantovaná doba	Garantovaná doba dodání Datové zprávy je časový úsek od času podání DZ do času dodání Datové zprávy do datové schránky příjemce. Hranice Garantované doby pro započítání sankcí je 240 minut. Do Garantované doby se nezapočítává Vyhrazená doba.
Hromadný výskyt nebezpečného kódu	Situace, kdy dojde k masovému výskytu škodlivého kódu v prostředí ISDS nebo v Datových zprávách, který má významný nepříznivý vliv na zabezpečení ISDS nebo jeho Klíčové funkce.
Klíčová funkce ISDS	Je to funkce, kterou zajišťuje v ISDS klíčová komponenta.
Klíčová (kritická) komponenta ISDS	Za klíčové (kritické) komponenty ISDS jsou považovány tyto komponenty (skupiny): Systémy řízení identit a přístupu, Aplikační servery, Databázové servery, Souborový ISDS, Proxy časového razítka, Antivirové servery, Notifikační brány, Síťová konektivita.
Měřené období	Je nepřerušované období, po které probíhá měření plnění stanovených parametrů SI.A podle této přílohy č. 2. Délka Měřeného období je stanovená vždy v délce jednoho kalendářního měsíce. Měřená období na sebe bezprostředně navazují a pokrývají celou dobu účinnosti Smlouvy.
Monitorovací systém ISDS	SW nástroj, implementovaný do ISDS, jehož úkolem je vyhodnocování provozního stavu klíčových komponent ISDS.
Náhradní řešení (Workaround)	Omezení nebo vyloučení dopadu Incidentu nebo problému, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení.
Obnovení provozu	Kroky vedoucí k návratu Služby uživatelům. Následuje zpravidla po opravě či obnově po Incidentu. Obnovení provozu je primárním cílem Řešení provozních Incidentů.
Odeslaná datová zpráva	Odeslaná datová zpráva je Datová zpráva, kterou ISDS úspěšně přijal.
Plánovaná výluka	Správce schválený čas, po který je Služba ISDS nedostupná. Podrobnosti o rozsahu, schvalování a způsobu realizace plánovaných výluk jsou uvedeny v odst. 7.1.2 Smlouvy. Odstavec

	7.1.2 Smlouvy taktéž definuje i neplánovanou výluku.
Podkategorie ISDS	Z hlediska funkcí ISDS, které jeho jednotlivé funkční celky plní, dělíme ISDS do těchto funkčních podkategorií: Webové Služby, Uživatelský portál, Servisní modul, Jádro ISDS.
Pracovní hodina	Kterákoliv hodina v době od 8.00 hod do 17.00 hod v průběhu Pracovních dnů.
Provozní řád ISDS	Provozní řád v platném znění zveřejněný na webu: http://www.datoveschranky.info/ .
Reakční doba	Doba mezi ohlášením Incidentu nebo problému (dohromady také jako „ <i>Servisní požadavek</i> “) a potvrzeným převzetím Servisního požadavku k řešení přiřazeným řešitelem. Jde o dobu mezi zaevidováním Servisního požadavku v Trouble Ticket System (TTS) a převedením Servisního požadavku do stavu „Otevřen“ (přímo řešitelem nebo operátorem Service Desku (SD) na výzvu řešitele), která je automatizovaně vypočítávána v TTS.
Service Level Agreement (SLA)	Dohoda o úrovni Služeb zajišťujících běžný provoz a dostupnost ISDS (dále jen „ <i>SLA</i> “), která popisuje Službu ISDS, dokumentuje cíle úrovně Služeb ISDS a specifikuje odpovědnosti Provozovatele a Správce.
Trouble Ticket System (TTS)	Software, který umožňuje zaznamenávat v režimu 24x7 hlášení o Servisních požadavcích v elektronické podobě ve formě tzv. poruchového lístku (TT – Trouble Ticket) v rámci Service Desk a umožňuje sledovat postup zpracování zaevidovaného Servisního požadavku až do jeho vyřešení. Řešení TT je možné analyzovat i zpětně.
Úspěšný přístup	Úspěšný přístup představuje jedno úspěšné volání webové služby přímo na aplikačním serveru.
Útok proti ISDS	Neočekávaná událost vzniklá v důsledku jednání třetí strany, mající svou povahou nebo rozsahem výrazný negativní dopad na běžný provoz ISDS.
Vyhrazená doba	Nedostupnost ISDS nebo jeho části z níže uvedených důvodů: <ul style="list-style-type: none"> • Plánovaná výluka, resp. výluky stanovené dohodou obou Smluvních stran či výluka na základě rozhodnutí Správce (nařízená výluka). V případě, kdy je z doby plánované, resp. nařízené výluky využita jen část plánované doby, pak pro účely stanovení SLA je Vyhrazenou dobou jen časové rozmezí od vypnutí ISDS (zahájení plánované výluky) do okamžiku jeho uvedení do plného provozu (skutečně využitá Vyhrazená doba), • výpadek nebo výluka způsobená realizací změny ISDS, na které Správce trval i přes písemná upozornění Provozovatele na

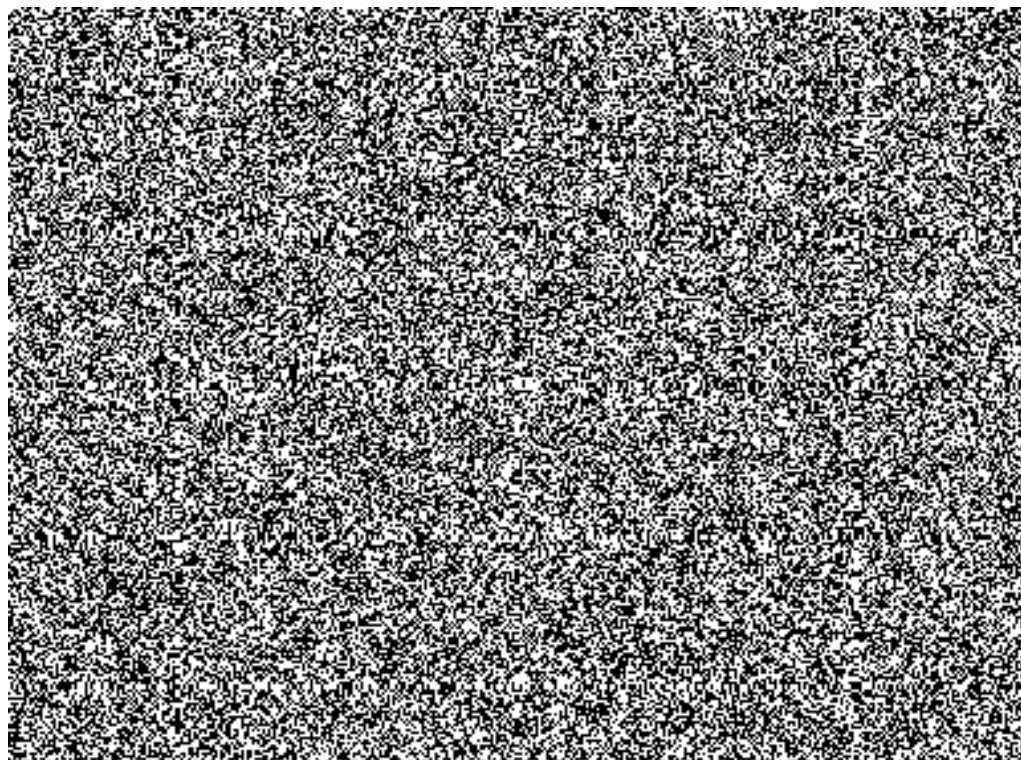
	<p>nevhodnost resp. rizika takové změny,</p> <ul style="list-style-type: none">• zatížení ISDS nad rámec jeho kapacity definované oběma Smluvními stranami v odst. 2.1.1 (Tabulka č. 1) této přílohy č. 2,• výpadky prokazatelně způsobené zaviněním třetí strany, při splnění všech stanovených podmínek dle Smlouvy,• výpadek způsobený okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,• výpadek způsobený obnovováním databáze nebo aplikace po chybě, která nebyla způsobena Provozovatelem. <p>Není-li v této příloze výslovně uvedeno, že se Vyhrazená doba započítává, pak se Vyhrazená doba nezapočítává do doby nedostupnosti ani zaručeného provozu Služby pro potřeby stanovení (výpočtu) SLA.</p>
--	--

2. Předmět plnění komplexu Služeb pro zajištění běžného provozu a dostupnosti ISDS (SLA)

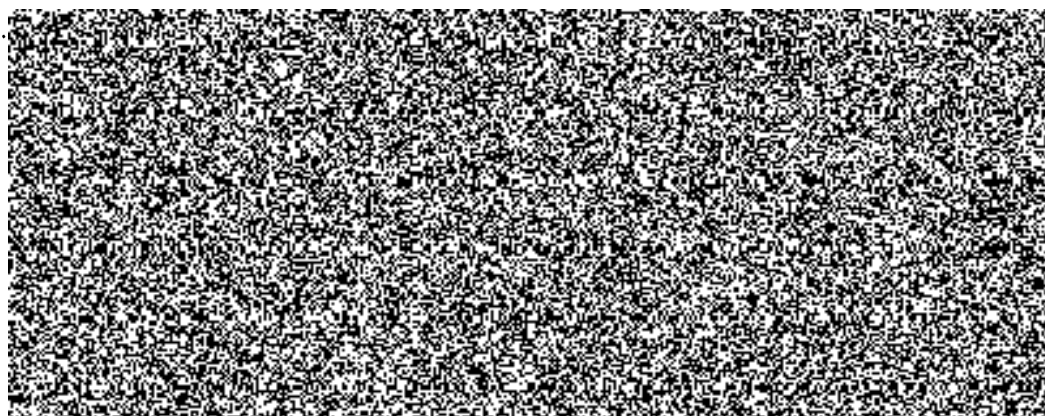
2.1. Předmětem této přílohy č. 2 (dále jen „příloha“) je stanovení úrovně poskytovaných Služeb (SLA).

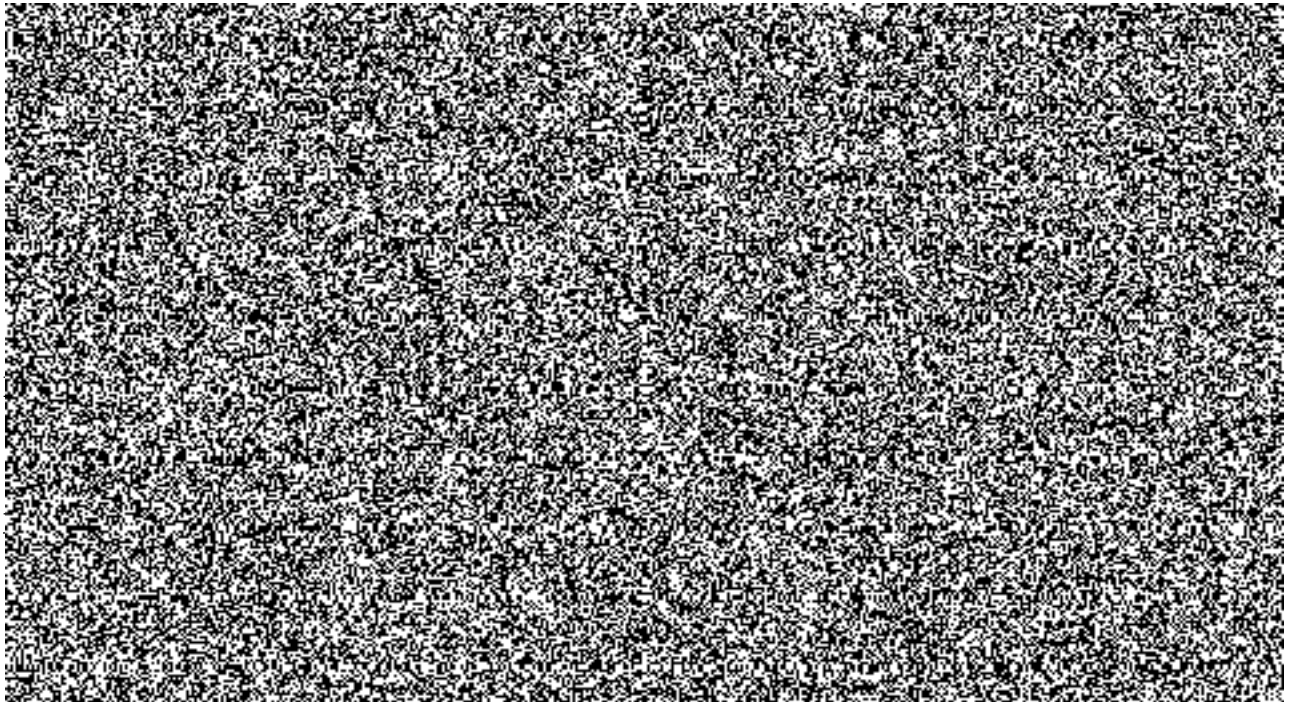
2.1.1. Smluvní strany souhlasí s tím, že SLA specifikovaná v článku 3. přílohy je pro Provozovatele závazná s výjimkou doby, kdy dojde ke krátkodobému nárůstu počtu některé z událostí definovaných níže v Tabulce č. 1 jako Limitní parametr. Krátkodobým nárůstem se rozumí počet událostí převyšující limitní hodnoty uvedené v Tabulce č. 1, uskutečněných za časové období odpovídající danému Limitnímu parametru.

2.1.1.1.



2.1.1.2.





3. Specifikace Služeb

3.1. Zajištění provozu a dostupnosti produkčního prostředí ISDS

Kód Služby	001
Název a druh Služby	Zajištění provozu a dostupnosti ISDS - základní Služba podpory provozu ISDS
Popis Služby	Služba, která je určena pro zajištění bezporuchového a bezvýpadkového provozu a dostupnosti ISDS za předpokladu, že bude Provozovateli řádně poskytnuta součinnost Správce dle Smlouvy.
Základní parametry	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 -24:00 hod. (24×7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)	<ul style="list-style-type: none">• podle předem Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu¹ a• 1× týdně² pro běžnou údržbu ISDS

3.1.1. Vymezení podmínek a definice

3.1.1.1. Incidenty ve smyslu Smlouvy se dělí na následující kategorie:

¹ Provozovatel předkládá Správci harmonogram Plánovaných výluk v souladu se Smlouvou

² Údržba ISDS může být učiněna nejvýše jedenkrát v kalendářním týdnu, a to v čase od 00:00 do 1:00 hod. V této době nemusí být ISDS dostupný. (Provozní řád ISDS)

- **Incidenty kategorie A** – Kritický Incident, kterým je ohrožen provoz ISDS, tedy Incident zásadně ovlivňuje Klíčovou funkci ISDS a většina Koncových uživatelů nemá k ISDS přístup. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Správci velké finanční nebo jiné škody.
- **Incidenty kategorie B** – Incident, který zásadně neovlivňuje Klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích Incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz ISDS či je Incidentem zasažena nepříliš významná část funkcionality ISDS.
- **Incident kategorie C – podezření na Incident** – situace, kdy by se mohlo jednat o snížení dostupnosti ISDS nebo Incident, který by mohl ovlivnit funkci ISDS a mohl by mít dopad na standardní provoz ISDS. Podle výsledku analýzy situace Provozovatel určí, jestli bude podezření ukončeno, nebo přehodnoceno na Incident kategorie A nebo B, případně na Provozní problém (viz článek 3.6) kategorie A nebo B.

3.1.1.2. Nedostupnost (Služba 001 není dostupná)

- Za nedostupnost Služby 001 je považován nevyřešený Incident kategorie A. Provozovatel je povinen bez zbytečného prodlení zaevidovat zjištěné nebo nahlášené Incidenty v aplikaci TTS, s uvedením času začátku Incidentu.
- Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od zjištěného času začátku nedostupnosti jedné nebo více definovaných kritických komponent ve významu dle odst. 3.1.1.3 Monitorovacím systémem ISDS, nebo jiným způsobem zjištěného času začátku nedostupnosti základních služeb ISDS, do doby obnovy Služby 001 odstraněním projevu Incidentu kategorie A či nasazením Náhradního řešení. O použití Náhradního řešení informuje Provozovatel Správce.

3.1.1.3. Nedostupnost kritických komponent je Monitorovacím systémem ISDS posuzována takto:

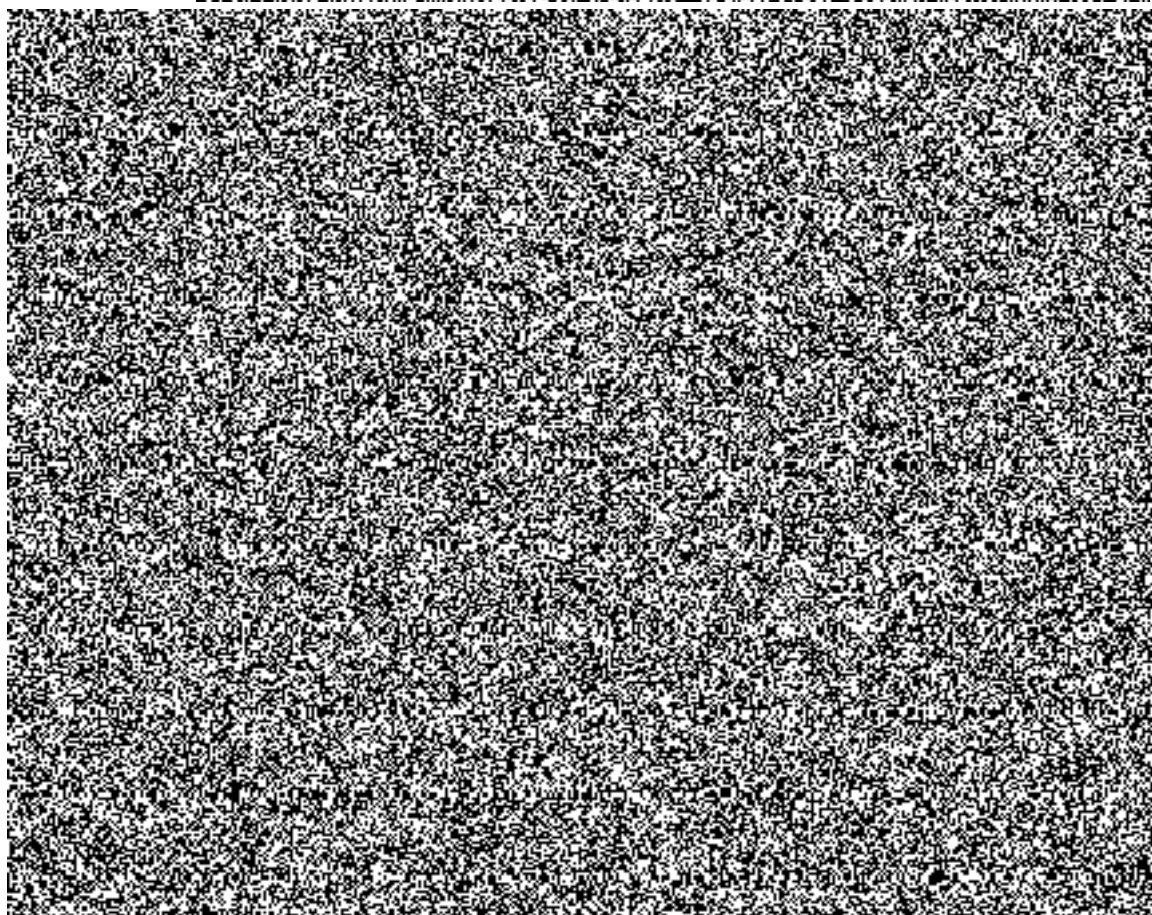
- **Systémy řízení identit a přístupu** (nedostupnost, konektivita)
 - Všechny ARP servery jsou nedostupné
- **Aplikační servery** (nedostupnost, konektivita)
 - Všechny aplikační servery jsou nedostupné
- **Databázové servery** (DB nedostupná - DB není spuštěna ani na jednom z nódů clusteru)
 - Všechny databázové instance v clusteru jsou nedostupné
- **Souborový systém** (všechny FTP servery jsou nedostupné)
 - Všechny VIP adresy koncových FTP služeb jsou nedostupné
- **Proxy časového razítka**

- nedostupná virtuální IP adresa farmy proxy serverů
- DNS servery jsou nedostupné (překlad jmen)
- **Antivirové servery**
 - všechny AV servery jsou nefunkční (test kontroly souboru)
- **Notifikační brány** (nedostupnost, konektivita)
 - Všechny servery notifikační brány jsou nedostupné
- **Síťová konektivita**
 - Systém ISDS není dostupný z vnějšího prostředí
 - Systém ISDS nemá přístup na Internet

3.1.1.4. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizovaně zpravidla Monitorovací systém ISDS.

3.1.1.5. V rámci procesu Obnovení provozu je Incident podle svého charakteru a příčiny alokovan na jednu nebo více podkategorií ISDS – viz odst. 3.1.2.

3.1.1.6.





3.1.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- dostupnost kritických komponent ISDS - skupiny dle odst. 3.1.1.3 (v % dostupnosti)
- CMS - datové toky na rozhraních ISDS do CMS
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Webové služby)
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Uživatelský portál)
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Servisní modul)
- počet minut, neuzavřený Incident kategorie A (podkategorie Jádru ISDS)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Webové služby)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Uživatelský portál)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Servisní modul)
- počet Incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Jádru ISDS)
- přehled Incidentů kategorií A, B a C pro výše uvedené podkategorie

3.2. Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS

Kód Služby	002
Název a druh Služby	Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS - podpůrná Služba
Popis Služby	Služba, která je určena pro zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS za předpokladu, že bude Provozovateli řádně poskytnuta součinnost Správce dle Smlouvy.
Základní parametry	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 -24:00 hod. (24x7)

<p>Výluky stanovené Provozovatelem (započítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)</p>	<p>Výluky stanovené Provozovatelem Provozovatel předem oznamuje Správci dohodnutým způsobem.</p>
--	--

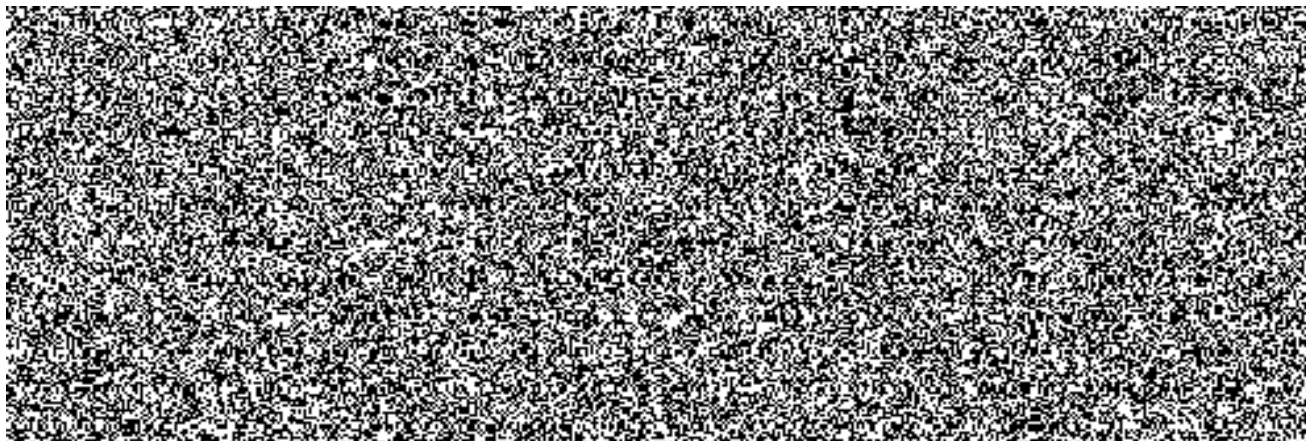
3.2.1. Vymezení podmínek a definice

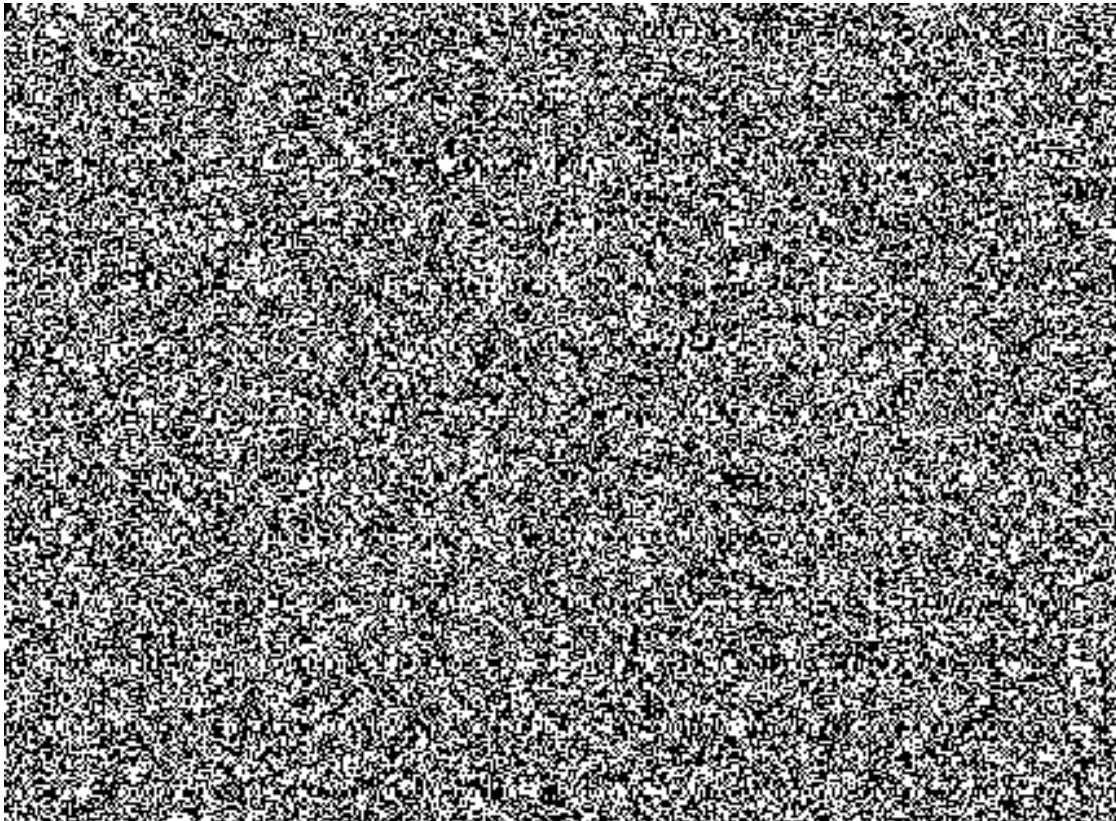
3.2.1.1. Nedostupnost

- Za nedostupnost Služby 002 je považován stav, kdy Koncoví uživatelé nemají ke Službám veřejného testovacího prostředí ISDS funkční přístup kterýmkoliv z následujících způsobů:
 - a. Prostřednictvím webového portálu
 - b. Prostřednictvím webových služeb
- Provozovatel je povinen bez zbytečného prodlení zaevidovat zjištěné nebo nahlášené nedostupnosti Služby v aplikaci TTS.
- Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od zjištěného času začátku nedostupnosti, do doby obnovení dostupnosti Služby 002.
- Do doby nedostupnosti jsou započítávány i doby výluk stanovených Provozovatelem; to se netýká Plánovaných výluk ve smyslu Smlouvy.

3.2.1.2. Výpočet procentní Dostupnosti Služby provádí automatizovaně Monitorovací systém ISDS.

3.2.1.3.





3.3. Služby datového centra

Kód Služby	003
Název a druh Služby	Služby datového centra - základní Služba spojená s provozem
Popis Služby	Základní Služba, jejímž předmětem je zajištění podmínek pro provozování technologické infrastruktury HW a základního SW (produkty třetích stran) a dále aplikačního SW zajišťujícího požadované funkčnosti ISDS v datových centrech dle Smlouvy.
Základní parametry	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 -24:00 hod. (24x7)

Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)

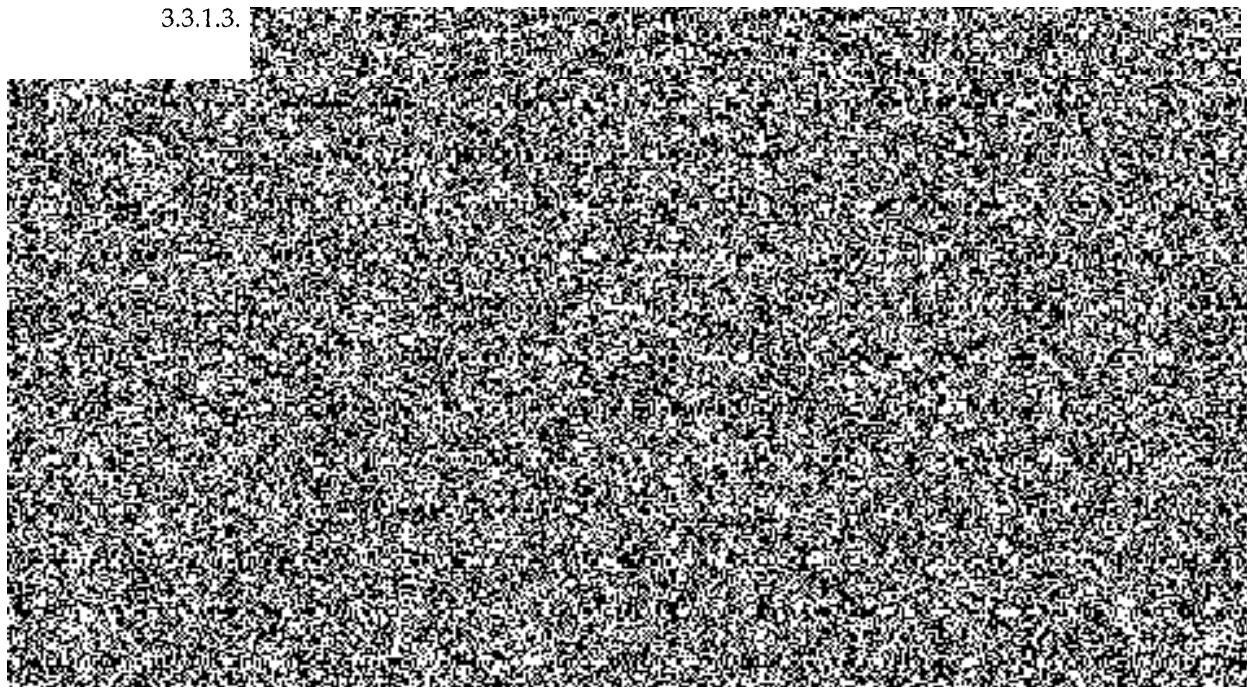
Údržba a Plánované výluky probíhají ve stejných termínech jako u Služby 001, na základě Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu.

3.3.1. Vymezení podmínek a definice

3.3.1.1. Nedostupnost Služby datového centra je dána nedostupností klíčových (kritických) komponent datového centra. Klíčové (kritické) komponenty datového centra jsou napájení, síťová konektivita (datové připojení datového centra), regulovaná teplota a regulovaná vlhkost vzduchu (dle požadavků na datová centra, uvedených v příloze č. 1 Smlouvy).

3.3.1.2. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent datového centra provádí automatizovaně monitorovací systém datových center.

3.3.1.3.




3.3.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Celková dostupnost datového centra I. v Měřeném období
- Celková dostupnost datového centra II. v Měřeném období
- Dostupnost síťové konektivity datového centra I.
- Dostupnost síťové konektivity datového centra II.

- Dostupnost napájení datového centra I.
- Dostupnost napájení datového centra II.
- Časový průběh teploty v datovém centru I.
- Časový průběh teploty v datovém centru II.
- Časový průběh relativní vlhkosti v datovém centru I.
- Časový průběh relativní vlhkosti v datovém centru II.
- Odběr elektrické energie v datovém centru I.
- Odběr elektrické energie v datovém centru II.

3.4. Service Desk

Kód Služby	004
Název a druh Služby	Service Desk - základní Služba spojená s provozem
Popis Služby	Předmětem poskytované Služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpoC – Single Point of Contact pro Správce, Provozovatele a Poddodavatele podle definovaných rolí a oprávnění k přístupu. Veškeré Servisní požadavky Provozovatele Správci a naopak týkající se konkrétních poskytovaných Služeb je možné podávat či řešit prostřednictvím Service Desku.
Základní parametry	
	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 -24:00 hod. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)	Údržba a Plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu Plánovaných výluk ve stanoveném rozsahu.

3.4.1. Vymezení podmínek a definice

3.4.1.1. Součástí Služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Telefon
 - standardní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele
 - záložní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu),
 - eskalační telefonní kontakt na manažera Service Desku.
- Aplikace TTS dostupná z Internetu s použitím standardního prohlížeče WWW stránek, která slouží k zadávání Servisních požadavků do Service Desku elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení.
- Elektronická pošta (e-mail) – tento komunikační kanál je doplňkovým kanálem předchozích dvou, které jsou součástí Služby. Je určen pro komunikaci v případě nedostupnosti aplikace TTS a pro případnou další komunikaci při řešení Servisních požadavků; komunikace tímto kanálem může probíhat pouze s oprávněnými osobami (osoby, které mají přístup do aplikace TTS).

3.4.1.2. Incidenty identifikované pracovníky Správce jsou hlášeny Provozovateli výhradně prostřednictvím Služby Service Desk, a to oprávněnými pracovníky Správce. Jejich jmenný seznam a identifikační údaje je Správce povinen v případě změn aktualizovat. Termíny pro aktualizace a rozsah identifikačních údajů stanoví obě Smluvní strany písemnou dohodou.

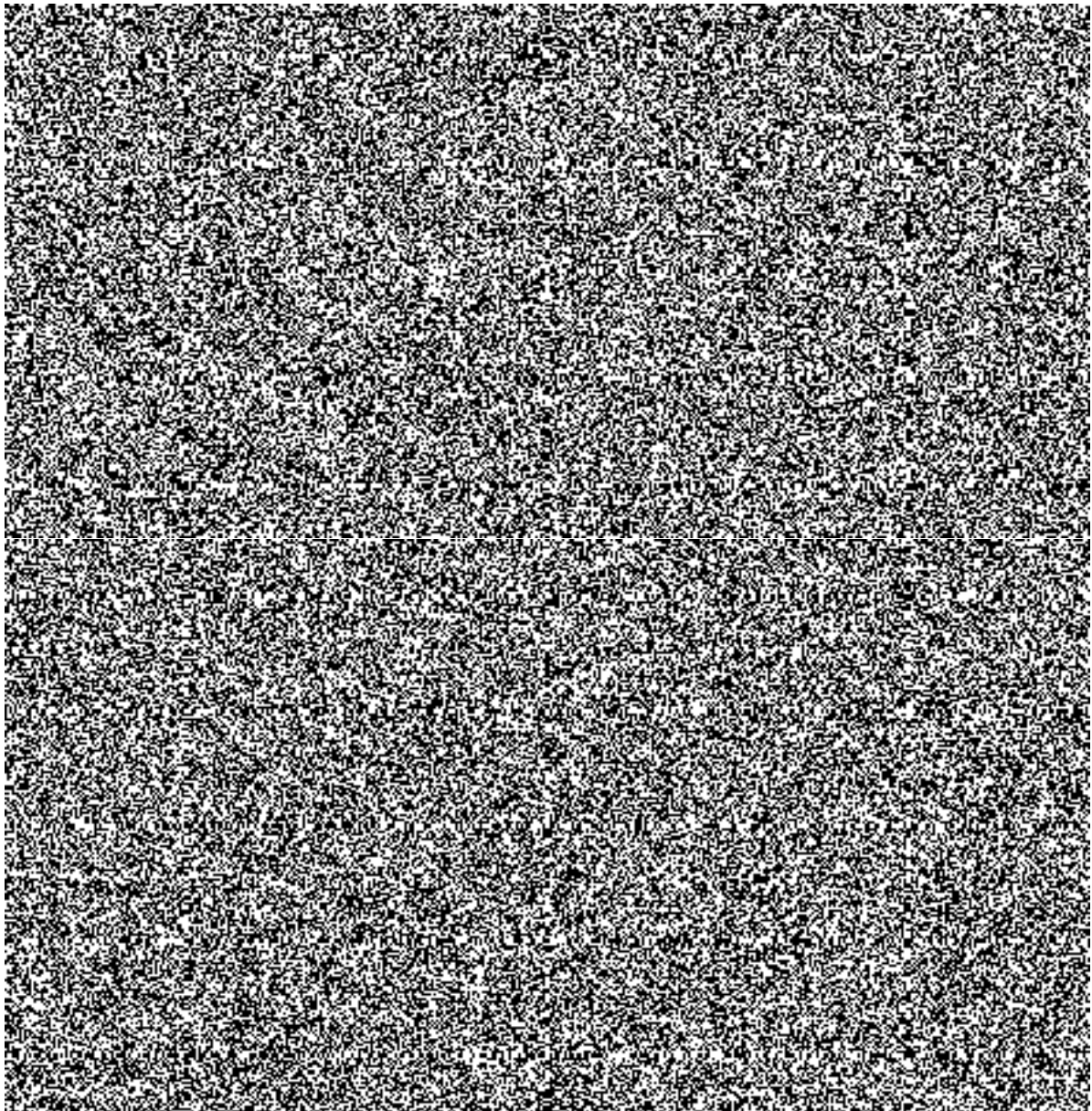
3.4.1.3. Dostupnost Služby je definována jako dostupnost obsluhy telefonních hovorů a dostupnost aplikace TTS.

3.4.1.4. Obsloužený hovor je takový hovor, který je přijat operátorem, nebo zpětným voláním operátorem vyřízen do 30 minut.

3.4.1.5. Výpočet procentního podílu počtu obsloužených hovorů je prováděn na základě výpisu hovorů z telefonní ústředny nebo aplikace TTS.

3.4.1.6.

3.4.1.7.



3.4.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Dostupnost obsluhy telefonních hovorů, dostupnost aplikace TTS, dostupnost Služby Service Desk v %
- Počet neobsloužených volání na standardní telefonní kontakt SD, záložní telefonní kontakt SD a eskalační telefonní kontakt SD
- Počet všech příchozích volání za Měřené období na standardní telefonní kontakt SD, záložní telefonní kontakt SD a eskalační telefonní kontakt SD
- Počet příchozích nevyzvednutých volání ukončených volajícím před uplynutím 5 minut (pouze pevná linka)


3.5. Řešení provozních Incidentů

Kód Služby	005
Název a druh Služby	Řešení provozních Incidentů - základní Služba spojená s provozem
Popis Služby	Předmětem poskytované Služby je řešení Incidentů v produkčním prostředí ISDS s garantovanou Reakční dobou na straně Provozovatele.
Základní parametry	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 -24:00 hod. (24×7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)	Údržba a Plánované výluky probíhají ve stejných termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu Plánovaných výluk ve stanoveném rozsahu.

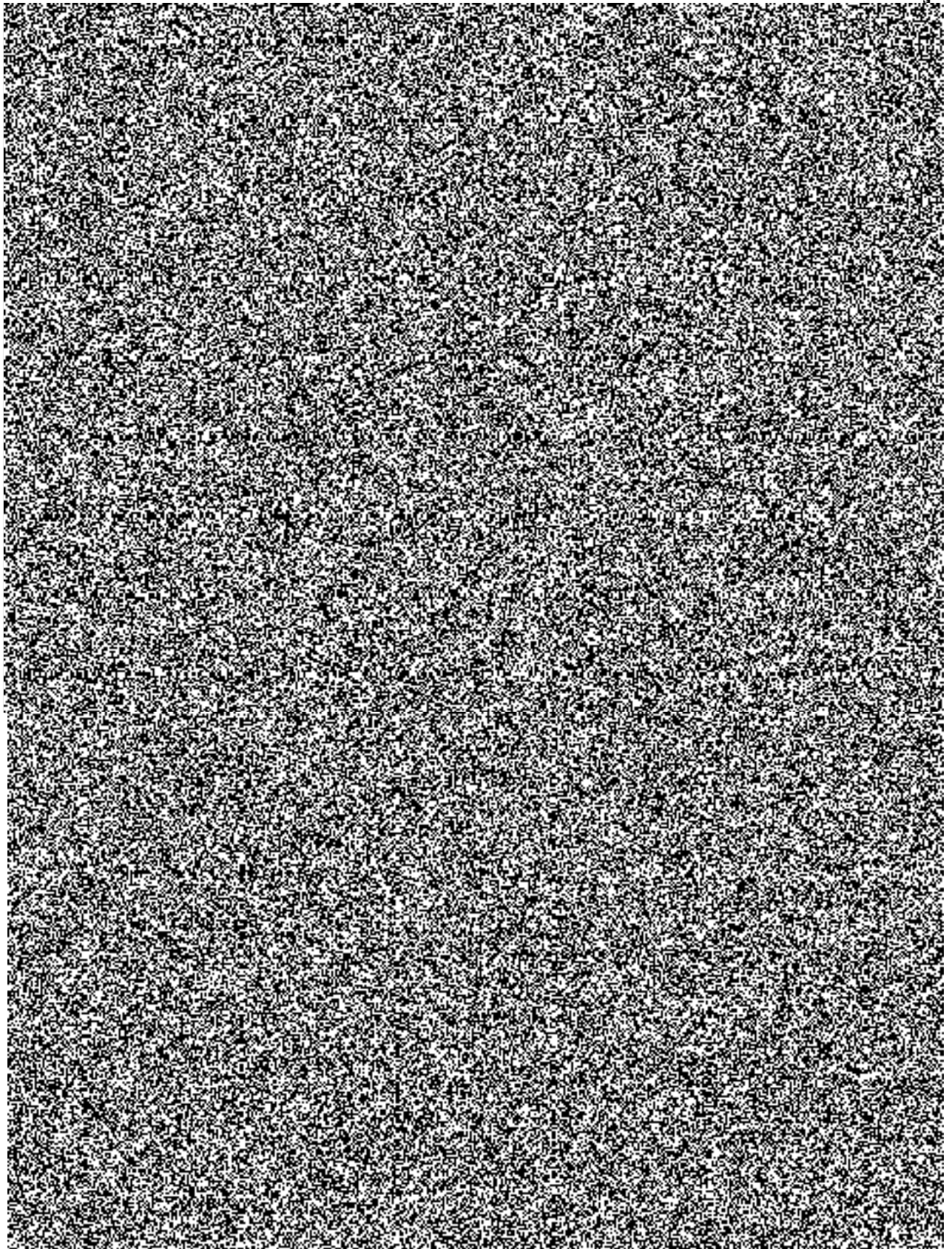
3.5.1. Vymezení podmínek a definice

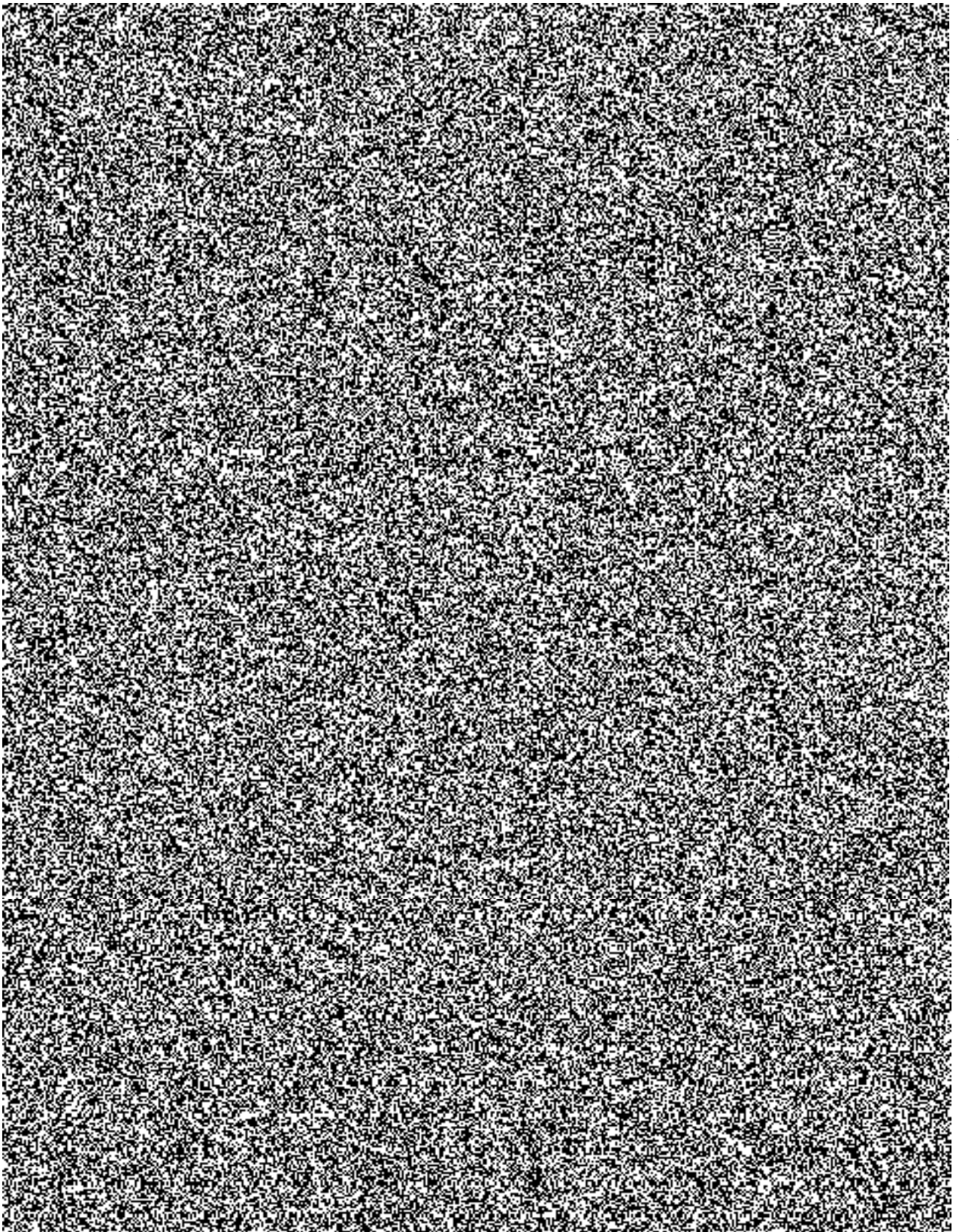
- 3.5.1.1. Provozní Incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti na Incidenty kategorie A, Incidenty kategorie B a Incidenty kategorie C, definice viz odst. 3.1.1.1
- 3.5.1.2. Dostupnost Služby je definována jako dodržení Reakční doby a maximální Doby obnovy.
- 3.5.1.3. Cílem Služby „Řešení provozních Incidentů“ je co nejrychlejší Obnovení provozu ISDS a minimalizace důsledků výpadků v produkčním prostředí na provozní činnosti Koncových uživatelů. Incidenty identifikované pracovníky Správce jsou hlášeny Provozovateli výhradně prostřednictvím Služby Service Desk.
- 3.5.1.4. Kategorie Incidentu nahlášeného Provozovateli je stanovena, resp. navržena pracovníkem Provozovatele. V případě nesouhlasu Správce s navrhovanou kategorizací Incidentu jsou povinny Smluvní strany zahájit bez zbytečného odkladu společné jednání, jehož výsledkem bude konečné a závazné určení kategorie Incidentu formou dohody potvrzené písemným protokolem. SLA se počítá od řádného nahlášení nebo zjištění Incidentu a Doba obnovy se

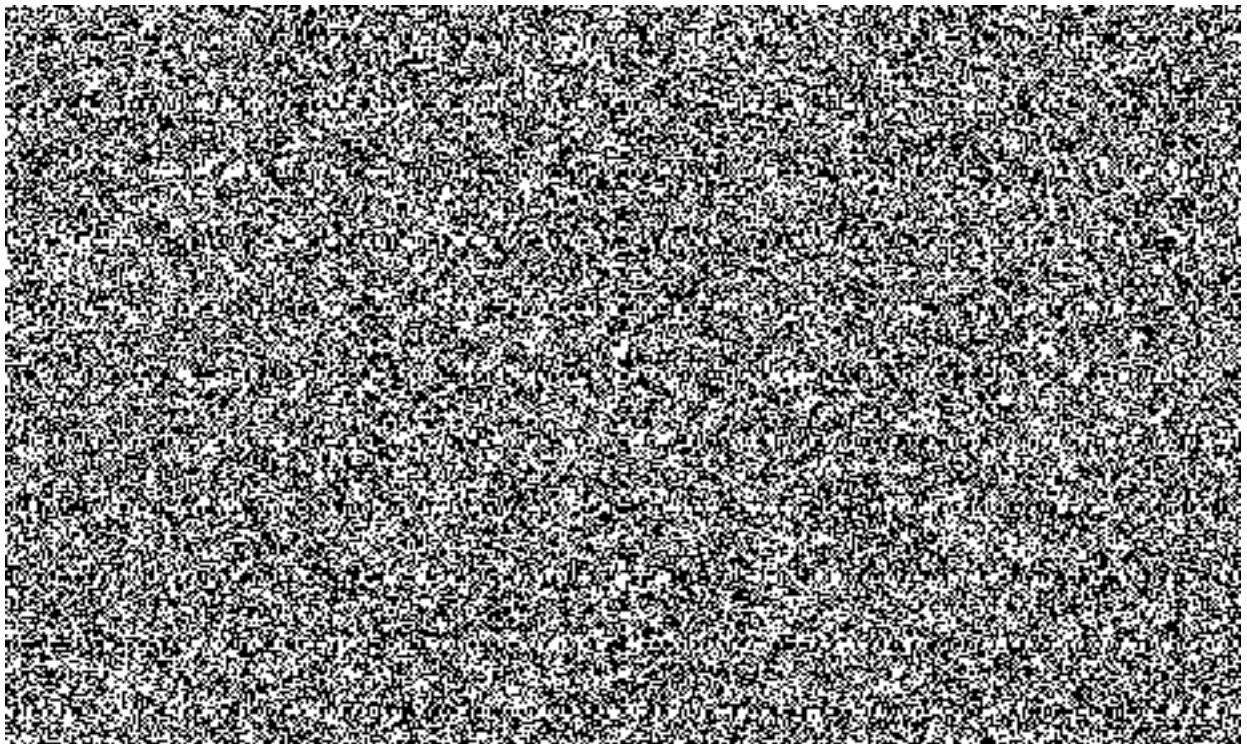
posuzuje dle dohodou určené kategorie Incidentu.

- 3.5.1.5. Klíčové parametry Služby jsou Reakční doba a Doba obnovy (fix time).
- 3.5.1.6. Pro Službu „Řešení provozních Incidentů“ jsou stanoveny následující Reakční doby, na základě kterých se Provozovatel zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií, a to v následujících termínech:
- a) Incidenty kategorie A - nejpozději do jedné hodiny od nahlášení nebo zjištění.
 - b) Incidenty kategorie B a C - nejpozději nejbližší následující Pracovní den od nahlášení nebo zjištění.
- 3.5.1.7. Pro Službu „Řešení provozních Incidentů“ je stanovena maximální Doba obnovy:
- a) Incidenty kategorie A - 4 hodiny od zahájení práce na řešení Incidentů, nejpozději však od marného uplynutí Reakční doby
 - b) Incidenty kategorie B a C - 5 Pracovních dnů od zahájení práce na řešení Incidentů, nejpozději však od marného uplynutí Reakční doby
- 3.5.1.8. Do Reakční doby a Doby obnovy se pro účely výpočtu níže nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována součinnost od Správce a Vyhrazená doba.
- 3.5.1.9. V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Provozovatel oprávněn požádat Správce o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Správce se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Provozovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby.
- 3.5.1.10. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené příčiny či jejích důsledků nebo nalezením a předáním Náhradního řešení Správci. Incident kategorie B a C také převedením/překlasifikováním na problém. Použitím Náhradního řešení lze u Incidentů kategorie A překlasifikovat Provozovatelem Incident na kategorii B.
- 3.5.1.11. Výpočet dostupnosti Služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
- a) Podíl překročení dohodnuté Reakční doby v minutách (odst. 3.5.1.6) k celkovému počtu minut v Měřeném období,
 - b) Podíl překročení Doby obnovy v minutách (odst. 3.5.1.7) k celkovému počtu minut v Měřeném období.
- 3.5.1.12. 









3.5.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Dostupnost Služby v %
- Počet Incidentů kategorie A neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby Incidentů kategorie A
- Doba překročení maximální Doby obnovy Incidentů kategorie A
- Počet všech evidovaných Incidentů kategorie A (v Měřené době)
- Počet Incidentů kategorie B neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby Incidentů kategorie B
- Doba překročení maximální Doby obnovy Incidentů kategorie B
- Počet všech evidovaných Incidentů kategorie B (v Měřené době)
- Počet Incidentů kategorie C neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby Incidentů kategorie C
- Doba překročení maximální Doby obnovy Incidentů kategorie C
- Počet všech evidovaných Incidentů kategorie C (v Měřené době)
- Počet neuzavřených Incidentů kategorií A, B a C k poslednímu dni Měřeného období

3.6. Řešení provozních problémů

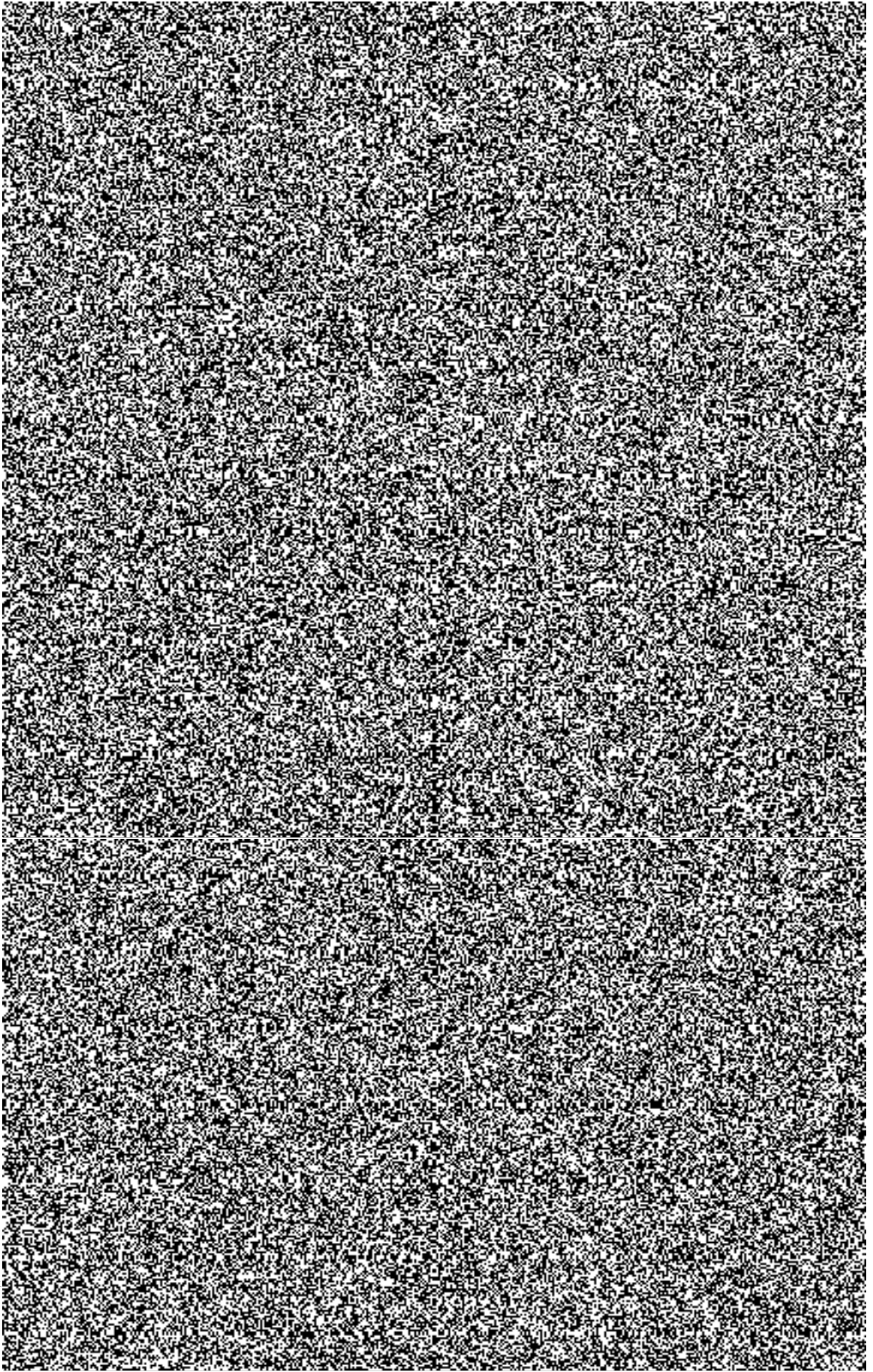
Kód Služby	006
Název a druh Služby	Řešení provozních problémů - základní Služba spojená s provozem
Popis Služby	Předmětem Služby je řešení a správa problémů v produkčním prostředí ISDS. Správa problémů (Problem management) se snaží nalézt neznámou hlavní příčinu Incidentů a následně tuto příčinu odstranit. Činnosti v rámci Problem managementu nekončí Obnovou provozu ISDS jako u Incident managementu (Služba 005), který se snaží o zajištění maximální dostupnosti ISDS.
Základní parametry	
Rozsah zaručeného provozu Služby	8:00 -17:00 hod. v Pracovní dny
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)	Údržba a Plánované výluky probíhají ve stejných termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu.

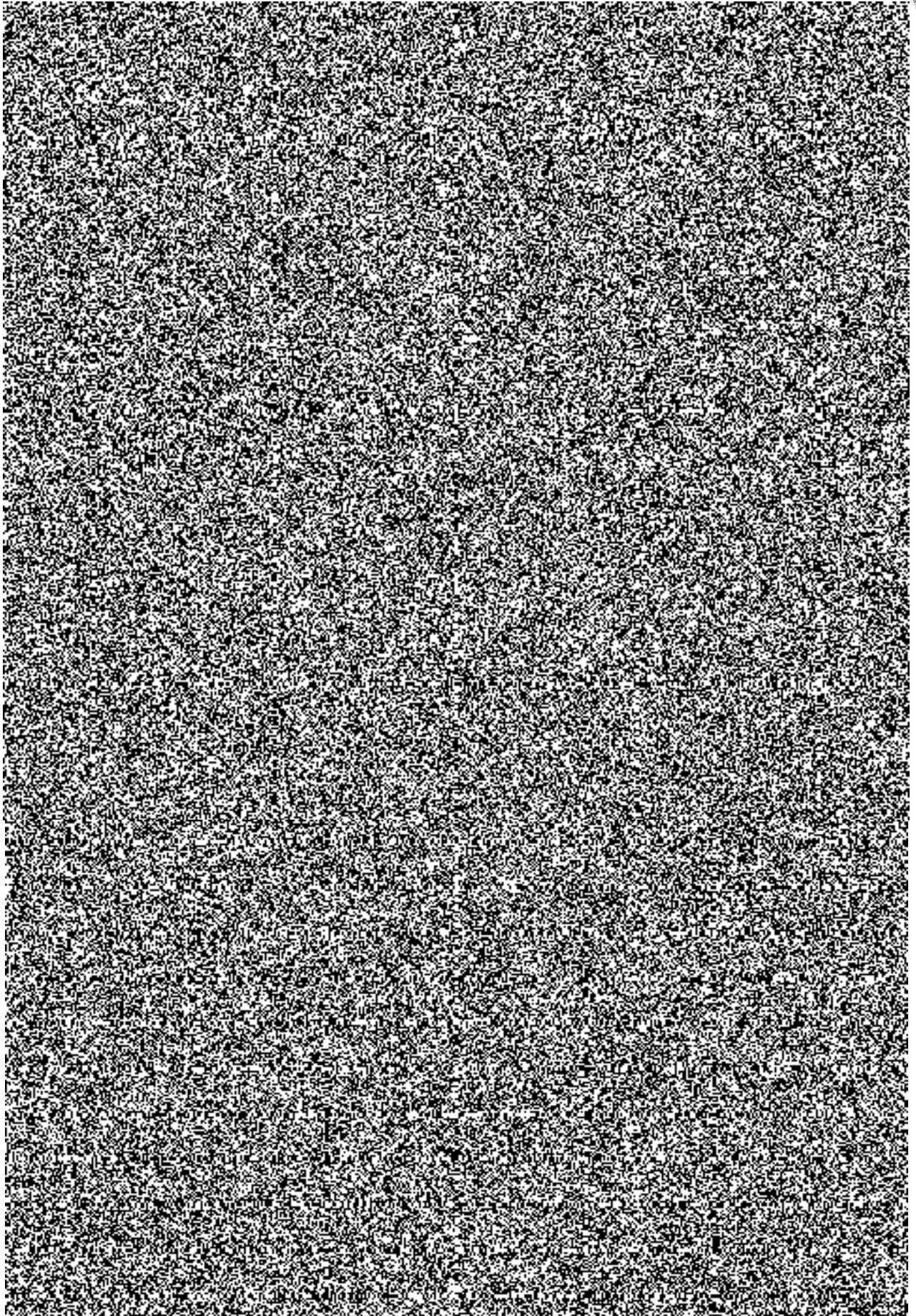
3.6.1. Vymezení podmínek a definice

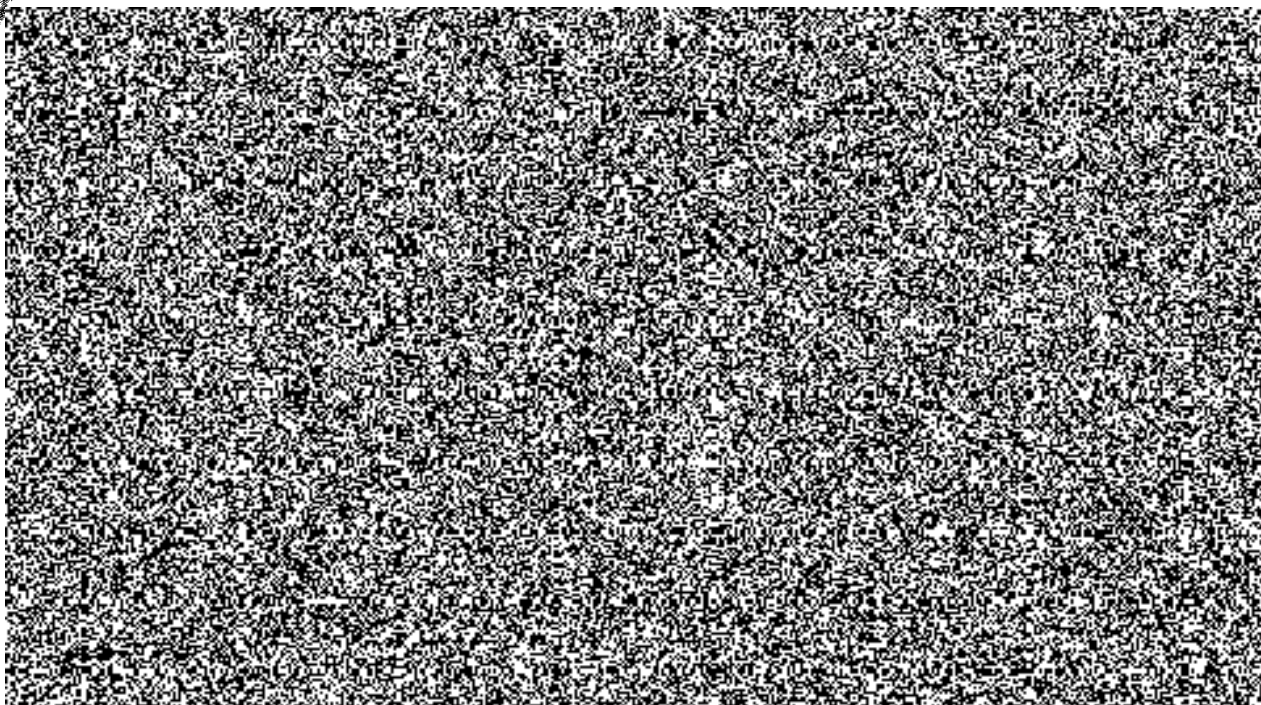
- 3.6.1.1. Problémy jsou kategorizovány dle priority jejich řešení. Určení kategorie problému probíhá na základě dopadu, naléhavosti a existenci Náhradního řešení ke konkrétnímu problému.
- 3.6.1.2. Kategorizaci problémů provádí Provozovatel na základě priority jejich řešení následovně:
 - Problémy s prioritou 1 – klasifikováno A – Kritický problém, který zásadně ovlivňuje Klíčovou funkci ISDS. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran.

- Problémy s prioritou 2 – klasifikováno B – Běžný problém, který zásadně neovlivňuje Klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích problémem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Správci či je problémem zasažena nepřilíš významná část funkcionality ISDS.
- 3.6.1.3. Pro Službu „Řešení provozních problémů“ jsou stanoveny následující Reakční doby, na základě kterých se Provozovatel zavazuje zahájit práce na řešení problémů dle jejich klasifikace, a to v následujících termínech:
- a) problémy klasifikované A (priorita 1) - nejpozději do jedné Pracovní hodiny od nahlášení či identifikace problému,
 - b) problémy klasifikované B (priorita 2) - nejpozději druhý Pracovní den po nejbližším následujícím Pracovním dni od nahlášení či identifikace problému.
- 3.6.1.4. Pro Službu „Řešení provozních problémů“ je stanovena maximální Doba obnovy:
- a) problémy klasifikované A – 30 dní od nahlášení či identifikace problému
 - b) problémy klasifikované B – 45 dní od nahlášení či identifikace problému
- 3.6.1.5. V průběhu řešení problému má Provozovatel možnost opakovaně žádat o prodloužení o další období v případě, že jde např. o složitý problém nebo jeho vyřešení leží mimo možnosti Provozovatele (např. lhůty dodavatele technologie apod.). Období se prodlužuje vždy nejdéle do konce následujícího kalendářního měsíce.
- 3.6.1.6. Do Reakční doby a Doby obnovy se pro účely výpočtu níže nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována součinnost od Správce a dále Vyhrazená doba.
- 3.6.1.7. V průběhu řešení/odstraňování problému je Provozovatel oprávněn požádat Správce o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Správce se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Provozovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby.
- 3.6.1.8. Problém je považován za vyřešený nalezením řešení a jeho realizací. V případě, že problém vznikl jako důsledek Náhradního řešení (workaround), pak toto Náhradní řešení bude nahrazeno nalezeným konečným řešením.
- 3.6.1.9. Výpočet dostupnosti Služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
- a) podíl doby překročení dohodnuté Reakční doby v minutách (odst. 3.6.1.3) k celkovému počtu minut v Měřeném období a
 - b) podíl překročení Doby obnovy v minutách (odst. 3.6.1.4) k celkovému počtu minut v Měřeném období.

3.6.1.10







3.6.2. Hlášené parametry Služby (reporting)


- Dostupnost Služby v %
- Počet problémů kategorie „A“ neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby problémů kategorie „A“
- Doba překročení maximální Doby obnovy problémů kategorie „A“
- Počet všech evidovaných problémů kategorie „A“ (v Měřené době)
- Počet problémů kategorie „B“ neobsložených v řádné Reakční době
- Doba překročení řádné Reakční doby problémů kategorie „B“
- Doba překročení maximální Doby obnovy problémů kategorie „B“
- Počet všech evidovaných problémů kategorie „B“ (v Měřené době)
- Přehledová tabulka problémů, včetně přehledu neuzavřených problémů kategorií „A“ a „B“ k poslednímu dni Měřeného období

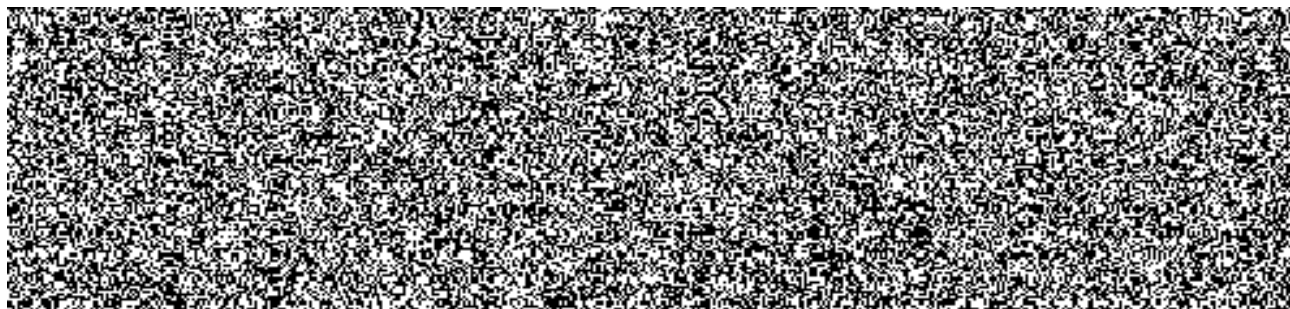
3.7. Dodání Datových zpráv

Kód Služby	007
Název a druh Služby	Dodání datových zpráv – klíčová funkcionality ISDS.
Popis Služby	Dodání datové zprávy je klíčovou funkcionalitou ISDS. ISDS garantuje dodání řádně podané Datové zprávy ze schránky odesílatele do schránky adresáta.

Základní parametry	
Doba dodání Datové zprávy přijaté ISDS	240 minut
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet míry neúspěšnosti dodání)	Údržba a Plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu.

3.7.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.7.1.1. Dodáním Datové zprávy se rozumí provedení operací k zajištění správného a bezpečného přenesení řádně podané bezchybné Datové zprávy z Datové schránky odesílatele do Datové schránky příjemce.
- 3.7.1.2. Doba dodání Datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání Datové zprávy do Datové schránky příjemce.
- 3.7.1.3. SLA se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době. Parametr „Dodání datových zpráv“ se nesleduje u Datových zpráv, kde došlo k zachycení nebezpečného kódu antivirovou kontrolou.
- 3.7.1.4. Za úspěšně dodanou Datovou zprávou se považuje datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšuje 240 minut. Datové zprávy, které se nepodaří dodat v době do 240 minut, jsou pro potřeby SLA považovány za nedodané.
- 3.7.1.5. Míra neúspěšnosti „Dodání datové zprávy“ se vypočítává jako poměr počtu Datových zpráv nedodaných do 240 minut k celkovému počtu podaných Datových zpráv za Měřené období do ISDS, v procentech.
- 3.7.1.6. 






3.7.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Počet dodaných Datových zpráv za Měřené období, dodaných do 240 minut od podání
- Počet Datových zpráv za Měřené období, nedodaných ve lhůtě 240 minut od podání
- Počet podaných Datových zpráv za Měřené období
- Míra neúspěšnosti Dodání datových zpráv v %

3.8. Příprava Datových zpráv ke stažení

Kód Služby	008
Název a druh Služby	Příprava Datových zpráv ke stažení – základní funkcionality ISDS.
Popis Služby	Umožnění stažení Datové zprávy je důležitou funkcionalitou ISDS. ISDS garantuje uživatelům dobu přípravy Datové zprávy ke stažení.
Základní parametry	
Doba přípravy Datové zprávy ke stažení	30 sekund
	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet míry viz níže)	Údržba a Plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu.

3.8.1. Vymezení podmínek a definice

3.8.1.1. Za dobu přípravy Datové zprávy ke stažení se považuje doba od úspěšného

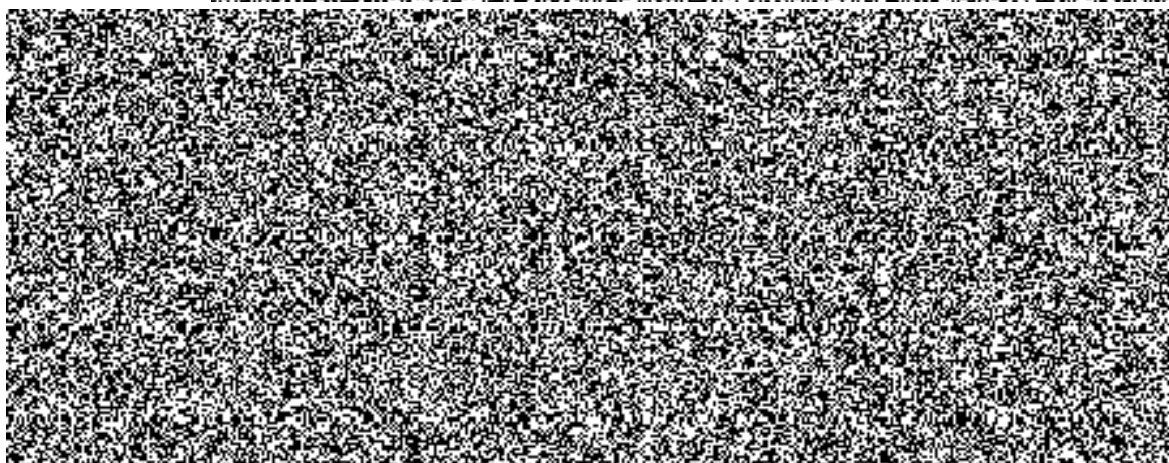


zadání požadavku na stažení dodané, resp. Doručené datové zprávy do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah Datové zprávy včetně příloh) pro stažení na rozhraní infrastruktury.

3.8.1.2. Za Datovou zprávu připravenou ke stažení včas se považuje Datová zpráva, u které doba přípravy ke stažení nepřevyšší 30 sekund, neplatí pro Datové zprávy o velikosti větší než 20 MB nebo s počtem příloh větším než 1.

3.8.1.3. Dostupnost Služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.

3.8.1.4.




3.8.2. Hlášené parametry Služby (reporting)


- Počet zahájených stahování dodaných, resp. doručených Datových zpráv za Měřené období
- Počet Datových zpráv za Měřené období, připravených ke stažení včas
- Průměrná doba přípravy datové zprávy ke stažení za Měřené období

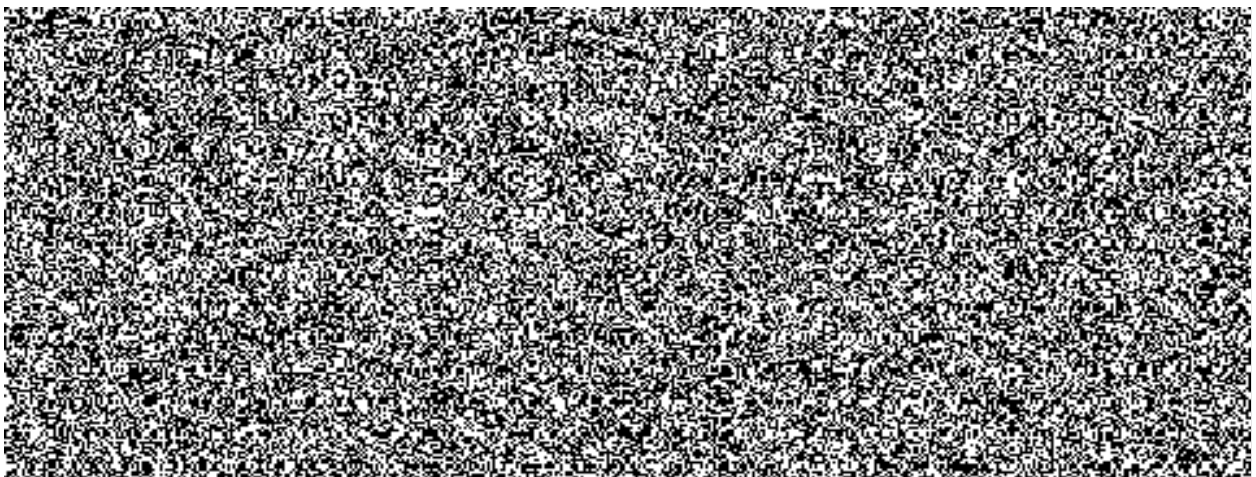
3.9. Příprava dodejek a doručenek ke stažení

Kód Služby	009
Název a druh Služby	Příprava dodejek a doručenek ke stažení – základní funkcionalita ISDS.
Popis Služby	Umožnění stažení dodejky nebo doručanky je důležitou funkcionalitou ISDS. ISDS garantuje Koncovým uživatelům dobu přípravy dodejky nebo doručanky ke stažení.
Základní parametry	

Doba přípravy dodejky nebo doručení ke stažení	10 sekund
	
Rozsah zaručeného provozu Služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet míry viz níže)	Údržba a Plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu.

3.9.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.9.1.1. Za dobu přípravy dodejky nebo doručení ke stažení se považuje doba od úspěšného zadání požadavku na stažení dodejky nebo doručení do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah dodejky nebo doručení) pro stažení na rozhraní infrastruktury
- 3.9.1.2. Za dodejku nebo doručení připravenou ke stažení včas se považuje dodejka nebo doručení, u které doba přípravy ke stažení nepřevyšuje 10 sekund.
- 3.9.1.3. Dostupnost Služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.
- 3.9.1.4. 



3.9.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

- Počet zahájených stahování dodejek a doručení za Měřené období



- Počet dodejek a doručenek za Měřené období, připravených ke stažení včas
- Průměrná doba přípravy dodejek a doručenek ke stažení za Měřené období

3.10. Postservis

Kód služby	010
Název a druh služby	Služba Postservis - doplňková služba spojená s provozem ISDS
Popis služby	Služba spojená s rozesíláním písemné komunikace směrem k uživatelům datových schránek (např. rozesílání přístupových údajů, informací o zneplatnění respektive zrušení služby)
Základní parametry	
Parametry služby	Vnitrostátní zásilka – vypravení do 1 Pracovního dne od obdržení datové věty. Mezinárodní zásilka – vypravení do 5 Pracovních dnů od obdržení datové věty.
Rozsah zaručeného provozu služby	8:00 – 17:00 (9x5)
Maximální denní dávka	800 ks listovních zásilek

3.10.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.10.1.1. Provozovatel garantuje, že vytiskne, zkompletuje a vypraví do poštovní přepravní sítě listovní zásilky, k nimž obdrží příslušné bezchybné datové věty ve výše stanovených lhůtách.
- 3.10.1.2. V případě, že se ani s vynaložením přiměřených prostředků nepodaří doplnit zjevně chybnou adresu adresáta (neúplná, zjevně nesmyslná, nebo do země, kam Provozovatel neposkytuje poštovní služby), je tato zásilka vyjmuta a Správci jsou poskytnuta podrobná data o této zásilce.
- 3.10.1.3. V případě, že dojde ke skutečnosti popisované v čl. 3.10.1.2., dopisy u kterých nemohlo dojít k opravě adresy, nejsou započítávány do počtu zásilek pro účely SLA.


3.10.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Počet předaných objednávek (požadavků na doručení listinných zásilek

v Měřeném období)

- Počet odmítnutých objednávek z důvodu chyby v adrese, která neumožní objednanou zásilku zařadit do procesu doručení.
- Počet vypravených zásilek
- Počet zásilek nevypravených do sjednané doby (roztříděno na zásilky vnitrostátní a mezinárodní)
- Počet zásilek, u kterých se nepodařilo opravit či doplnit korespondenční adresu a které se budou vracet Správci.

3.11. Call Centrum

Kód Služby	011
Název a druh Služby	Call Centrum - základní Služba spojená s provozem
Popis Služby	Call Centrum je první úrovní uživatelské podpory pro Koncové uživatele ISDS, další uživatele a zájemce. Předmětem poskytované Služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (Spoc – Single Point of Contact) pro uvedené osoby.
Základní parametry	
	
Rozsah zaručeného provozu Služby	Telefonní kontakt: 8:00 -18:00 hod. (10×5)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu Služby pro výpočet Dostupnosti Služby)	Údržba a Plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného harmonogramu ve stanoveném rozsahu.

3.11.1. Vymezení podmínky a definice

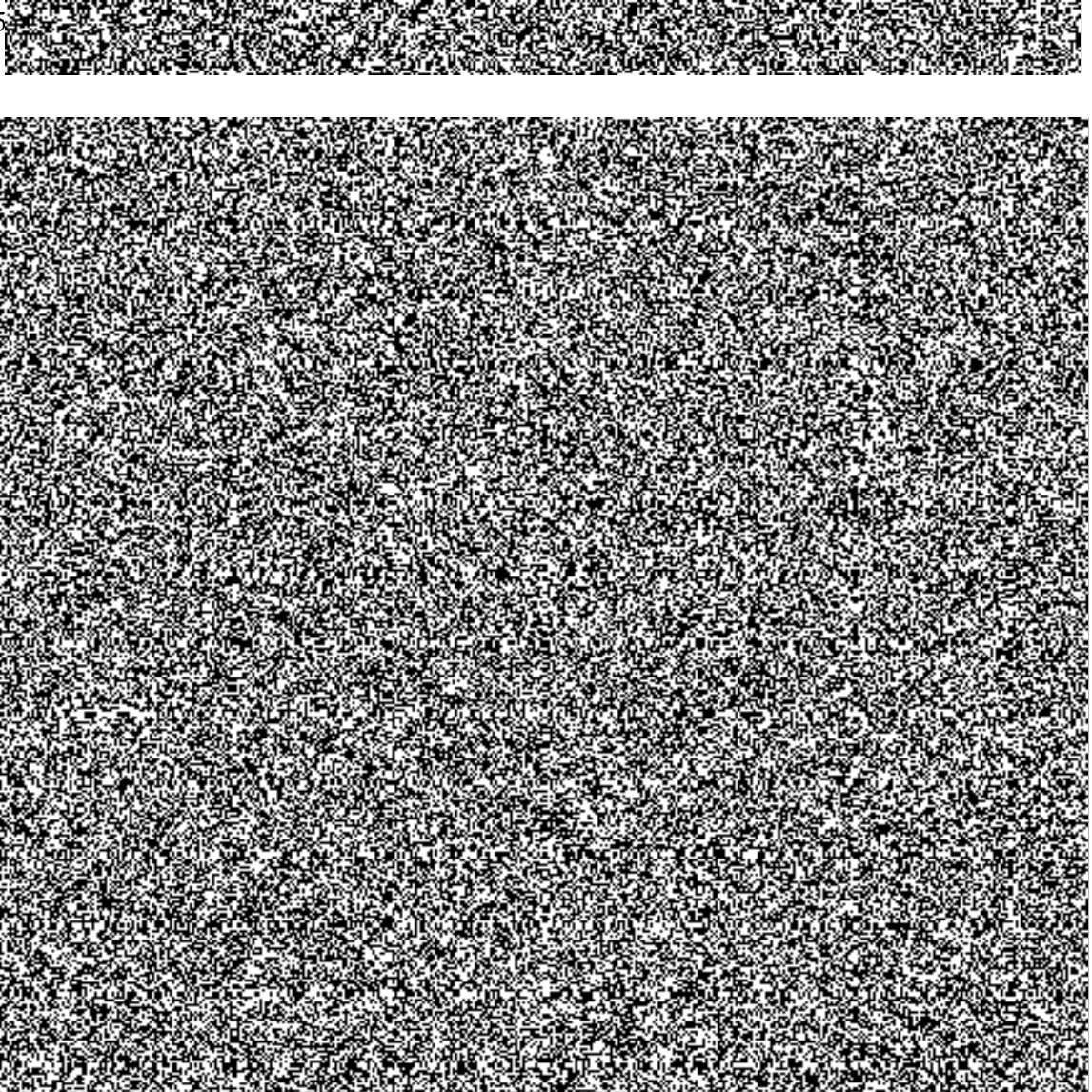
3.11.1.1. Provozovatel garantuje příjem požadavků na Call Centrum prostřednictvím telefonního hovoru.

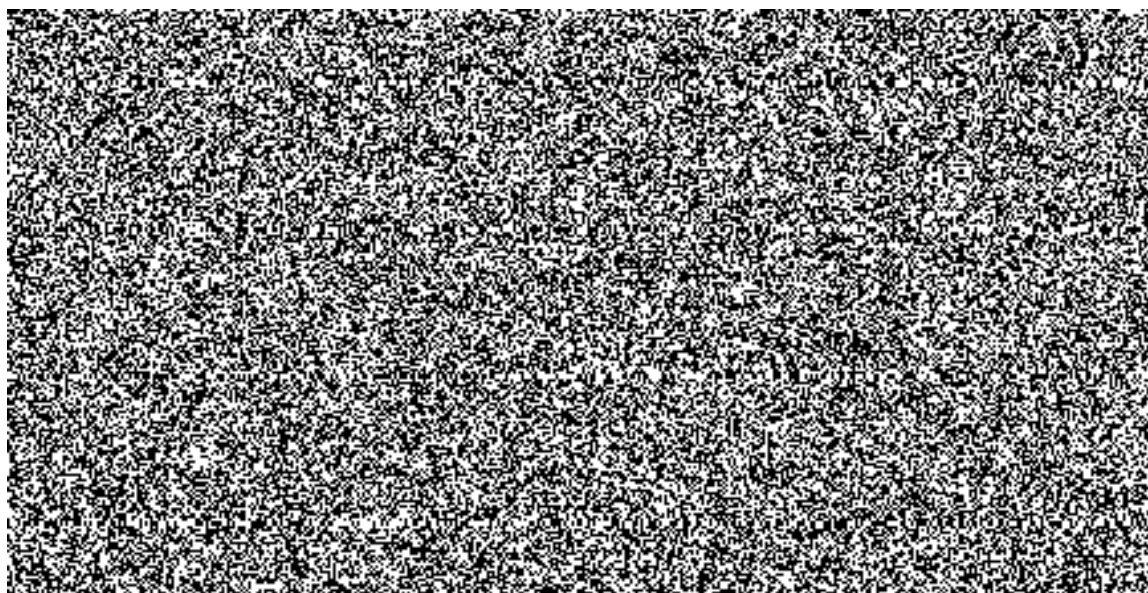
3.11.1.2. Služba telefonického příjmu požadavků na Call Centrum je považována za dostupnou, jestliže nejméně 90 % telefonních hovorů je za běžných provozních podmínek vyzvednuto operátorem do 10 minut a je navázán verbální kontakt.

3.11.1.3. V případech, kdy je zaznamenán nárazový nebo náhlý nárůst požadavků na hovory, který je reakcí na příčinu mimo ISDS a kterou nemohl Provozovatel ovlivnit, časová lhůta pro vyzvednutí hovoru neplatí.

3.11.1.4. Služba Call Centrum je považována za dostupnou, jestliže nejméně 70 % přijatých požadavků je vyřešeno při prvním kontaktu (v rámci hovoru) anebo nejméně 90 % přijatých požadavků je vyřešeno na druhé úrovni technické podpory Provozovatele nejpozději pátý Pracovní den po přijetí požadavku při prvním kontaktu. Prvním dnem se rozumí Pracovní den následující po dni, kdy byl požadavek přijat. Přijatým požadavkem se za běžných provozních podmínek rozumí takový požadavek, kdy operátor vyzvedne příchozí telefonní hovor do 10 minut a naváže s volajícím verbální kontakt.

3.11.1.5





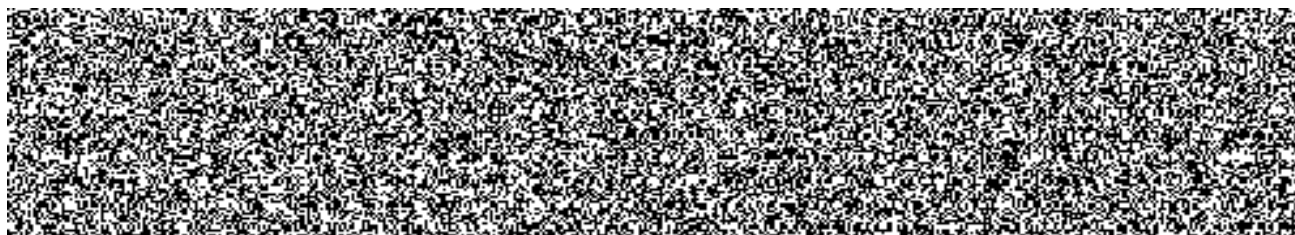
3.11.2. Hlášené parametry Služby (reporting)

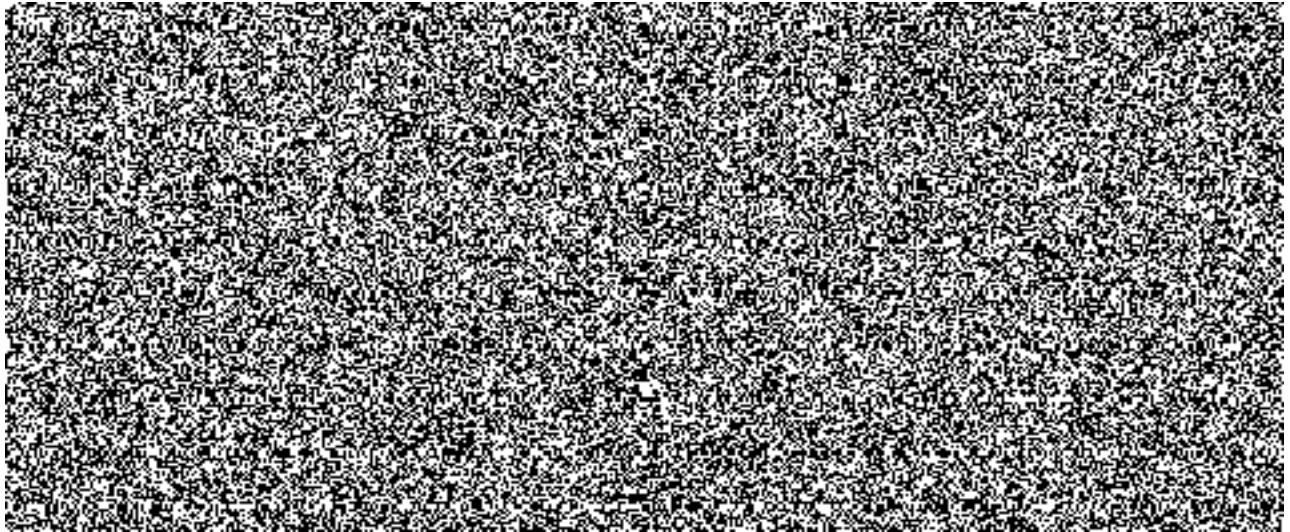
- Dostupnost Služby v %
- Počet požadavků přijatých v časovém limitu
- Počet telefonicky podávaných požadavků (pokusů o hovor)
- Počet požadavků vyřešených při prvním kontaktu (v rámci hovoru)
- Celkový počet požadavků
- Počet vyřešených požadavků na druhé úrovni Provozovatele ve stanovené době
- Celkový počet požadavků předaných na druhou úroveň Provozovatele

4. Kvalitativní ukazatele komplexu Služeb

Provozovatel garantuje dostupnost Služeb ISDS v souladu s čl. 3.1 až 3.11.


4.1.






4.2. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (Služba 002)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (Služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

Dostupnost Služby	Počet sankčních jednotek
Při poklesu pod hodnotu 97% za každou další započatou desetinu %	


4.3. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Služby datového centra (Služba 003)

Sankce za nedodržení parametrů Služby datového centra (Služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

Dostupnost Služby	Počet sankčních jednotek
Při poklesu pod hodnotu 99,9% za každou další započatou desetinu %	


4.4. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Service Desk (Služba 004)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Service Desk (Služba 004) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

Dostupnost Služby	Počet sankčních jednotek
Při poklesu pod hodnotu 99,5% za každou další započatou desetinu %	

4.5. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služeb Řešení provozních Incidentů (Služba 005), Řešení provozních problémů (Služba 006) a Call Centrum (Služba 011)

Sankce za nedodržení parametrů Služeb Řešení provozních Incidentů a Řešení provozních problémů (Služby 005 , 006 a 011) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

Dostupnost Služby	Počet sankčních jednotek
Při poklesu pod hodnotu 99,5% za každou další započatou desetinu %	

4.6. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Dodání datových zpráv (Služba 007)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Dodání Datových zpráv (Služba 007) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

Míra neúspěšnosti dodání zprávy	Počet sankčních jednotek
---------------------------------	--------------------------

Od 0,01% za každou další započatou setinu procenta



4.7. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služeb Příprava datových zpráv ke stažení (Služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (Služba 009)

Sankce za nedodržení parametrů Služeb Příprava Datových zpráv ke stažení (Služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (Služba 009) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

Dostupnost Služby	Počet sankčních jednotek
Při poklesu pod hodnotu 98% za každou další započatou desetinu %	

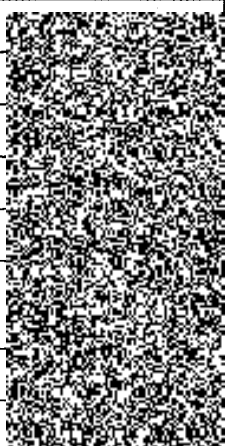
4.8. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA Služby Postservis (Služba 010)

Sankce za nedodržení parametrů Služby Postservis (Služba 010) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz. čl. 4.9) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň Služby:

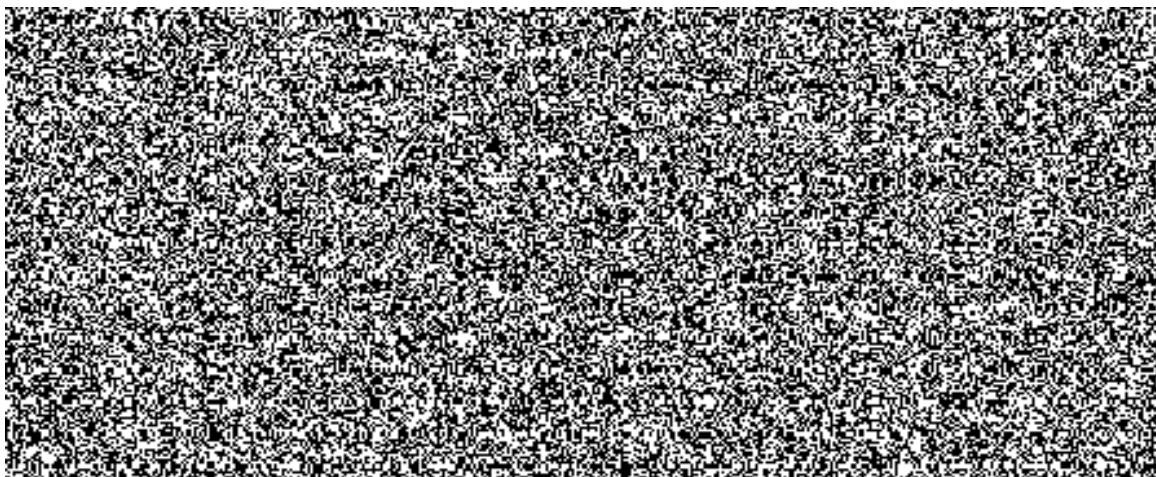
Dostupnost Služby	Počet sankčních jednotek
dostupnost < 99%	

4.9. Hodnoty sankční jednotky pro jednotlivé Služby

Kód Služby	Název Služby	Hodnota sankční jednotky
002	Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS	
003	Služby datového centra	

004	Service Desk	
005	Řešení provozních Incidentů	
006	Řešení provozních problémů	
007	Dodání datových zpráv	
008	Příprava datových zpráv ke stažení	
009	Příprava dodejek a doručenek ke stažení	
010	Postservis	
011	Call Centrum	

5.



6. Hlášení parametrů Služeb – Reporting

- 6.1. Přehled jednotlivých reportovaných hodnot je uveden v příslušných kapitolách článku 3. Tyto parametry jsou vykázány v Měsíční zprávě o provozu (za příslušný kalendářní měsíc).
- 6.2. Měsíční zprávu o provozu za předcházející Měřené období zpracovává Provozovatel a předkládá ji Správci.

PŘÍLOHA č. 3

CENA SLUŽEB A NADMĚRNÁ VYROVNÁVACÍ PLATBA

I. CENA SLUŽEB

1.1 Cena se skládá z Ceny za poskytování Služeb provozní podpory ISDS a z Ceny za poskytování Služeb rozvoje ISDS.

1.2 CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY ISDS:

1.2.1 Správce se zavazuje hradit Provozovateli Cenu za poskytování Služeb provozní podpory ISDS za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb provozní podpory ISDS („Cena Služeb provozní podpory ISDS“). Cena Služeb provozní podpory ISDS je tvořena součtem následujících položek:

- **fixní měsíční paušální ceny ve výši:**

Rok trvání Smlouvy	2018	2019	2020	2021	2022
Fixní měsíční paušální cena v Kč	14.535.355	16.248.002	15.801.723	17.292.169	17.612.458

- **variabilní ceny za odeslané Datové zprávy**, kterou se pro účely této přílohy č. 3 rozumí jakákoliv datová zpráva ve smyslu § 19 ZEU bez ohledu na odesílatele anebo recipienta, tj. Datové zprávy zajišťující komunikaci ve smyslu § 17 až § 18a ZEU, vypočítaná jako součin ceny za jednu (1) odeslanou Datovou zprávu a počtu všech odeslaných Datových zpráv v daném kalendářním měsíci. Cena za jednu (1) Datovou zprávu činí:

Rok trvání Smlouvy	2018	2019	2020	2021	2022
Cena za 1 Datovou zprávu v Kč	2,5	2,1187	1,9279	1,6197	1,4564

1.3 CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZVOJE ISDS:

1.3.1 Správce se zavazuje hradit Provozovateli Cenu za poskytování Služeb rozvoje ISDS („Cena Služeb rozvoje ISDS“) za každý kalendářní měsíc, v němž byly poskytovány Služby rozvoje ISDS. Cena Služeb rozvoje ISDS je stanovena jako součin rozsahu poskytnutého plnění Provozovatele vyjádřeného v člověkodnech (MD) uvedeného ve schválené Měsíční zprávě o provozu a příslušné jednotkové ceny za člověkodnen (MD). Jednotková cena za člověkodnen (MD) je stanovena ve dvou níže uvedených sazbách:

Osoba poskytující Službu rozvoje ISDS	Cena za jeden (1) MD v Kč
Cena za 1 MD v případě, že Službu rozvoje ISDS poskytovanou prostřednictvím Poddodavatele	15.000
Cena za 1 MD v případě, že Službu rozvoje ISDS poskytuje přímo Provozovatel (ČP)	12.000

II. NADMĚRNÁ VYROVNÁVACÍ PLATBA

- 2.1 Provozovatel je povinen vést oddělené účetnictví pro Služby a pro ostatní činnosti ve smyslu bodu 44 Sdělení Komise - Rámec Evropské unie pro státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby (2011) č. 2012/C 8/03 („*Sdělení Komise*“), a to v souladu s obecně platnými účetními předpisy, zejména zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Toto řádné evidování a oddělení nákladů a výnosů je Provozovatel povinen prokázat v souladu s odst. 7.10 a 7.11 Smlouvy.
- 2.2 Správce a Provozovatel se zavazují vždy po uplynutí každého kalendářního roku účinnosti Smlouvy provést porovnání Ceny Služeb provozní podpory ISDS a cenového modelu stanoveného v této příloze č. 3 s požadavky na vyrovnávací platbu dle bodu 49 Sdělení Komise, tedy že zaplacená Cena Služeb provozní podpory ISDS v předcházejícím kalendářním roce nepřesahuje požadavky na vyrovnávací platbu dle Sdělení Komise (že se nejedná o nadměrnou vyrovnávací platbu) („*Vyhodnocení*“).
- 2.3 Pro výpočet čistých nákladů nezbytných k plnění závazku veřejné služby se užívá metodika čistých ušetřených nákladů ve smyslu bodu 25 Sdělení Komise.
- 2.4 Provozovatel je povinen předložit Správci vyúčtování vyrovnávací platby za daný kalendářní rok účinnosti Smlouvy za účelem provedení Vyhodnocení vždy do 31. 5. následujícího kalendářního roku.
- 2.5 Ve vyúčtování vyrovnávací platby Provozovatel předloží údaje o reálně dosažených nákladech a výnosech a nákladech a výnosech odhadnutých pro účely alternativního scénáře a údaje o zaplacené Ceně v daném období.
- 2.6 **Vyúčtování Provozovatele musí obsahovat** údaje ve struktuře odděleného účetnictví dle čl. 2.1 výše a další údaje potřebné pro zjištění nákladů a výnosů v rámci reálného a alternativního scénáře.
- 2.7 Správce má právo přezkoumat údaje uvedené ve vyúčtování, a to ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne předložení vyúčtování Provozovatelem. V uvedené lhůtě je Správce oprávněn požadovat po Provozovateli jejich vysvětlení nebo zdůvodnění včetně předložení podkladů, na jejichž základě byly stanoveny. Vysvětlení nebo zdůvodnění údajů uvedených ve vyúčtování včetně příslušných podkladů je Provozovatel povinen Správci předložit ve lhůtě uvedené ve výzvě Správce, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů.

- 2.8 Konkrétní náklady budou ze strany Správce posouzeny z hlediska jejich účelnosti, hospodárnosti a efektivnosti, a z hlediska jejich nezbytnosti k zajištění poskytování Služeb. Správce může na základě těchto kritérií navrhnout označení nákladu za neuznatelný a v takovém případě je Provozovatel povinen poskytnout doplňující údaje svědčící o uznatelnosti takového nákladu do třiceti (30) kalendářních dnů. V případě přetrvávající neshody Strany posoudí uznatelnost tohoto nákladu na společném jednání.
- 2.9 Správce je povinen potvrdit vyúčtování vyrovnávací platby za daný rok účinnosti Smlouvy do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne předložení řádného vyúčtování.
- 2.10 V případě, že Provozovatel obdržel za daný kalendářní rok účinnosti Smlouvy nadměrnou vyrovnávací platbu, tj. zaplacená Cena byla vyšší, než vyčíslená vyrovnávací platba, je Provozovatel povinen tuto nadměrnou vyrovnávací platbu vrátit Správci, a to nejpozději do (60) kalendářních dnů, ode dne, kdy mu byla Správcem oznámena skutečnost, že došlo k nadměrné vyrovnávací platbě dle předchozího odstavce, a to na účet Správce. Ve stejné lhůtě je Provozovatel povinen (i) vystavit Správci ve smyslu Zákona o DPH opravné daňové doklady k daňovým dokladům, kterými došlo k vyúčtování Ceny v předchozím kalendářním roce, nebo (ii) souhrnný opravný daňový doklad ke všem daňovým dokladům, kterými došlo k vyúčtování Ceny v předchozím kalendářním roce.
- 2.11 Ujednáním stran v této příloze Smlouvy není nijak dotčen postup dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů.

III.

PŘEDPOKLADY PRO STANOVENÍ CENY

- 3.1 Cena Služeb provozní podpory ISDS byla stanovena za předpokladu, že v rámci plnění Smlouvy nedojde k přesažení následujících parametrů:

Parametr	Limitní hodnota
Počet aktivních uživatelských účtů ISDS	2.000.000
Počet DZ za rok	200.000.000
Počet TSA za rok	800.000.000
Počet hovorů na CC za rok	200.000

Dojde-li v průběhu kteréhokoliv kalendářního roku trvání Smlouvy k překročení kterékoliv z limitních hodnot stanovených v tabulce výše, považuje se takové překročení za podstatnou změnu předpokladů a okolností, za kterých byla Cena Služeb provozní podpory ISDS stanovena a kdy dojde k neúměrnému zvýšení nákladů plnění Smlouvy, a Strany vstoupí do jednání o změně Smlouvy v části týkající se výše Ceny Služeb provozní podpory ISDS za účelem kompenzace a zamezení neúměrného zvýšení nákladů plnění Smlouvy. Pokud dojde

k obdobnému neúměrnému zvýšení nákladů plnění Smlouvy z jiného důvodu, než je překročení výše uvedených limitních hodnot, zavazují se Strany vstoupit do jednání a jednat o dopadu tohoto zvýšení nákladů na Smlouvu a její podmínky.

PŘÍLOHA č. 4

SEZNAM PODDODAVATELŮ

obchodní firma

O2 IT Services s.r.o.

sídlo

Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČO

02819678

sp. zn. zápisu ve veřejném rejstříku

C 223566 vedená u Městského soudu
v Praze

kontaktní osoba

