**SMLOUVA**

**o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob**

evid. č. ČSÚ: 156-2018-S

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany:

**Česká republika – Český statistický úřad**

se sídlem Na padesátém 3268/81, Praha 10, PSČ 100 82

IČO: 000 25 593

zastoupena: Mgr. Ing. Filipem Minářem, ředitelem sekce ekonomické a správní

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

**ADASTRA, s.r.o.**

se sídlem Benešovská 1926/8, Praha 10, PSČ 101 00

korespondenční adrese: Nile House, Karolinská 654/2, Praha 8 – Karlín, PSČ 186 00

IČ: 26202981, DIČ: CZ26202981

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 79377

zastoupena Pavlem Kyselou, jednatelem

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

(objednatel a poskytovatel společně dále též jen „smluvní strany“) v souladu s ust. § 1746 odst. 2)   
a dalších ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto

**smlouvu**

**o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob**

uzavíranou s ohledem na níže uvedené skutečnosti mimo režim zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“),   
a to dle ust. § 29 písm. b) bod 3 zákona o zadávání veřejných zakázek (dále jen „smlouva“):

**Preambule**

Tato smlouva je uzavírána za účelem zajištění správy, provozní podpory a rozvoje jednoho   
ze základních registrů (dále také jen „ZR“) – registru právnických osob, podnikajících fyzických osob   
a orgánů veřejné moci (dále také jen „ROS“), jakožto integrální součásti systému základních registrů   
v souladu s požadavky platných právních předpisů a koncepčních a strategických materiálů schválených vládou České republiky (např. Smart Administration a eGovernment, koncepce ZR 2.0), a to včetně koncepcí přijatých, vytvořených a/nebo aktualizovaných v průběhu realizace této smlouvy.

Vzhledem k tomu, že dokumentace IS ROS obsahuje utajované informace dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, že IS ROS dále poskytuje i v neutajovaných částech citlivé informace o vazbách informačních systémů, způsobu zajištění jejich provozu, bezpečnostních opatřeních, struktuře a povaze uchovávaných dat, provozní údaje a další informace, jejichž zveřejnění by mohlo vést k ohrožení bezpečnosti celého integrovaného systému základních registrů i návazných agendových informačních systémů, jakož   
i činnosti bezpečnostních složek České republiky, je tato smlouva uzavírána mimo režim zadávacího řízení podle zákona o zadávání veřejných zakázek, postupem dle § 29 písm. b) bod 3 citovaného zákona, na základě jednání zahájeného výzvou ČSÚ k podání předběžné nabídky a prvnímu jednání (dále jen „výzva k podání předběžné nabídky“) ze dne 10. 9. 2018. Národní bezpečnostní úřad vydal k uvedenému postupu dle § 138 odst. 1 písm. k) zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, dne 23. 4. 2018 vyjádření, že nemá z hlediska ochrany utajovaných informací k výše uvedenému postupu výhrady. Tato smlouva bude realizována v souladu s požadavky zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací   
a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, k ochraně utajovaných a vysoce citlivých informací týkajících se předmětu plnění smlouvy.

Informační systém základního registru osob (dále také jen „IS ROS“) je zařazen usnesením vlády   
ze dne 25. 5. 2015 č. 390 ke 2. aktualizaci Seznamu prvků kritické infrastruktury, jejímž provozovatelem je organizační složka státu, mezi informační systémy kritické informační infrastruktury (KII). Integrovaný agendový informační systém ROS (dále také jen „IAIS ROS“), který zabezpečuje možnost editovat údaje v ROS, je vyhláškou č. 317/2014 Sb, o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, v platném znění, zařazen mezi významné informační systémy a plnění smlouvy tak bude podléhat mimo jiné regulaci zákonem č. 181/2014 Sb.,   
o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“) a jeho prováděcími předpisy.

**Článek I**

**Úvodní ustanovení**

1. Účelem této smlouvy je zajištění správy, údržby, provozní podpory a rozvoje programového   
   a technického vybavení včetně zajištění obměny hardware (dále jen „HW“) a podpory HW   
   a software (dále jen „SW“) pro IS ROS, který je popsán, definován a specifikován ohledně současného stavu (tj. stavu ke dni uzavření smlouvy) v příloze č. 1 této smlouvy a ohledně cílového stavu (tj. stavu po realizaci úprav na základě této smlouvy) ve volné příloze č. 1a této smlouvy. Informačním systémem základního registru osob IS ROS se rozumí jak registr osob ROS, tak i agendový informační systém IAIS ROS, který slouží k zápisu referenčních údajů do registru osob. Předmět plnění smlouvy dále vychází ze zadání a technických specifikací „Globální architektury systému základních registrů”, „Globální architektury Registru osob” a „Požadovaných technických parametrů” základních registrů, které definují požadavky na základní registr osob a jeho součinnost s ostatními základními registry a jsou součástí dokumentace ROS. Při plnění předmětu této smlouvy musí poskytovatel rovněž respektovat rámcovou bezpečnostní politiku ZR a ROS obsaženou v dokumentaci ROS.
2. Pro plnění předmětu této smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k IS ROS, které jsou obsaženy v přílohách č. 1 až 9 této smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je jako dosavadní dodavatel předmětu plnění detailně obeznámen s IS ROS a jeho dokumentací, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle této smlouvy a dále v textu definovaných výzev objednatele k poskytování plnění. Poskytovatel se zavazuje, že bude plnění na základě této smlouvy poskytovat v souladu s požadavky ČSÚ specifikovanými v jeho výzvě k podání nabídky, ve výzvě k podání předběžné nabídky a se svou nabídkou.
4. Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy, že mu jsou známy podmínky nezbytné pro její realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro realizaci této smlouvy a výzev objednatele k poskytování plnění za dohodnutou maximální smluvní cenu uvedenou ve smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
6. Právní vztahy smluvních stran založené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem, zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, v platném znění, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, jakož i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy, zejména zákonem o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcími právními předpisy a zákonem   
   č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění.

**Článek II**

**Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli pro IS ROS tyto služby (dále jen „služby“):
2. **správu a provozní podporu programového a technického vybavení IS ROS**, tj.:

* technickou, uživatelskou a administrativní správu a údržbu aplikačního programového vybavení IS ROS (dále jen „APV IS ROS“),
* technickou, uživatelskou a administrativní správu a údržbu technického vybavení (HW)   
  a základního SW IS ROS,
* správu HW a SW maintenance

v rozsahu a za podmínek sjednaných v této smlouvě a zejména v přílohách č. 2, 6, 8 a 9 této smlouvy (dále také společně jen „provozní podpora“). Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že provozní podpora musí po celou dobu trvání této smlouvy pokrývat veškerý HW a SW IS ROS minimálně v rozsahu, v jakém poskytovatel provozní podporu zajišťoval pro objednatele na základě předchozího smluvního vztahu;

1. **rozvoj programového (aplikačního i systémového) vybavení IS ROS** dle aktuálních potřeb objednatele za podmínek sjednaných v této smlouvě a zejména v přílohách č. 3 a 6 této smlouvy a v jednotlivých výzvách objednatele k poskytování plnění (dále také jen „služby rozvoje“);
2. **zajištění obměny HW a síťové infrastruktury, včetně zajištění maintenance výrobce veškerého instalovaného HW a SW**, tj. záruční a pozáruční servisní, technické a systémové podpory HW a SW, **pro IS ROS, ** (dále rovněž jen „zajištění obměny HW”), a to na základě jednotlivých výzev objednatele k poskytování plnění v rozsahu a za podmínek sjednaných v příloze č. 6 této smlouvy a v jednotlivých výzvách objednatele k poskytování plnění. Zajištěním obměny HW a síťové infrastruktury se pro účely této smlouvy rozumí dodání HW a SW prvků včetně veškerých potřebných kabelů a provedení jejich implementace/migrace do stávajícího systému IS ROS, včetně zajištění demontáže a odvozu/případné likvidace původních HW a SW prvků v souladu s platnými právními předpisy a za podmínek stanovených v této smlouvě, zejména v její příloze č. 6 a dále v jednotlivých výzvách objednatele k poskytování plnění,
3. **součinnost související s ukončením smlouvy** a zajištěním kontinuity provozní podpory   
   a rozvoje IS ROS po ukončení smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek sjednaných v článku XIX této smlouvy (dále jen „součinnost při ukončení smlouvy“).
4. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit poskytovateli za řádně poskytnutá plnění sjednané ceny ve výši a za podmínek uvedených dále v této smlouvě. Smluvní strany sjednávají, že veškeré ceny a pracnost (počty člověkodnů) uvedené v této smlouvě a v jejích přílohách jsou ze strany poskytovatele předpokládané s ohledem na cenové kalkulace učiněné ke dni uzavření smlouvy a v úhrnu i ohledně jednotlivých dílčích položek maximálně možné s tím, že realizace každé změny (HW, SW, IS ROS) bude vždy předem, tj. zejména před objednáním formou výzvy k poskytování plnění ze strany objednatele, podrobena aktuálnímu posouzení ze strany ČSÚ (např. formou průzkumu trhu apod.) a následně korigována dle jeho výsledku. Současně platí, že v případě, že v době trvání smlouvy dojde: a) ke změně typu, modelu nebo jiného katalogového zařazení zařízení specifikovaného v příloze č. 4 a/nebo 6 smlouvy nebo k jeho vyřazení z nabídky výrobce; b) k podstatné změně ve způsobu a výši kalkulace ceny maintenance a/nebo podmínek servisní podpory ze strany výrobce, je poskytovatel oprávněn nabídnout řešení, které v podstatných ohledech (zejm. funkcionalitách a výkonových parametrech, ceně a nákladech životního cyklu) odpovídá přílohám č. 4 a 6 smlouvy a současně odpovídá schválené architektuře řešení IS ROS specifikované v příloze č. 1a smlouvy, případně nabídnout řešení, které vyplyne z nově vzniklého změnového požadavku objednatele potvrzeného výzvou v souladu s požadavky platných právních předpisů a koncepčních a strategických materiálů schválených vládou České republiky.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je mu znám obsah a funkce IS ROS ke dni uzavření této smlouvy, parametry technické podpory, ve kterých je IS ROS provozován, včetně naplnění IS ROS daty. Obsah a funkce technické infrastruktury IS ROS v současném i cílovém stavu jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.

**Článek III**

**Místa plnění**

1. Místy plnění podle této smlouvy a výzev, včetně předávání hmotných výstupů, jsou: sídlo objednatele a prostory datových center (dále jen „DC“) určené pro provoz IS ROS, a to:
2. datové centrum xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx („DC Malešice“) a
3. datové centrum xxxxxxxxxxxxxxxxxx („DC SP CSS“),

nebude-li v příslušné výzvě objednatele k poskytování plnění objednatelem určeno jiné místo plnění.

1. Vzhledem k vysoce zabezpečenému systému základních registrů je přístup do DC umožněn pouze po splnění všech podmínek obsažených v provozních řádech DC, se kterými bude poskytovatel seznámen po uzavření smlouvy.
2. Přípravné a programovací práce je poskytovatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení. Podle charakteru služeb může poskytovatel služby poskytovat i vzdáleným přístupem.
3. Dojde-li ke změně nebo rozšíření míst, kde je umístěn a provozován IS ROS, je objednatel povinen v dostatečné lhůtě předem s poskytovatelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky potřebné pro řádné poskytování služeb, případně dodatkem k této smlouvě upravit změnu rozsahu poskytovaných služeb.

**Článek IV**

**Termíny plnění**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v termínech uvedených v této smlouvě   
a jejích přílohách a ve výzvách objednatele k poskytování plnění podle článku VIII smlouvy (dále také jen „výzvy“).

**Článek V**

**Cena služeb**

1. **Cena za provozní podporu** podle článku II odst. 1 písm. a) této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena na paušální částku 1 016 000 Kč (slovy: jedenmilionšestnácttisíc korun českých) bez DPH měsíčně, tj.  3 048 000 Kč (slovy: třimilionyčtyřicetosmtisíc korun českých) bez DPH za čtvrtletí s tím, že rozpis této paušální ceny za příslušná plnění podle článku II odst.   
   1 písm. a) této smlouvy je uveden v příloze č. 6 této smlouvy. V ceně provozní podpory je zahrnuta cena za součinnost při ukončení smlouvy v rozsahu podle článku XIX této smlouvy. Smluvní strany sjednávají, že cena provozní podpory bude v průběhu realizace této smlouvy odpovídat aktuálnímu rozsahu podporovaného HW IS ROS a základního SW IS ROS s tím, že v rámci změnových požadavků objednatele (uplatněných výzvami), jejichž předmětem bude zajištění obměny HW anebo základního SW, bude paušální cena provozní podpory upravena ve vztahu k takto obměňovanému HW a/nebo základnímu SW způsobem, který je stanoven v  článku II odst. 2 této smlouvy. Taková změna bude dokumentována oboustranně odsouhlaseným katalogovým listem, který se stane nedílnou součástí této smlouvy jako součást její přílohy č. 8. Účinnost takové změny bude stanovena v příslušném katalogovém listu.
2. **Cena za služby rozvoje** podle článku II odst. 1 písm. b), případně článku XIX odst. 4 této smlouvy, byla dohodou smluvních stran stanovena na 12 000 Kč (slovy: dvanácttisíc korun českých) bez DPH za jeden člověkoden práce. Cena služeb rozvoje poskytnutých podle výzev bude stanovena na základě skutečně poskytnutých služeb v souladu s příslušnými výzvami   
   a odsouhlasenými akceptačními protokoly podle článku VII této smlouvy. Cena služeb rozvoje bude kalkulována podle skutečně odpracovaných hodin a přepočtena podle sazby pro jeden člověkoden plnění (pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že za jeden odpracovaný člověkoden se považuje práce jednoho pracovníka poskytovatele v příslušném dni v rozsahu 8 hodin) uvedené v příloze č. 4 této smlouvy. V případě, že součástí plnění služeb rozvoje bude i další související plnění (licence třetích stran apod.), bude cena takového plnění stanovena dle příslušné potvrzené výzvy v souladu s článkem VIII smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli slevu ve výši 5 % z ceny za jeden člověkoden práce bez DPH v případě, že objem služeb rozvoje uvedený v konkrétní výzvě objednatele k poskytnutí služeb rozvoje bude vyšší než 100 (slovy: jedno sto) člověkodnů.
3. **Cena za zajištění obměny HW,** tj. za zajištění obměny HW a síťové infrastruktury pro IS ROS, včetně zajištění maintenance výrobce, podle článku II odst. 1 písm. c)  této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena na částku ve výši 77 907 466,- Kč (slovy: sedmdesátsedmmilionůdevětsetsedmtisícčtyřistašedesátšest korun českých) bez DPH s tím, že rozpis jednotlivých položek ceny je uveden v příloze č. 4 a 6 této smlouvy. Cena za jednotlivá dílčí plnění při zajištění obměny HW podle jednotlivých výzev bude stanovena na základě skutečně poskytnutého plnění v souladu s příslušnými výzvami.
4. V případě, že objednatel nezajistí poskytnutí součinnosti poskytovateli ohledně potřebné obměny HW a síťové infrastruktury a základního SW IS ROS v nezbytně nutném rozsahu, který je definován v části 6 přílohy č. 6 této smlouvy, bude hradit cenu maintenance stávající technické infrastruktury IS ROS dle obchodního modelu výrobce, který bude objednateli poskytovatelem předložen a bude odsouhlasen v rámci katalogového listu, který se stane nedílnou součástí této smlouvy jako součást její přílohy č. 8.

1. Ceny plnění dle této smlouvy budou zahrnovat veškeré náklady poskytovatele na dodávky   
   a poskytování služeb podle této smlouvy, včetně správních poplatků a nákladů na daně   
   a pojištění, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou v této smlouvě uvedeny, ale poskytovatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování služeb.
2. K cenám bude připočtena DPH v sazbě podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Sjednané jednotkové ceny mohou být překročeny pouze v souvislosti   
   se změnou daňových předpisů týkajících se DPH, a to nejvýše o částku odpovídající příslušné legislativní změně, pokud se tato změna přímo vztahuje k předmětu smlouvy a nejedná   
   se o obecnou změnu sazby DPH.
3. Poskytovatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2) občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření smlouvy.

**Článek VI**

**Platební podmínky**

1. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu provozní podpory dle článku V odst.   
   1 smlouvy čtvrtletně zpětně, a to, s výjimkou posledního čtvrtletí poskytování provozní podpory, vždy do 10. (slovy: desátého) dne následujícího čtvrtletí, na základě oboustranně odsouhlasených akceptačních protokolů s uvedením přehledu o poskytnutých službách dle katalogových listů (dle přílohy č. 8 podle článku VII této smlouvy). Akceptace poskytnuté provozní podpory za příslušné čtvrtletí objednatelem bez výhrad anebo s výhradami (článek VII odst. 2 písm. a), b) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny provozní podpory. Cenu provozní podpory za poslední čtvrtletí jejího poskytování je poskytovatel oprávněn fakturovat objednateli nejdříve po uplynutí sjednané doby poskytování součinnosti při ukončení smlouvy podle článku XIX této smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli cenu služeb rozvoje dle článku V odst. 2 smlouvy a cenu za zajištění obměny HW dle článku V odst. 3 smlouvy na základě oboustranně odsouhlasených akceptačních protokolů a výkazů práce (podle článku VII této smlouvy), a to vždy po poskytnutí dílčího plnění na základě jednotlivých výzev, nejpozději do 10 (slovy: deseti) dnů po odsouhlasení akceptačního protokolu. V případě, že fakturační termín připadne na prosinec, vystaví z důvodu interních účetních předpisů objednatele poskytovatel příslušnou fakturu v lednu následujícího kalendářního roku. Akceptace příslušného dílčího plnění bez výhrad anebo s výhradami (článek VII odst. 2 písm. a), b) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny.
3. Vyúčtování ceny za poskytnuté služby provede poskytovatel daňovými doklady – fakturami, které musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti podle zvláštních právních předpisů, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a zákona č. 563/1991 Sb.,   
   o účetnictví, v platném znění. Kromě těchto podstatných náležitostí musí daňové doklady – faktury poskytovatele obsahovat evidenční číslo smlouvy objednatele, číslo účtu poskytovatele, evid.   
   č. objednatele výzvy a všechny údaje uvedené v ust. § 435 odst. 1) občanského zákoníku. Nedílnou součástí každé faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaného zástupci objednatele a poskytovatele.
4. Lhůta splatnosti vyúčtovaných cen činí 21 (slovy: dvacet jedna) dnů, resp. v případě faktur vystavených v lednu 60 (slovy: šedesát) dnů, ode dne doručení daňového dokladu – faktury poskytovatele s náležitostmi podle předchozího odstavce objednateli do datové schránky, doporučenou listovní zásilkou nebo osobně do podatelny v sídle ČSÚ.
5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která obsahuje cenu vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou nebo výzvou, nebo která obsahuje chybně vyúčtovanou DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované ceny začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.
6. Cena služeb vyúčtovaná fakturou poskytovatele se pokládá za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

**Článek VII**

**Akceptace plnění**

1. Plnění poskytované podle této smlouvy a výzev se považují za poskytnutá a akceptovaná objednatelem vždy potvrzením akceptačního protokolu, jehož součástí je v případě akceptace služeb rozvoje APV ROS, případně služeb nad rámec paušálních služeb v rámci provozní podpory též výkaz práce (dále jen „akceptační protokol“), podpisem oprávněné osoby objednatele. Výkaz práce obsahuje zejména počet vykázaných člověkodnů, popis provedených služeb a jméno a pozici člena řešitelského týmu poskytovatele, který se na poskytování příslušných služeb podílel. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol a veškeré další případně potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality poskytnutých služeb vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) dnů po ukončení poskytování příslušných služeb, resp. po skončení příslušného čtvrtletí poskytování služeb. Objednatel je povinen do 10 (slovy: deseti) dnů od jejich předložení poskytovatelem prověřit obsah předloženého akceptačního protokolu a veškerých dalších případně předložených podkladů a informovat poskytovatele s nejméně třídenním předstihem o termínu jednání k projednání akceptace služeb (dále jen „akceptační jednání“). Poskytovatel je povinen se akceptačního jednání zúčastnit, v opačném případě nebudou služby objednatelem akceptovány.
2. Akceptační řízení je zahájeno dnem předložení akceptačního protokolu (případně s výkazem práce) a veškerých dalších případně potřebných podkladů objednateli, výsledkem akceptačního řízení bude:
3. Akceptováno bez výhrad: Neshledá-li objednatel v poskytnutých službách žádné vady ani nedodělky (vady a nedodělky společně dále jen „vady“), uvede do akceptačního protokolu,   
   že poskytované služby akceptuje bez výhrad a akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran;
4. Akceptováno s výhradami: V případě, že objednatel shledá v poskytnutých službách odstranitelné vady, které nebrání dalšímu užití poskytnutých služeb v rámci IS ROS   
   a řádnému provozu IS ROS, tj. zejména nevyskytne-li se v poskytnutých službách vedle vad kategorie B podle odst. 3 tohoto článku smlouvy žádná vada kategorie A podle odst. 3 tohoto článku smlouvy, stanoví objednatel po konzultaci s poskytovatelem závazný přiměřený termín jejich odstranění. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované služby akceptuje s výhradami, seznam vad a případně jejich zařazení do kategorií definovaných v odst. 3 tohoto článku smlouvy. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se zařazením jednotlivých vad objednatelem do kategorií, uvede svůj nesouhlas s odůvodněním a návrhem zařazení vad do kategorií do akceptačního protokolu; vady budou následně zařazeny   
   do kategorií na základě posudku objednatelem určeného znalce zapsaného do seznamu znalců anebo znaleckého ústavu zapsaného do seznamu znaleckých ústavů podle zákona   
   č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, v platném znění, z oboru odpovídajícího charakteru akceptovaného plnění. Poskytovatel je povinen závěry znalce ohledně zařazení jednotlivých vad do kategorií respektovat. Náklady na vypracování znaleckého posudku uhradí smluvní strany poměrně podle výsledku znalcem provedeného zařazení vad, tedy každá ze smluvních stran uhradí podíl odpovídající rozsahu správnosti jí provedeného zařazení vad do kategorií. V případě, že znalcem provedené zařazení vad do kategorií se bude v podstatné části (alespoň 50 %) shodovat s původním zařazením vad provedeným objednatelem v akceptačním protokolu anebo bude přísnější, bude doba potřebná k vypracování znaleckého posudku považována za dobu, po níž byl poskytovatel v prodlení s poskytováním provozní podpory anebo služeb rozvoje. Po odstranění všech vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.
5. Neakceptováno: Shledá-li objednatel v poskytnutých službách takové závažné vady, které brání dalšímu užití a řádnému provozu IS ROS, tj. zejména vyskytne-li se v poskytnutých službách vedle vad kategorie B jedna nebo více vad kategorie A podle odst. 3 tohoto článku smlouvy, stanoví po konzultaci s poskytovatelem závazný přiměřený termín jejich odstranění. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytnuté služby nebyly akceptovány a uvede seznam vad a jejich zařazení do kategorií definovaných v odst. 3 tohoto článku smlouvy. Oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Pro případ, že poskytovatel se zařazením jednotlivých vad do kategorií objednatelem nesouhlasí, platí pro další postup ujednání předchozího odstavce.   
   Po odstranění všech vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.
6. Pro účely ujednání předchozího odstavce se sjednávají následující kategorie vad poskytnutých služeb:

* Vady kategorie A: kritické vady anebo nedodělky poskytovaných služeb, které ohrožují anebo mohou ohrozit řádné užití IS ROS (např. nefunkční editační eGon služby na vnitřním rozhraní ROS, nefunkční IAIS ROS, nefunkční publikační eGon služby na vnitřním rozhraní ROS apod.);
* Vady kategorie B: ostatní vady anebo nedodělky poskytovaných služeb, které nespadají   
  do kategorie A, tj. chyby neohrožující rutinní každodenní chod aplikací IS ROS (např. nefunkční aplikace pro správu IS ROS, apod.)

1. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že nedohodnou-li se objednatel s poskytovatelem jinak, za přiměřený termín pro odstranění vad služeb, jejichž cenu nehradí objednatel paušálními platbami, se pokládá:

* jeden týden u vad kategorie A;
* tři týdny u vad kategorie B.

**Článek VIII**

**Výzvy objednatele k poskytování plnění**

1. Předpokladem pro vznik povinnosti poskytovatele poskytnout objednateli plnění podle článku II odst. 1 písm. b), c) a d) této smlouvy je doručení písemné výzvy objednatele s náležitostmi podle odst. 2 tohoto článku smlouvy poskytovateli.
2. Výzvy podle předchozího odstavce musí obsahovat smluvními stranami projednaný   
   a odsouhlasený rozsah a specifikaci plnění a v případě HW a SW upřesnění platebních podmínek ohledně úhrady ceny za zajištění obměny HW (jednorázová úhrada maintenance po celou dobu trvání smlouvy při dodání, nebo úhrada za roční maintenance), identifikační údaje objednatele, odsouhlasený termín poskytování plnění, dohodnutý počet člověkodnů potřebných pro realizaci plnění a podpis oprávněné osoby. Objednatel je oprávněn upřesnit požadovaný obsah a rozsah požadovaných služeb až do okamžiku doručení potvrzení výzvy podle odst. 3 tohoto článku smlouvy od poskytovatele.
3. Poskytovatel je povinen písemnou formou potvrdit výzvu odpovídající požadavkům odst. 2 tohoto článku nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů ode dne jejího doručení. Potvrzená výzva má charakter závazné objednávky plnění.
4. Objednatel není povinen po dobu trvání této smlouvy činit výzvy. Ujednání článku IX odst. 3 tím není dotčeno.
5. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany výslovně sjednávají, že smluvní podmínky nebo jejich upřesnění obsažené ve výzvě mají vždy přednost před smluvními podmínkami obsaženými v této smlouvě.

**Článek IX**

**Další práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje:
2. poskytovat objednateli jednotlivá dílčí plnění podle této smlouvy a výzev řádně a včas, v souladu s podmínkami této smlouvy a výzev a s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této smlouvy;
3. umožnit objednateli kdykoli v průběhu trvání této smlouvy provedení kontrolního bezpečnostního auditu ve smyslu zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích právních předpisů, zejména vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti;
4. dodržovat platné právní předpisy, pokyny a interní předpisy objednatele ve vztahu k bezpečnosti a provozu informačního systému objednatele a směrem k provozovateli základních registrů, kterým je Správa základních registrů se sídlem Na Vápence 14, Praha 3   
   a směrem k provozovatelům DC;
5. po celou dobu trvání této smlouvy zachovat ve svém řešitelském týmu minimálně 15 (slovy: patnáct) členů s kvalifikací a vymezením rolí tak, jak uvedl v nabídce a jak je uvedeno v příloze č. 5 této smlouvy (dále jen „kvalifikovaní členové týmu“), předem písemnou formou informovat objednatele o zamýšlených změnách ve složení týmu a provádět změny v personálním složení tohoto týmu jen se  souhlasem objednatele. Objednatel je povinen souhlas s personálními změnami ve složení týmu poskytovateli bezdůvodně neodpírat a souhlas udělit za předpokladu, že poskytovatel doloží, že noví členové řešitelského týmu, kteří nahrazují kvalifikované členy týmu, splňují všechny požadavky na kvalifikaci a vymezení rolí ve stejném rozsahu. Poskytovatel v této souvislosti bere zejména na vědomí, že dojde-li v průběhu trvání této smlouvy ke zvýšení úrovně statutu utajovaných informací v IS ROS, musí členové řešitelského týmu v rolích projektového manažera, experta pro oblast bezpečnosti a hlavního analytika případně bezodkladně doplnit svou bezpečnostní certifikaci anebo být bezodkladně nahrazeni osobami, které jsou držiteli bezpečnostní certifikace pro příslušnou úroveň statutu utajovaných informací ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, jinak nemohou být služby podle této smlouvy řádně poskytovány z důvodu na straně poskytovatele;
6. udržovat v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i po dobu trvání záruční doby podle článku X této smlouvy, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 50.000.000 Kč (slovy: padesát miliónů korun českých);
7. na žádost objednatele spolupracovat a poskytnout potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům objednatele anebo jiným osobám v souvislosti s realizací dalšího vývoje IS ROS a projektu digitalizace veřejné správy;
8. předávat objednateli provozní, technickou, uživatelskou, administrátorskou a programátorskou dokumentaci vytvořenou anebo aktualizovanou při poskytování služeb podle této smlouvy jako podklad pro akceptační řízení;
9. i bez pokynů objednatele provést neodkladné úkony související s předmětem této smlouvy, které jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody, anebo které lze s ohledem na předmět plnění smlouvy a na znalosti poskytovatele považovat za součást plnění smlouvy. V případě takových úkonů bude smluvními stranami projednána a provedena případná úhrada   
   ve smyslu ust. § 2908 občanského zákoníku;
10. zajistit, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy, a které budou přítomny v prostorách ČSÚ, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, především „Bezpečnostní pokyny pro obchodní partnery v oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a ochrany majetku“, se kterými byl objednatelem seznámen před zahájením pravidelné přítomnosti v prostorách ČSÚ;
11. zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této smlouvy, které   
    se v souvislosti plnění předmětu této smlouvy dozvěděl, anebo které objednatel označil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy, anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu;
12. pro případ, že v průběhu plnění předmětu této smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji nebo je bude zpracovávat, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy. V případě, že by v rámci realizace této smlouvy mělo docházet ke zpracování osobních údajů poskytovatelem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb.,   
    o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů nebo zákona o zpracování osobních údajů, který jej nahradí, či ve smyslu 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, „GDPR“, dále také jen „Nařízení“), je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů s tím, že vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ohledně zpracování osobních údajů jsou uvedena v článku XV této smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran s ohledem na ochranu osobních údajů mohou být dále specifikována na základě analýz objednatele realizovaných v době trvání této smlouvy;
13. poskytnout objednateli alespoň jeden přístup (kontaktní místo) pro help desk a service desk v souvislosti předmětem plnění podle této smlouvy a výzev;
14. vést provozní deník po celou dobu trvání této smlouvy a na vyžádání jej předložit objednateli ke kontrole;
15. zajistit bezpečnostní role za podmínek stanovených v ust. § 6 odst. 3 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění;
16. po celou dobu trvání smlouvy dokumentovat veškerá plnění v rámci poskytovaných služeb tak, aby bylo případným novým poskytovatelům nebo objednateli umožněno převzít IS ROS bez nutnosti vynaložení vyšších než nezbytných obchodně přiměřených nákladů;
17. v případě, že je předmětem konkrétního plnění jakákoli činnost, jejímž předmětem je vznik, nakládání nebo přístup k utajovaným informacím, zavazuje se poskytovatel zajistit nakládání s nimi v souladu s podmínkami zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací  
    a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění.
18. Objednatel se zavazuje:
19. poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k naplnění účelu smlouvy, zejména mu zajistit přístup do prostor míst plnění v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb dle této smlouvy, poskytovat součinnost vyžadovanou platnými právními předpisy pro správce základního registru osob, předávat výzvy k plnění dle čl. VIII smlouvy ve lhůtách a rozsahu nezbytném pro to, aby nebyl ohrožen provoz IS ROS a byly dodrženy požadavky platných právních předpisů a koncepcí   
    a stanovisek závazných pro provoz IS ROS;
20. převzít od poskytovatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této smlouvy;
21. poskytovat součinnost a zajišťovat součinnost třetích osob v souladu s přílohou č. 6 této smlouvy a příslušnou výzvou.
22. Objednatel bere na vědomí, že v případě nezajištění řádné a včasné součinnosti v rozsahu nezbytném pro realizaci plnění poskytovatelem dle této smlouvy (např. neobjednání příp. nezajištění nezbytné infrastruktury nezbytné pro návazné plnění, neobnovení HW infrastruktury, nezajištění služeb podpory výrobce apod.) tak, jak je specifikován v části 6 přílohy č. 6 této smlouvy, případně v příslušné potvrzené výzvě, může způsobit nemožnost následného nebo provázaného plnění dle této smlouvy poskytovatelem, nebo změnu ceny příslušného plnění. Na tuto skutečnost je poskytovatel povinen objednatele vždy v dostatečném časovém předstihu upozornit a objednatel je povinen zajistit takový postup a přijmout taková opatření, aby byl zajištěn účel této smlouvy.

**Článek X**

**Záruky**

1. Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku za kvalitu poskytovaných služeb rozvoje po dobu 2 (slovy: dvou) let od jejich akceptace bez výhrad ve smyslu ujednání článku VII, odst. 2 písm. a) této smlouvy. Poskytovatel poskytne objednateli záruku na dodávky dle článku II odst. 1 písm. c) smlouvy v rozsahu záruky poskytované příslušným výrobcem, jejíž délka bude stanovena v potvrzené výzvě dle článku VIII výše, vč. případných záručních podmínek výrobce.
2. Pokud je reklamace vad plnění v záruční době oprávněná, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady. Veškeré vady je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. Případné vady poskytovaného plnění poskytovatel řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu s touto smlouvou a to tak, že pokud se strany nedohodnou v konkrétním případě na jiném termínu odstranění vad, je poskytovatel povinen případné vady odstranit v termínu určeném podle charakteru vady v příloze č. 9 této smlouvy, resp. v termínu stanoveném ve výzvě.
3. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou mělo plnění vadu bránící jeho řádnému užívání objednatelem, nebo po kterou bylo plnění mimo provoz z důvodu vady, na kterou se vztahuje záruka.

**Článek XI**

**Sankce**

1. V případě porušení závazků poskytovatele při poskytování plnění podle této smlouvy a výzev je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
2. ve výši 0,2 % (slovy: dvě desetiny procenta) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušné kalendářní čtvrtletí dle přílohy č. 4 této smlouvy za každou započatou hodinu prodlení s dodržením doby odezvy uvedené v příloze č. 9 a v příslušném katalogovém listu dle přílohy č. 8 této smlouvy;
3. ve výši 0,2 % (slovy: dvě desetiny procenta) z ceny služeb rozvoje IS ROS poskytovaných na základě příslušné výzvy za každý započatý den prodlení s poskytováním služeb rozvoje IS ROS v termínech stanovených v této smlouvě anebo ve výzvách;
4. ve výši 0,2 % (slovy: dvě desetiny procenta) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušné kalendářní čtvrtletí dle přílohy č. 4 této smlouvy za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním vady ve lhůtě dle příslušného katalogového listu IS ROS dle přílohy č. 8 této smlouvy;
5. ve výši 0,3 % (slovy: tři desetiny procenta) z ceny služeb provozní podpory IS ROS bez DPH za příslušné kalendářní čtvrtletí dle přílohy č. 4 této smlouvy za každý započatý den prodlení s poskytováním služeb v termínech stanovených v této smlouvě;
6. ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) do souhrnné maximální výše 1.000.000 Kč (slovy: jeden milión korun českých) za každý jednotlivý případ porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací podle článku IX odst. 1. písm. j) této smlouvy anebo kteréhokoli závazku podle článku XII, XV odst. 9 a XIX této smlouvy;
7. ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za porušení kterékoli povinnosti poskytovatele podle článku XVI této smlouvy;
8. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení kterékoli z povinností poskytovatele plynoucích z ujednání článku IX odst. 1 písm. d) této smlouvy;
9. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení jakékoli jiné povinnosti plynoucí z této smlouvy anebo výzev anebo za prodlení se splněním jakékoli jiné povinnosti plynoucí z této smlouvy anebo výzev, pokud takovou povinnost poskytovatel nesplní ani v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté objednatelem (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti s tím, že v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta pro splnění povinnosti je přiměřená, pokud činí alespoň 5 (slovy: pět) kalendářních dnů.
10. ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) denně za každý den prodlení s potvrzením řádné výzvy dle článku VIII odst. 3 této smlouvy.
11. Smluvní pokuty jsou splatné do 21 (slovy: dvaceti jedna) dnů od jejich vyúčtování oprávněnou smluvní stranou. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce poskytovatele za objednatelem.
12. Vedle smluvní pokuty je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení náhrady škody případně vzniklé porušením smluvní povinnosti poskytovatele, a to v plné výši.
13. V případě prodlení objednatele s uhrazením ceny provozní podpory anebo služeb rozvoje je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroků z prodlení ve výši podle platných právních předpisů k prvému dni prodlení.

**Článek XII**

**Vlastnické právo a licenční ujednání**

1. V případě, že součástí plnění poskytovatele na základě této smlouvy a výzev je zhotovení díla, jehož předmět se má stát vlastnictvím objednatele, přechází na objednatele vlastnické právo k takovému předmětu díla dnem uhrazení ceny za poskytnuté plnění. Nebezpečí škody na takovém předmětu díla přechází na objednatele dnem jeho předání a převzetí objednatelem.
2. V případě, že výsledkem činnosti poskytovatele podle této smlouvy a výzev je vytvoření díla, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, včetně počítačového programu (dále jen „autorské dílo“), poskytuje poskytovatel objednateli ve smyslu ust. § 2371 občanského zákoníku licenci, tj. oprávnění k výkonu práva autorské dílo užít, a to v rozsahu nezbytném pro jeho řádné užívání a po celou dobu trvání příslušných práv.
3. Licenci podle předchozího odstavce uděluje poskytovatel objednateli jako výhradní k veškerým známým způsobům užití takového autorského díla, zejména k účelu, ke kterému bylo autorské dílo poskytovatelem vytvořeno, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání autorského díla objednatelem, je udělena jako neodvolatelná, neomezená množstevním rozsahem, neomezená způsobem nebo rozsahem užití a teritoriálně neomezená územím České republiky. Dále je licence udělena na dobu určitou (po dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu). Objednatel není povinen licenci využít a je oprávněn poskytnout třetím osobám sublicenci. Objednatel je oprávněn zpřístupnit užívání autorského díla svým zástupcům, právním nástupcům a dodavatelům (včetně poskytovatelů outsourcingu), a to pouze pro vnitřní použití při současném zachování veškerých autorských práv poskytovatele.
4. Povinnost týkající se poskytnutí licence v rozsahu podle předchozího odstavce platí pro poskytovatele i v případě zhotovení části autorského díla poddodavatelem.
5. Obsahem poskytnuté licence podle odst. 3 tohoto článku smlouvy je zejména oprávnění objednatele (popř. objednatelem pověřené třetí osoby) autorské dílo nebo jeho části rozmnožovat, zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat či měnit jeho název, spojit dílo s dílem jiným a zařadit je do díla souborného. Za tímto účelem je poskytovatel povinen předat objednateli veškeré zdrojové kódy k výsledkům vývoje podle této smlouvy a výzev, včetně související dokumentace,   
   a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích objednatele nebo mu budou nejpozději k datu předání díla předány na datovém nosiči (CD/DVD).
6. Licenční odměny za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli podle tohoto článku smlouvy jsou zahrnuty v ceně služeb podle této smlouvy a výzev.
7. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebo jakékoli jeho části nebudou porušena práva třetích osob. V opačném případě nese poskytovatel vedle odpovědnosti za vady plnění   
   i odpovědnost za veškeré škody, které tím objednateli vzniknou.
8. V případě, že předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy bude poskytnutí licencí k jakémukoli standardnímu SW třetích stran (včetně systémového SW, databází, a jiného SW, který nebyl vytvořen výlučně pro objednatele za účelem realizace této smlouvy), poskytne poskytovatel objednateli k takovému plnění nevýhradní licenci v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu této smlouvy a příslušné výzvy.
9. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací této smlouvy je poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem smlouvy.

**Článek XIII**

**Vyšší moc**

1. Jestliže některá ze smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této smlouvy anebo je v prodlení v důsledku okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku jejich uzavření, nebude tato smluvní strana považována za smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků, ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení smluvní povinnosti.
2. Působení vyšší moci je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu po vzniku překážky vyšší moci písemně oznámit druhé smluvní straně.
3. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 90 (slovy: devadesát) kalendářních dní, je druhá smluvní strana oprávněna ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí s 10denní výpověďní lhůtou, která počne běžet prvého dne následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

**Článek XIV**

**Kontaktní osoby**

Za účelem řádné realizace této smlouvy jmenují smluvní strany tyto kontaktní osoby ve věcech technických a administrativních včetně akceptace služeb:

* za objednatele: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

* za poskytovatele: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Článek XV**

**Ochrana osobních údajů a ochrana utajovaných informací**

1. V rámci plnění této smlouvy může ze strany poskytovatele docházet k nakládání s osobními údaji, jež bude mít charakter zpracování ve smyslu čl. 4 bodu 2 Nařízení.
2. Objednatel je ve vztahu k osobním údajům zpracovávaným v souvislosti s realizací této smlouvy správcem v souladu s ustanovením § 28 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, v platném znění, a poskytovatel zpracovatelem.

1. Zpracování osobních údajů není primárním účelem této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v mezích a způsobem nezbytným pro řádnou realizaci této smlouvy, za účelem zajištění služeb správy a rozvoje IS ROS v souladu s podmínkami stanovenými touto smlouvou (zejména s její přílohou č. 8) a platnými právními předpisy vztahujícími se k předmětu plnění (povaha a účel zpracování).
2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje výlučně po dobu trvání této smlouvy.
3. Kategorie a typy zpracovávaných osobních údajů jsou stanoveny v § 26 zákona   
   č. 111/2009 Sb., o základních registrech, v platném znění, jako referenční údaje, referenční vazby a dále provozní údaje o osobách specifikovaných v § 25 citovaného zákona (kategorie subjektů údajů). V § 26 odst. 2 a násl. citovaného zákona jsou specifikovány typy zpracovávaných osobních údajů. Bližší specifikace kategorií a typů osobních údajů, které mohou být předmětem zpracování, může být provedena na základě analýzy GDPR, která může být objednatelem provedena v průběhu realizace této smlouvy.
4. Pro zajištění náležitého zabezpečení osobních údajů podle čl. 5 odst. 1 písm. f) Nařízení se poskytovatel zavazuje zajistit, že osoby jím oprávněné zpracovávat osobní údaje se před zpracováním prokazatelně zaváží zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích   
   a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se v této souvislosti dozvědí, a jejichž neoprávněné poskytnutí nebo zpřístupnění by mohlo ohrozit toto zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel zajistí, že tato povinnost pro něj i pro oprávněné osoby bude platit i po skončení vztahu těchto osob s ním. Poskytovatel se zavazuje na žádost objednatele mu bezodkladně poskytnout veškeré informace potřebné k doložení těchto závazků.
5. Při zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy anebo výzev:
6. smluvní strany jsou oprávněny zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění předmětu   
   a účelu této smlouvy a dodržovat při zpracování osobních údajů veškeré povinnosti stanovené Nařízením a popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy k této činnosti se vztahujícími; poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů objednatele, jimiž je tato smlouva a jednotlivé výzvy dle článku VIII této smlouvy;
7. poskytovatel je povinen strpět kontrolu nebo audit ochrany poskytnutých osobních údajů provedený objednatelem anebo jím pověřeným subjektem;
8. smluvní strany jsou povinny neprodleně se vzájemně písemnou formou informovat o zániku nebo o změně rozsahu oprávnění svých pracovníků a ostatních fyzických osob, kteří se podílejí na realizaci smlouvy, jakož i o dalších případných změnách podstatných pro plnění smlouvy;
9. smluvní strany se zavazují průběžně, se zohledněním povahy zpracování a informací, které má poskytovatel k dispozici, přijímat taková technická, bezpečnostní, administrativní, fyzická   
   a jiná opatření v rozsahu specifikovaném touto smlouvou a jejími přílohami, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k poskytnutým osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, k neoprávněným přenosům anebo k jinému neoprávněnému zpracování   
   či zneužití poskytnutých osobních údajů – tato povinnost platí i po ukončení zpracování poskytnutých osobních údajů;
10. smluvní strany při zpracování poskytnutých osobních údajů odpovídají zejména   
    za: zpracování poskytnutých osobních údajů pouze k tomu oprávněnými osobami, které k poskytnutým osobním údajům mají bezprostřední přístup nutný k dosažení určeného účelu zpracování; zabránění neoprávněným osobám přistupovat k poskytnutým osobním údajům   
    a prostředkům pro jejich zpracování; zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravám, vymazání či jakémukoli jinému neoprávněnému zpracování záznamů obsahujících poskytnuté osobní údaje;
11. smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace zpracování osobních údajů, a to zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými orgány veřejné správy (dohledovými orgány z oblasti kybernetické bezpečnosti – NÚKIB, ochrany utajovaných informací – NBÚ apod.). V rámci součinnosti se smluvní strany zavazují si vzájemně umožnit kdykoli, vždy nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti druhé smluvní strany, resp. ihned v případě důvodného podezření na nedodržení sjednaných podmínek zpracování osobních údajů, provést kontrolu zavedených opatření v místě zpracování osobních údajů;
12. poskytovatel se zavazuje neprodleně objednateli písemně oznámit jakýkoliv incident, který by mohl vést, nebo vedl k narušení integrity nebo zabezpečení zpřístupněných osobních údajů. Poskytovatel je povinen stejným způsobem hlásit také podezření na incident, a to bez ohledu na to, kde a kdy k takovému incidentu může nebo mohlo dojít. Poskytovatel je povinen hlásit také porušení povinností, vyplývajících z této smlouvy, včetně porušení takových povinností třetí stranou a nezaviněné nemožnosti dodržet takovou povinnost;
13. poskytovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného povolení objednatele. V případě, že smluvní strany zapojí dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování poskytnutých osobních údajů, zavazují se smluvní strany uložit tomuto dalšímu zpracovateli stejné povinnosti na ochranu poskytnutých osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě o zpracování osobních údajů, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky Nařízení; objednatel uděluje svolení k zapojení poddodavatelů poskytovatele specifikovaných v příloze č. 7 smlouvy.
14. smluvní strany se zavazují respektovat práva subjektů poskytnutých osobních údajů tak, jak vyplývají z Nařízení a popř. dalších obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel bude objednateli nápomocen při zajištění výkonu práv subjektů údajů objednatelem dle kapitoly III Nařízení;
15. smluvní strany jsou povinny vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů minimálně v rozsahu a způsobem dle článku 30 Nařízení;
16. smluvní strany jsou povinny si vzájemně na základě písemné žádosti poskytnout veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností zpracovatele/správce ohledně poskytnutých osobních údajů stanovené v Nařízení, a to bezodkladně po doručení žádosti druhé smluvní strany;
17. po skončení plnění této smlouvy je zpracovatel povinen s poskytnutými osobními údaji naložit v souladu s příslušnými ustanoveními Nařízení a popř. dalších obecně závazných právních předpisů.
18. Poskytovatel před podpisem smlouvy předložil objednateli kopie dokladů ve smyslu zákona   
    č. 412/2005 Sb., o utajovaných informacích a o bezpečnostní způsobilosti, kterým byla prokázána schopnost poskytovatele zabezpečit ochranu utajovaných informací minimálně stupně utajení Důvěrné.
19. Poskytovatel je povinen zajistit, aby on i osoby, které se budou na straně poskytovatele v rámci realizace této smlouvy seznamovat s utajovanými informacemi nebo vytvářet utajované informace, nejméně však osoby, které prokázaly možnost přístupu k utajovaným informacím v rámci kvalifikace dle výzvy objednatele k podání nabídky, splňovali podmínky přístupu k utajovaným informacím v příslušném stupni utajení, minimálně stupně utajení Důvěrné, a to   
    po celou dobu trvání smlouvy. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení smlouvy.

**Článek XVI**

**Poddodavatelé**

1. Poskytovatel je oprávněn zajistit plnění podle této smlouvy a výzev anebo jejich dílčích částí prostřednictvím poddodavatelů, jejichž specifikace ke dni uzavření smlouvy, včetně specifikace dílčích částí plnění, které budou těmito poddodavateli poskytovány, je obsažena v příloze č. 7 této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že poddodavatelé budou jimi prováděné části plnění provádět v souladu se všemi podmínkami této smlouvy a výzev. Tím není dotčena výlučná odpovědnost poskytovatele za poskytování řádného plnění podle této smlouvy a výzev. Poskytovatel tedy v souladu s ust. § 1935 občanského zákoníku odpovídá objednateli za řádné plnění této smlouvy a výzev, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
3. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a pouze za podmínek stanovených ve Výzvě k podání nabídky.

**Článek XVII**

**Trvání smlouvy, účinnost**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. prosince 2022, s tím, že práva a povinnosti, které dle této smlouvy přetrvávají její ukončení (zejména dle článku XIX smlouvy) zanikají až řádným splněním.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran   
   a účinnosti:
3. ohledně poskytování provozní podpory a součinnosti při ukončení smlouvy podle článku II odst. 1 písm. a) a d) této smlouvy dne 1. ledna 2019 a
4. ohledně poskytování služeb rozvoje podle článku II odst. 1 písm. b) této smlouvy a zajištění obměny HW podle článku II odst. 1 písm. c) dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách nabytí účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“), nejdříve však dne 1. října 2018.

**Článek XVIII**

**Ukončení smlouvy**

1. Před uplynutím sjednané doby trvání může být tato smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy v níže uvedených případech.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu jednostranně i bez udání důvodu vypovědět, a to objednatel s šestiměsíční a poskytovatel s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvého dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě porušení některého ze závazků poskytovatele podle článku IX odst. 1 písm. d) této smlouvy je objednatel oprávněn tuto smlouvu jednostranně vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou nebo od smlouvy odstoupit podle odst. 4 tohoto článku smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy anebo její dílčí části odstoupit s účinky do budoucna v případě neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na plnění poskytované na základě této smlouvy pro příslušný kalendářní rok. Případné neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na příslušný kalendářní rok je objednatel povinen bezodkladně písemnou formou oznámit poskytovateli a projednat s poskytovatelem způsob a podmínky zajištění kontinuity provozu IS ROS
4. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě jejich podstatného porušení druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení smlouvy se pro účely tohoto ujednání pokládá zejména:

* prodlení poskytovatele s poskytováním provozní podpory trvající déle než 3 (slovy: tři) po sobě jdoucí pracovní dny;
* opakované (nejméně 3x) prodlení s dodržením sjednaného termínu poskytnutí služeb ze strany poskytovatele během posledních 12 (slovy: dvanácti) měsíců, byl-li poskytovatel na předchozí prodlení s plněním svých závazků objednatelem písemně upozorněn;
* porušení povinnosti mít po celou dobu trvání této smlouvy v platnosti pojistnou smlouvu s limitem pojistného plnění ve výši podle článku IX, odst. 1, písm. e) této smlouvy;
* prodlení objednatele s uhrazením ceny služeb po dobu delší než 30 (slovy: třicet) dnů.

1. Odstoupení od smlouvy podle předchozího odstavce se nedotýká práva na zaplacení smluvních pokut anebo úroků z prodlení a nemá vliv na platnost závazku poskytovatele poskytnout součinnost při ukončení smlouvy. S ohledem na charakter předmětu plnění této smlouvy smluvní strany sjednávají, že vzájemně poskytnutá plnění smluvních stran při odstoupení od smlouvy se nevracejí a ust. § 2004 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
2. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si v případě předčasného ukončení této smlouvy veškerou potřebnou součinnost tak, aby žádné ze smluvních stran nevznikla škoda.

**Článek XIX**

**Součinnost při ukončení smlouvy**

1. Za účelem zajištěním kontinuity provozní podpory a rozvoje IS ROS po ukončení této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě veškerou nezbytnou součinnost při převedení všech činností spojených s poskytováním provozní podpory a služeb rozvoje IS ROS na objednatele nebo objednatelem určenou třetí osobu (dále jen „exit“) tak, aby objednateli nevznikla škoda, zejména z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování služeb provozní podpory a rozvoje IS ROS nebo obdobných služeb novému poskytovateli, a to s potřebnou odbornou péčí a zodpovědností.
2. Poskytovatel je v rámci poskytnutí součinnosti při ukončení smlouvy povinen zejména:
3. před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy podle článku XVII odst. 1 této smlouvy poskytnout na základě písemné žádosti objednatele, ve formě a ve lhůtě v žádosti uvedené objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k exitu, a to mimo jiné   
   i formou účasti vyžádaných kompetentních pracovníků poskytovatele na minimálně jedné konferenci o délce minimálně 2 (slovy: dva) člověkodny pro potencionální nové poskytovatele takových služeb;
4. nejpozději do 3 (slovy: tří) měsíců od doručení žádosti objednatele vypracovat tzv. exit plán, tj. soupis postupů vymezující jednotlivé kroky při provedení exitu (dále jen „exit plán“);
5. poskytnout objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě plnění nezbytná k realizaci exit plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této smlouvy, a to v maximálním rozsahu podle tohoto odstavce smlouvy; v případě dalších požadavků objednatele na poskytnutí plnění, která nespadají do rámce služeb podle této smlouvy, náleží poskytovateli za taková poskytnutá plnění odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb ceny za služby rozvoje, které povaze příslušného plnění nejblíže odpovídají; při stanovení výše odměny za uvedená poskytnutá plnění (na základě objednávek, resp. výzev objednatele) se uplatní přiměřeně ujednání článku V odst. 2 a přílohy č. 3 (ohledně služeb rozvoje) této smlouvy;
6. v dostatečném předstihu, nejpozději 3 (slovy: tři) měsíce před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy podle článku XVII odst. 1 této smlouvy připravit a předat objednateli kompletní aktualizovanou dokumentaci IS ROS (dále také jen „Systém“), obsahující zejména:

(i) dokumentaci Systému zahrnující následující položky: projektová dokumentace; uživatelská dokumentace; bezpečnostní dokumentace (popř. bezpečnostní politiky) včetně bezpečnostní příručky pro provoz Systému; popis technologické infrastruktury včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí; popis konfigurace databází; popis nastavení operačních systémů; popis konfigurace VPN prostupů pro vzdálenou správu; popis technické infrastruktury včetně mapy zapojení, kabelových knih atp.; popis datového modelu; popisy konfigurací aplikačních serverů; popisy konfigurací všech komponent Systému; popis rozhraní Systému na okolní systémy; popis testovacího a provozního prostředí;

(ii) úplný a aktuální zdrojový kód Systému;

(iii) seznam platných administrátorských účtů ke spravovaným systémům, operačním systémům, aplikacím, databázím, a platných hesel k nim a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd. a hesel k management rozhraní jednotlivých komponent a zařízení;

(iv) seznam hardware a software s uvedením sériových čísel a detailního popisu   
a konfigurace zařízení;

(v) seznam platných uživatelských účtů za všechna prostředí;

(vi) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;

(vii) disaster recovery plány;

(viii) provozní deník;

(ix) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;

(x) popis současného stavu monitoringu a dohledů včetně popisu monitoringu běhu Systému;

(xi) aktuální SQL skript pro založení databáze a obsah číselníků.

1. v dostatečném předstihu, nejpozději 3 (slovy: tři) měsíce před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy podle článku XVII odst. 1 této smlouvy připravit a předat objednateli soupis předpokládaných nedokončených plnění ke dni 31. prosince 2022 a návrh postupu pro jejich dokončení.
2. Pro případ ukončení této smlouvy před sjednaným termínem trvání podle článku XVII odst. 1 této smlouvy je poskytovatel zavázán obdobně tak, jak je uvedeno v předchozím odstavci s tím,   
   že povinnosti v něm uvedené je povinen splnit ve lhůtách počínajících běžet ode dne předčasného ukončení smluvního vztahu, jejichž délka se pro splnění jednotlivých povinností zkracuje na jednu třetinu oproti lhůtám uvedeným v předchozím odstavci.
3. Poskytovatel se dále v rámci poskytnutí součinnosti při ukončení smlouvy zavazuje po dobu nejméně 6 (slovy: šesti) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto smlouvou poskytovat objednateli na základě jeho požadavků další konzultace související s provozem IS ROS a jeho provozní podporou a rozvojem, a to v požadovaném rozsahu, nejméně však v rozsahu 8 (slovy: osm) člověkohodin měsíčně. Za poskytnuté konzultace nad rámec 8 (slovy: osmi) člověkohodin měsíčně náleží poskytovateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb ceny za služby rozvoje, které povaze příslušné konzultace nejblíže odpovídají. Při stanovení výše odměny za uvedené poskytnuté konzultace se uplatní přiměřeně ujednání článku V odst. 2 a přílohy č. 3 (ohledně služeb rozvoje) této smlouvy. Na poskytování služeb dle tohoto odstavce se přiměřeně použijí ustanovení této smlouvy.

**Článek XX**

**Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy a výzev s tím, že poskytovatel   
   se podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
2. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním plného znění této smlouvy a výzev, s výjimkou neuveřejnitelných částí a údajů (z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů), v souladu s povinnostmi objednatele podle platných právních předpisů, zejména podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění a podle zákona o registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
4. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejblíže.
5. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána všem kontaktním osobám druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, datové schránky nebo doporučenou poštou, případně předána osobně do podatelny, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
6. Veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou smluvní strany prioritně řešit dohodou.
7. Jakékoli změny či doplnění této smlouvy je možné činit výhradně formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
8. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu, apod.
9. Jednacím jazykem mezi objednatelem a poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy a veřejné zakázky výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy a zakázky, nedohodnou-li se smluvní strany u konkrétního dokumentu jinak (např. standardní technické specifikace výrobců HW v anglickém jazyce apod.).
10. Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je oprávněn postoupit smlouvu jako celek, tj. veškerá práva a povinnosti z ní vyplývající, na jiný subjekt v souvislosti s převodem správy IS ROS z gesce ČSÚ do gesce jiného subjektu. Objednatel je povinen poskytovatele o postoupení smlouvy předem písemnou formou informovat a projednat s ním případné dopady a nutné kroky nezbytné k takovému postoupení (např. s ohledem na preskripce služeb podpory u výrobců apod.).
11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí.
12. Veškerá ujednání smluvních stran v jakékoli formě neobsažená v textu smlouvy jsou zcela nahrazena ujednáními této smlouvy.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

* příloha č. 1 – Charakteristika IS ROS a popis technologické infrastruktury IS ROS - ROS   
  a IAIS ROS
  + příloha č. 1a – Formulář žádosti o stanovisko Hlavního architekta eGovernmentu k plánovanému uzavření smluv na provoz, podporu, údržbu, rozvoj a další k existujícímu ICT řešení – typ B1 ze dne 26. 6. 2018, č.j.: CSU-01801/2018-32 včetně všech příloh a Stanovisko odboru Hlavního architekta eGovernmentu k projektu „Poskytování služeb správy a rozvoje IS ROS“ ze dne 3. července 2018, č.j.: MV-66954-9/OHA-2018 – volná příloha smlouvy
* příloha č. 2 – Rozsah a podmínky provozní podpory
* příloha č. 3 – Rozsah a podmínky služeb rozvoje
* příloha č. 4 – Ceny služeb
* příloha č. 5 – Řešitelský tým poskytovatele
* příloha č. 6 – Rozsah a podmínky zajištění obměny HW a dalších plnění, včetně služeb rozvoje (nabídka poskytovatele)
* příloha č. 7 – Specifikace poddodavatelů
* příloha č. 8 – Katalogové listy
* příloha č. 9 – Požadované technické parametry

1. Tato smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž po dvou obdrží každá   
   ze smluvních stran.

V Praze dne 1. 10. 2018 V Praze dne 30. 9. 2018

………………………………………………………. ……………………………………………………..

Česká republika – Český statistický úřad ADASTRA, s.r.o.

Mgr. Ing. Filip Minář, ředitel Martina Kohoutová

sekce ekonomické a správní podepsáno elektronicky na základě plné moci

**Příloha č. 1**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Charakteristika IS ROS a popis technologické infrastruktury IS ROS – ROS a IAIS ROS**

12 listů, 24 stran - NEZVEŘEJŇUJE SE.

**Příloha č. 2**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Rozsah a podmínky provozní podpory**

Předmět plnění smlouvy v části Provozní podpora zahrnuje zejména:

* správu a údržbu programového vybavení pro informační systém základní registr osob, tj. technickou, uživatelskou a administrativní **správu a provozní podporu APV IS ROS** (ROS, IAIS ROS), čímž se rozumí systémové řešení a odstraňování provozních problémů/havárií tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen řádný výkon a data IS ROS, tj. splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy),
* správu a servis technického vybavení pro informační systém základní registr osob, tj. technickou, uživatelskou a administrativní **správu a provozní podporu HW ROS a základního SW** tak, aby byly splněny „Požadované technické parametry“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy). Popis jednotlivých částí HW a základního SW je popsán v příloze č. 1 této smlouvy. Jde o zajištění správy HW, základního SW a komunikací po dobu provozu nad rámec služeb datových center ZR, kde jsou zajištěny vybrané služby poskytované na úrovni komerčního vysoce dostupného datového centra,
* správa HW a SW maintenance – tj. služby, které nepokrývají maintenance výrobců v rozsahu smlouvy ev. č. ČSÚ 021-2014-S ve znění jejích pozdějších dodatků

ZR ROS je komplexní systém sestávající z jednotlivých nezávislých komponent. Služby ZR ROS registrů jsou poskytovány na vnějším referenčním rozhraní ISZR ve formě služeb. Pro každou jednotlivou službu je definována úroveň poskytování této služby viz Příloha č.9 této smlouvy (Požadované technické parametry), kde je definováno minimálně:

* **Dostupnost služby-** ve formě procentuální dostupnosti služby mimo plánované odstávky služby.
* **Zaručená doba obnovení služby –** čas, za který je zaručeno obnovení dodávky služby v případě neplánovaného výpadku.
* **Odezva –** čas, za který je předán výsledek volání služby
* **Průchodnost –** jaký je maximální počet volání služby za sekundu, který neovlivní výše uvedené parametry atd.

Parametry uvedené v příloze č.9 této smlouvy definující kvalitu provozování musí být poskytovatelem sledovány, vyhodnocovány, zabezpečeny a garantovány.

Technologická infrastruktura ZR ROS se nachází v datových centrech:

* DC Malešice - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
* DC SPCSS - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Součástí správy a provozní podpory je i zajištění podpory veškerého SW (kromě Oracle), včetně maintenance od výrobců (nárok na aktualizace).

Průběžná správa a provozní podpora zahrnuje zejména:

a) sběr, evidenci, identifikaci a kategorizaci požadavků. Identifikací požadavku se rozumí zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku.

b) servis IS ROS a implementaci nových verzí SW, update, upgrade, migrace prostředí, dat a aplikací a patchů, s tím, že podpora musí zajistit uživatelnost, provozuschopnost, spravovatelnost dostupnými nástroji, zálohovatelnost, exportovatelnost dat, migrovatelnost dat, aplikací a prostředí, optimalizace provozu IS ROS, obnovu po poruše (Disaster Recovery) atd.

c) účast na pracovních setkáních týkajících se správy a servisní podpory APV ROS, předkládání monitorovaných parametrů a vyhodnocování plnění provozních technických parametrů ze strany Poskytovatele minimálně jednou za čtvrtletí.

d) správu účtů a přístupů.

Správa a provozní podpora se sestává zejména ze služeb uvedených v následující tabulce. Rozsah poskytovaných služeb a forma úhrady jsou uvedeny v Katalogových listech, které jsou přílohou č. 8 této smlouvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Reaktivní podpora** | Zahrnuje služby součinnosti a spolupráce v rámci řešení krizových stavů (vzniklých incidentů / problémů) technické infrastruktury (HW) a aplikačního SW, které mají vliv na provoz a funkcionalitu ZR. |
| Identifikace a kategorizace požadavků  ROS07, ROS09 | Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV/drobná změna APV/změna APV/chyby HW/chyba SW |
| Identifikace a kategorizace hlášených chyb  ROS07 | Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV/chyby HW/chyba SW |
| Identifikace a kategorizace hlášených chyb APV  ROS07 | Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV |
| Standardní provozní změnové požadavky - change management  ROS09 | Předmětem řešení změnových a rozvojových požadavků jsou typicky např.:  • konfigurace technické infrastruktury související s použitím nových verzí nebo funkcionality HW a základního SW  • poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím SW či HW  • podpora při instalaci vyšších verzí SW  • úpravy a rozvoj vyvinutého aplikačního SW na základě požadavků zákazníka a legislativních změn v ČR a EU |
| Servisní požadavky (Service management)  ROS06 | Jde o službu řešení krizových stavů a obnovy funkcionality technické infrastruktury a základního SW. Incidentem se rozumí jakákoliv krizová událost, která způsobí, nebo může způsobit přerušení poskytování služeb, nebo snížit jejich kvalitu. |
| Technická provozní a datová podpora  ROS09, ROS04 | Řešení provozních požadavků na technologickou infrastrukturu a datový fond (zejména správa HW a SW, správa účtů, nastavení rolí, optimalizace a přizpůsobování konfigurace systému, aktualizace systému, migrace dat). |
| Aplikační provozní podpora - incident management  ROS07 | Poskytnutí služeb zajišťující co nejrychlejší obnovení chodu ZR v požadované kvalitě a minimalizaci důsledků výpadků služeb na fungování ZR dle SLA uvedených v příloze č.9 smlouvy. Incidentem se rozumí jakákoliv krizová událost, která způsobí, nebo může způsobit přerušení poskytování služeb nebo snížit jejich kvalitu. |
| Expertní podpora  ROS14 | Expertní a systémová činnost k správě, provozu a funkcionalitě, koordinaci, komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku. |
| Maintenance výrobce a řešení RMA  ROS15 | Řešení výměny vadného HW, 1x ročně upgrade  firmware všech zařízení, patchování a další (v rámci nakoupené podpory výrobce, upgrade). Upgrade firmaware zařízení je součástí proaktivní podpory (profylaxe). |
| **Proaktivní podpora** |  |
| Monitoring provozní  ROS02-01 | • monitoring a vyhodnocování provozního stavu infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • monitoring a vyhodnocování provozních charakteristik infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti)  • zajištění procesní části správy účtů (evidence žádostí a schválení, revize účtů) |
| Monitoring pro identifikaci zjištěných závad  ROS03-01 | pro identifikaci zjištěných závad: • monitoring a vyhodnocování stavu infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • monitoring a vyhodnocování charakteristik infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) |
| Profylaxe  ROS03-02, ROS03-03, ROS04, ROS07 | Preventivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení provozní spolehlivosti, výkonnosti a funkcionality systému ZR. Zahrnuje také realizaci opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. |
| • pravidelné kontroly technologické infrastruktury |
| • pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti |
| • aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace systému |
| • aplikace service packů, hotfixů |
| • kontroly logů (systémy, databáze) s podporou automatizovaného řešení implementovaného při realizaci požadavků vyplývajících ze zákona o kybernetické bezpečnosti |
| • pravidelné testování havarijních plánů |
| • pravidelné testování DRP scénářů a scénářů obnovy |
|  | • capacity management - vyhodnocování výkonostních charakteristik systému, plánování kapacit, návrh na změny a další rozvoj |
| Synchronizace, zálohování a obnova dat  ROS05 | Synchronizace dat mezi lokalitami datových center, zálohování dat, kontrola zálohování. Disaster recovery. |
| Konfigurační management  ROS12 | Údržba konfigurační databáze. |
| **ServiceDesk / HelpDesk** |  |
| **ServiceDesk / HelpDesk** | Jednotné kontaktní místo pro příjem a administraci požadavků. |
| **Provozní**  ROS10 | • příjem a řízení životního cyklu všech požadavků |
|  | • prvotní analýza požadavků, přidělování požadavků k řešení |
|  | • řešení vybraných typů požadavků |
|  | • monitoring a reportování stavů požadavků a plnění parametrů SLA |
|  | • koordinace provozu ZR s provozem ostaních základních registrů |
|  | • eskalace na výrobce HW a SW |
|  | • dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení |
|  | • kontrola a řízení následných protiopatření v souladu se standardy ZR |
| **ServiceDesk / HelpDesk** | Jednotné kontaktní místo pro příjem a administraci zjištěných závad.  • příjem a řízení životního cyklu hlášených závad  • prvotní analýza závad, přidělování k řešení  • eskalace na výrobce HW a SW  • dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení |
| **hlášení a identifikace zjištěných závad**  ROS10 |
|  |
|  |
|  |
| **Školení**  ROS14 | Realizace školení připravených podle potřeb zákazníka, které vyplynou z budoucích potřeb, zejména v souvislosti s realizací změn v IS ROS na základě připravované novely zákona o základních registrech, realizace workshopů na stanovené téma. Potřebný rozsah činností účastníka zadávacího řízení na zajištění služeb souvisejících se školením a workshopy bude definován výzvami objednatele |
| **Drobné úpravy**  ROS09 – Řešení provozních požadavků | Realizace drobných úprav aplikací a požadavků na datové exporty apod. v rozsahu maximálně 64 člověkodnů za kalendářní rok dle katalogových listů uvedených v příloze ke smlouvě |
| **Řízení projektu a poradenství**  ROS13 | řízení projektu, vedení projektové dokumentace, administrace projektu, koordinace jednání zejména:   * účast na projektových schůzkách, řízení projektu * účast na koordinačních poradách základních registrů (se správci ZR, se SZR apod. v rozsahu alespoň 2x měsíčně) * stanovení dopadu navrhovaných změn na prostředí ZR * oponentura předložených dokumentů k technologii ZR * metodického, procesního a bezpečnostního poradenství * hodnocení kvality dat editorů, návrhy na opravu dat |

**Poznámka k eskalaci na výrobce HW a SW**

Postup při řešení chyb HW a SW:

1. Poskytovatel identifikuje, že problém/vada je na straně HW nebo SW,

2. Poskytovatel předá problém/vadu k dalšímu řešení

3. Komunikace na výrobce HW a SW probíhá napřímo mezi Poskytovatelem a Výrobcem v souladu s popisem činností v rámci Katalogového listu č. ROS06 – Servis HW, který je uveden v příloze č. 8 ke smlouvě v zadávací dokumentaci.

**Poznámka k likvidaci vadného nebo obměňovaného HW**

* Vadný HW bude po výměně poslán výrobci v rámci standardního RMA procesu. Výjimkou jsou jakékoliv disky, na kterých jsou uchována data. Takovéto disky budou ze zařízení vyjmuty a předány ČSÚ, které je odpovědné za jejich likvidaci.
* V případě obměny HW za nový, bude starý HW dodán do sídla ČSÚ.

Primárním požadavkem na správu, provoz a servis IS ROS je zajištění odezvy informačního systému základních registrů pro čtení referenčních údajů, které musí splňovat podmínky SLA dle přílohy č. 9 této smlouvy. Správa a servis musí vytvářet předpoklady pro bezpečný a vysoce dostupný informační systém základního registru. Pod správou systému IS ROS se rozumí administrativní činnosti, které nemění datový obsah systému, ale mají vliv na jeho budoucí chování a provozování.

Organizace činnosti Poskytovatele bude ve všech vrstvách správy a provozu dodávaného APV, HW i licencovaného základního SW řízena ve shodě s principy ITIL (IT Infrastructure Library – knihovna infrastruktury IT), které budou použity jako rámec pro správu dodávaných služeb. Životní cyklus poskytovaných služeb se skládá z těchto základních částí:

* Strategie služeb (Service Strategy),
* Návrh služeb (Service Design),
* Přechod služeb (Service Transition),
* Provoz služeb (Service Operation),
* Kontinuální zlepšování služeb (Continual Service Improvement).

Pro zabezpečení servisu poskytne Poskytovatel službu Service Desk, která bude využita pro následující činnosti:

* podporu reklamačních procesů souvisejících se servisem,

a dále pak pro:

* podporu správy Registru osob v období provozu,
* technickou podporu souvisejících orgánů veřejné moci – editorů Registru osob, (metodickou podporu a komunikaci s editory ROS zajišťuje a řídí správce ROS, kterým je Objednatel)
* zajištění správy HW, SW a komunikací po dobu provozu nad rámec služeb poskytovaných datovými centry základních registrů.

Proto, aby mohl Poskytovatel splnit poskytované záruky, bude v rámci servisu:

* monitorovat chod, parametry provozu a zjišťovat případné závady,
* službou Service Desk přijímat hlášení o závadách,
* zajišťovat opravy vad,
* řádné a včasně předávat Objednateli potřebné nebo vyžádané dokumenty, předpisy, informace, rozhodnutí, specifikace a dalších podklady souvisejících se správou IS,
* poskytovat konzultace za účelem analýz současného stavu správy, upřesňování požadavků IS ZR,
* splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smouvy).

**Základní parametry poskytované služby Dohledového centra a Service Desk jsou:**

* pracovní režim dle splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy),
* nahlašování prostřednictvím webového rozhraní, telefonu a mailu,
* podpora v českém jazyce,
* řízení požadavků dle ITIL – Incident, Problem, Change a Service level management,
* logování přístupů a veškerých provedených změn,
* automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků,
* měření a vyhodnocování SLA a KPI,
* napojení na dohledové systémy – proaktivní monitoring,
* řešení s vysokou dostupností.

## *Dohledové centrum*

Dohledové  centrum musí být funkční v režimu SLA dle plnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 9 této smlouvy).  Dohledové centrum  musí být  schopno  sledovat  zvolené  parametry významné pro chod systému v požadovaném režimu. Součástí dohledového centra musí být:

* monitoring dostupnosti služeb,
* monitoring stavu zařízení v racku (teplota, napájení),
* výstupy z monitoringu,
* služba elektronické komunikace prostřednictvím SMS a e-mailu,
* napojení na Service Desk, který zajistí předání informace o odchylce a tím i její řešení.

## *Service Desk*

Poskytovatel bude v rámci jím zřízeného servis desku přijímat hlášení o poruchách od okolí spravované infrastruktury Základního registru osob - ROS, tedy od správce IS registru osob (SZR využívá svůj servis desk), od provozovatelů ostatních systémů základních registrů a od provozovatelů a uživatelů agendových informačních systémů veřejné správy. Způsob nahlášení závady závisí od uživatelem zvoleného kanálu.

Službou Service Desk se rozumí zajištění příjmu požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému Service Desk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků on-line. Službu Service Desk mohou vyžádat pouze oprávnění pracovníci, které definuje Objednatel.

Service Desk zajišťuje následující požadavky:

* příjem a evidence chybových hlášení a požadavků,
* potvrzení přijetí hlášení,
* analýza požadavků,
* předání požadavků řešitelům,
* sledování stavu řešení požadavků,
* sledování a eskalační mechanizmy pro zajištění plnění termínů,
* vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Doba dostupnosti Service Desku pro hlášení závad a požadavků je 7x24x365, tj. 24 hodin 7 dní v týdnu každý den v roce.

## *Servisní zásah*

Poskytovatel v rámci správy infrastruktury IS ROS provede servisní zásah na odstranění vady.

Základní parametry poskytované podpory jsou:

* režim hlášení závad a režim Hotline dle plnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů
* podpora v českém jazyce

Spravované komponenty HW a SW jsou včetně potřebné servisní a provozní podpory.

**Řízení a údržba bezpečnosti při provozu systému ISZR**

Objednatel v rámci správy a provozní podpory požaduje po poskytovateli zabezpečit udržení bezpečnostního rámce ZR ROS, který v rámci životní cyklu zahrnuje zejména následující cíle:

* udržení souladu stavu bezpečnost s bezpečnostními požadavky prostředí,
* udržení souladu stavu bezpečnost s bezpečnostními potřebami systému Základních registrů v souvislosti s jeho změnami v rámci jeho provozu a užívání.
* Udržení souladu s plněním povinností vyplývajících ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti pro ROS, který byl zařazen mezi kritické IS a IAIS ROS, který byl zařazen mezi významné informační systémy.

Proto objednatel požaduje provádění kontinuálního monitoringu technologie IS ROS z hledisek:

* **Provozního** – zda všechny komponenty jsou dostupné. Musí být sbírána data pro stanovení metrik a stanovení úrovně dodávaných služeb.
* **Bezpečnostního** – monitoring oprávněnosti komunikace. Detekce pokusů o obejití či narušení

bezpečnostních pravidel.

Dle zákona se požaduje provádění dohledu a správy IS ROS. Pro tyto účely slouží servisní rozhraní, které pro jednotlivé komponenty musí poskytovat:

* **Události (events)** – údaje o provozním stavu jednotlivých komponent IS ROS a změnách těchto stavů.
* **Metriky** – údaje o provozních údajích IS ROS a číselné vyjádření jednotlivých provozních parametrů.
* **Varování (warnings)** – údaje o kritických stavech jednotlivých komponent, které mohou mít vliv na úroveň dodávaných služeb.
* **Logy** – záznamy o transakcích prováděných v rámci IS ROS.
* **Publikace aplikací** – aplikace pro správu IS ROS, pokud budou poskytovány.
* **Řízení přístupu** – Univerzální správa identit v rámci IS ROS. Tato správa identit bude cílově navázána na informace o osobách v registru ROB. Autentizační mechanismus bude poskytován jak pro přístup k IS ROS, tak pro autentizační mechanismy v AIS jednotlivých agend.

Nedílnou součástí správy je zabezpečení provozní bezpečnostní dokumentace a její udržování v aktuálním stavu, a to zejména:

* **Systémová bezpečnostní politika**
* **Bezpečnostní směrnice pro činnosti administrátorů/správců**
* **Havarijní plán systému** IS ROS

*Globální architektura Základních registrů*

Objednatel požaduje v rámci správy provádění pravidelných auditních záznamů s tímto obsahem:

* **identifikátory uživatelů (uživatelská ID),**
* **datum, čas a podrobnosti klíčových událostí**, např. přihlášení a odhlášení,
* **identifikátor terminálu nebo místa, pokud je to možné,**
* **záznam o úspěšných a odmítnutých pokusech o přístup k systému,**
* záznam o úspěšných a odmítnutých pokusech o přístup k datům a jiným zdrojům,
* změny konfigurace systému,
* **použití oprávnění,**
* použití systémových nástrojů a aplikací,
* soubory, ke kterým bylo přistupováno, a typ přístupu,
* sítě, ke kterým bylo přistupováno, a použité protokoly,
* **alarmy vyvolané systémy pro kontrolu přístupu,**

Poskytovatel bude provádět čtvrtletní kontrolu plnění SLA na základě aplikací sloužících k monitoringu a vyhodnocování metrik a předloží objednateli zprávu k ověření plnění SLA.

**Příloha č. 3**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Rozsah a podmínky služeb rozvoje**

### Rozvoj IS ROS

Rozvojem IS ROS se rozumí modifikace částí existujícího systému, spočívající zejména v promítání potřebných změn vyplývajících z vývoje legislativy, přizpůsobování obecnému vývoji v oblasti informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“) a realizaci Smart Administration a eGovernment a rozvoje v oblasti základních registrů veřejné správy s cílem jeho dalšího rozšiřování o nové funkcionality a zkvalitňování za účelem poskytování lepších služeb pro uživatele, a to jak formou zdokonalování aplikačního, tak i systémového programového vybavení. Rozvojem IS ROS se rovněž rozumí modifikace databází a aplikačního programového vybavení vyplývající z přechodu na jiný nebo vyšší operační systém nebo na vyšší verze databázového SW, případně z přechodu na jinou platformu HW.

Služby rozvoje realizované na základě této smlouvy do roku 2022 budou zajišťovat v souladu s vývojem legislativy a dalších předpisů úpravy registru osob a integrovaného agendového informačního systému IAIS ROS.

Předmět plnění smlouvy v části rozvoj programového a technického vybavení zahrnuje:

1. Rozvoj APV ROS zahrnuje všechny časové a věcné etapy změnových požadavků IS ROS (ROS, IAIS ROS), to je zejména jeho analýzu, návrh, vývoj, testování, implementaci a instalaci veškerého aplikačního programového vybavení, integraci jednotlivých komponent tvorbu dokumentace, školení v potřebném rozsahu a koordinaci výše uvedených činností.
2. Rozvoj HW a SW ROS zahrnuje analýzu, návrh, instalaci, zprovoznění, testování, integraci jednotlivých komponent infrastruktury, včetně návazností na APV ROS. Popis jednotlivých částí HW a základního SW je popsán v příloze č. 1 této smlouvy.

Služby spadající do rozvoje mohou být provedeny pouze na základě výzvy objednatele a budou fakturovány na základě výkazů práce, odsouhlasených a potvrzených objednatelem.

Rozvoj se sestává ze služeb uvedených v následující tabulce.

|  |  |
| --- | --- |
| **Změnové a rozvojové požadavky**  **ROS14** |  |
| Legislativní změny | Změnová řízení vyvolaná změnou legislativy, především změnou zákona č.111/2009 Sb., o základních registrech |
| Změny a rozvoj | Požadavky na úpravy APV vyplývající z požadavků uživatelů a z realizace koncepce ZR 2.0 |
| Rozvojové požadavky - change management | Předmětem řešení změnových a rozvojových požadavků jsou typicky např.: |
| • konfigurace technické infrastruktury související s použitím nových verzí nebo funkcionality APV ROS |
| • poskytování metodických, aplikačních a technických informací k rozvojovým verzím SW či HW pro APV ROS |
|  |
| • úpravy a rozvoj vyvinutého aplikačního SW na základě požadavků zákazníka a legislativních změn v ČR a EU |
| • řešení technických a aplikačních rozvojových požadavků na připojení AIS a dalších informačních systémů |
| • služby spojené se změnou, rozšiřováním a stěhováním technické infrastruktury –převod IS ROS na novou infrastrukturu v závislosti na konceptu dalšího rozvoje infrastruktury pro základní registry vč. přechodu na vyšší verze použitých SW produktů (ORACLE, WebLogic apod.). |
| **Poradenství** |  |
| Poradenství | Služby poradenství umožňují vyžádat si na konkrétní činnost konzultanty, kteří poskytují odborné konzultace k fungování IS ROS a k dalšímu rozvoji systému ZR. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **ServiceDesk / HelpDesk** | Pro příjem požadavků bude využit ServiceDesk popsaný v příloze č.2 smlouvy |
| **Školení** | Realizace školení připravených podle potřeb zákazníka, realizace workshopů na stanovené téma a činnosti uchazeče na zajištění služeb souvisejících se školením a workshopy  dle prováděcí smlouvy. |
| **Řízení rozvojového projektu**  **ROS13** | řízení rozvojového projektu, vedení dodatků projektové dokumentace, administrace změnových požadavků |

### Základní parametry poskytované služby projektového řízení

Objednatel i poskytovatel vyvinou úsilí k tomu, aby:

* bez zbytečného prodlení po podpisu Smlouvy byl definován a přijat plán projektu odpovídající použité metodice projektového řízení, který bude definovat jednotlivé projektové orgány a jejich konkrétní členy, dále bude upravovat zejména způsob a formu komunikace smluvních stran, akceptační proces, pravidla změnového řízení a pravidla eskalace.
* bez zbytečného prodlení po podpisu Smlouvy proběhlo jmenování odpovědné osoby (osob) Objednatele do orgánů projektu na potřebných úrovních a jejich vybavení pravomocemi nezbytnými pro výkon příslušných funkcí včetně zajištění jejich řádného fungování v rolích, do kterých byli delegováni.
* Byla zajištěna koordinace prací v rámci smlouvy, především ve vztahu k  dalšímu vývoji ostatních částí systému ZR a dalších souvisejících projektů.

**Příloha č. 4**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Ceny služeb**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **A. Nabídková cena na podporu provozu IS ROS - paušální platba - služby dle čl. II odst. 1 písm. a) a d) smlouvy** | | | |
|  |  |  |  |
| předmět | | měsíční cena v Kč bez DPH | čtvrtletní cena v Kč bez DPH |
| správa a provozní podpora programového a technického vybavení ROS včetně správy HW a SW maintenance | | 1 016 000 | 3 048 000 |
|  |  |  |  |
| **B. Nabídková cena za 1 MD prací pro rozvoj IS ROS - služby dle čl. II odst. 1 písm. b) a d) smlouvy** | | | |
|  |  |  |  |
|  |  | cena za 1 člověkoden v Kč bez DPH |  |
| 1 člověkoden prací (=8 hodin) |  | 12 000 |  |
|  |  |  |  |
| **C. Nabídková cena na zajištění obměny HW a síťové infrastruktury, včetně zajištění maintenance výrobce veškerého instalovaného HW a SW, pro IS ROS (obměna zahrnuje nákup HW včetně veškerých kabelů, potřebný SW, veškeré implementační práce) - služby dle čl. II odst. 1 písm. c) smlouvy** | | | |
|  |  |  |  |
| předmět | | celková cena za 4 roky v Kč bez DPH |  |
| zajištění obměny HW a síťové infrastruktury, včetně zajištění maintenance výrobce veškerého instalovaného HW a SW minimálně do konce roku 2022, pro IS ROS | | 77 907 466 |  |

Vložena vyplněná příloha č. 2 Výzvy k podání nabídky „Závazný formulář pro zpracování nabídkových cen“ (5 listů, 10 stránek) – NEZVEŘEJŇUJE SE.

**Příloha č. 5**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Řešitelský tým poskytovatele**

| **Jméno**  **pracovníka** | **Role v týmu** | **Oblast služeb** |
| --- | --- | --- |
| xxxxxxxxxxxxxxxxxx | Vedoucí řešitelského týmu (projektový manažer) | * řízení projektu a řízení kvality, * komunikace se ZR; |
| xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx | Vedoucí řešitelského podtýmu  Hlavní analytik  Databázový architekt  Aplikační architekt  Specialista pro oblast ORACLE  Programátor  Administrátor operačních systémů  Administrátor DB a APV  Administrátor komunikací | * zajištění správy a provozní podpory informačního systému ROS včetně příslušné infrastruktury, * zajištění rozvoje informačního systému ROS včetně příslušné infrastruktury; |
| xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx | Vedoucí řešitelského podtýmu  Hlavní analytik  Databázový architekt  Databázový architekt  Aplikační architekt  Aplikační architekt  Programátor  Programátor  Specialista na OS SW (Unix, Linux)  Administrátor DB a APV  Administrátor komunikací | * zajištění správy a provozní podpory informačního systému ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury a společné části infrastruktury (např. sítě a zálohování), * zajištění rozvoje informačního systému ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury; |
| xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxxxxxxx  Team Help Desku (8-10 pracovníků) | Hlavní analytik  Expert pro oblast bezpečnosti  Programátor  HW specialista (ISS)  HW specialista (ISS)  HW specialista (ISS) | * bezpečnost, * Service desk, * dohledové centrum včetně propojení se DS SZR, * provoz a rozvoj aplikace ROS WS, webové rozhraní. * zajištění dodání HW a podpory HW * zajištění dodání licencí SW a souvisejících služeb spojených s dodávkou a podporou HW (netýká se licencí Oracle) |

**Příloha č. 6**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Rozsah a podmínky zajištění obměny HW a dalších plnění, včetně služeb rozvoje (nabídka poskytovatele)**

Vložena nabídka poskytovatele (34 listů, 67 stránek) a příloha nabídky kalkulace HW (9 listů, 18 stránek) - NEZVEŘEJŇUJE SE.

**Příloha č. 7**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Specifikace poddodavatelů**

1. **Asseco Central Europe, a. s.**

IČ: 27074358

sídlem Budějovická 778/3a, Michle, 140 00 Praha 4,

zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8525,

specifikace dílčích částí plnění, která budou tímto poddodavatelem poskytována: zajištění

správy a rozvoje ROS včetně příslušné infrastruktury

2. **ICZ a. s.**

IČ: 25145444

sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4,

zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840,

specifikace dílčích částí plnění, která budou tímto poddodavatelem poskytována: bezpečnost,

Service desk, dohledové centrum včetně propojení se DS SZR, provoz aplikace ROS WS,

zajištění správy a rozvoje ROS IAIS včetně příslušné infrastruktury, zajištění maintenance

výrobce HW a SW, včetně zajištění obměny HW a síťové infrastruktury

**Příloha č. 8**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Katalogové listy**

Definice pojmů

**ID Služby**

Identifikátor služby, např. ROS01

**ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

*Kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu (např. 24x7, 8x5, 10x5).*

*24x7 znamená Po – Ne 0:00 – 24:00*

*8x5 znamená Po – Pá 8:00 – 16:00*

*10x5 znamená Po – Pá 8:00 – 18:00*

**Odezva (response time)**

Je časová lhůta, ve které je objednateli garantována odpověď na požadavek předaný prostřednictvím helpdesku poskytovatele, a to buď odmítnutím nebo přijetím požadavku. V případě přijetí požadavku jsou další časové metriky (nař. fix time – obnovení služby) vztaženy k času prvotního předání požadavku poskytovateli.

**Obnovení služby (fix time)**

Je časová lhůta, ve které se poskytovatel zavazuje obnovit parametry služby na dohodnutou úroveň.

**Předpoklady pro dodávku služby**

Plnění dodávky služeb v rámci tohoto listu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů.

**NBD**

NextBusinnesDay – následující pracovní den

**BD**

BusinessDay – pracovní den

**BE**

BestEffort – jakmile je to možné, vyvinutí maximální snahy k co nejrychlejšímu vyřešení požadavku, doba není garantována

**KPI, SLA**

Požadované technické parametry – definuje příloha č. 9 Smlouvy

**Event**

Událost - změna stavu systému, která vyžaduje další eskalaci nebo pozornost. Typickou událostí je překročením definovaných provozních parametrů systému sledovaných v rámci monitoringu nebo vznik chybového stavu na aplikační úrovni.

**Incident**

Chybový stav zjištěný na straně uživatelů systému a ohlášený Service Desk

### Prioritizace

### Stanovení priority incidentů, požadavků pro ROS:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita požadavku** | **Definice priority požadavku** |
| Priorita  požadavku 1  Kritická | Některé nebo všechny části řešení selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost řešení.  Odezva: 2 hodiny  Obnovení služby: 4 hodiny  Kalendář: 24x7 |
| Priorita  požadavku 2  Vysoká | Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost řešení.  Odezva: 4 hodiny  Obnovení služby: 8 hodin  Kalendář: 24x7 |
| Priorita  požadavku 3  Střední | Systém je funkční pouze částečně. Řešení je výrazně ovlivněno selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti řešení.  Odezva: 8 hodiny  Obnovení služby: 24 hodin  Kalendář: 24x7 |
| Priorita  požadavku 4  Nízká | Systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny.  Tato Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod řešení. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod řešení.  Odezva: 10 hodin  Obnovení služby: NBD  Kalendář: 10x5 |
| Priorita  požadavku 5  Ostatní | Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost řešení.  Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).  Odezva: NBD  Obnovení služby: BE  Kalendář: 8x5 |

### Stanovení priority incidentů, požadavků pro ROS-IAIS:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita požadavku** | **Definice priority požadavku** |
| Priorita  požadavku 1  Kritická | Některé nebo všechny části řešení selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost řešení.  Odezva: 4 hodiny  Obnovení služby: 24 hodiny  Kalendář: 8x5 |
| Priorita  požadavku 2  Vysoká | Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost řešení.  Odezva: 8 hodiny  Obnovení služby: 48 hodin  Kalendář: 8x5 |
| Priorita  požadavku 3  Střední | Systém je funkční pouze částečně. Řešení je výrazně ovlivněno selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti řešení.  Odezva: 2 dny  Obnovení služby: 4 dnů  Kalendář: 8x5 |
| Priorita  požadavku 4  Nízká | Systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny.  Tato Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod řešení. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod řešení.  Odezva: 2 týdny  Obnovení služby: NBD  Kalendář: 8x5 |
| Priorita  požadavku 5  Ostatní | Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost řešení.  Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).  Odezva: NBD  Obnovení služby: BE  Kalendář: 8x5 |

**Převádění nevyužitých člověkodní**

Pro převádění nevyužitých člověkodní uvedených u konkrétních katalogových služeb platí následující pravidla:

Nevyužité člověkodny s měsíčním limitem je možné převádět i mezi službami jen v rámci kalendářního čtvrtletí.

Nevyužité člověkodny s čtvrtletním limitem je možné převádět i mezi službami jen v rámci kalendářního roku.

Na převedené dny v rámci kumulace se nevztahují reakční doby dané služby.

**Katalogové listy provozní podpory**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Katalogový list*** | | | |
| Identifikace (ID) | **ROS01** | | |
| Název služby | Zajištění provozu ROS | | |
| Popis služby | Zajištění provozu ROS dle definovaných parametrů KPI | | |
| *Definice KPI* | | | |
| Výkonnostní parametr: | Hodnota: | | |
| *Hodnoty pro KPI :za předpokladu splnění všech plánovaných technických parametrů hostingu v jednotlivých DC (zejména konektivity)a současné funkčnosti obou DC a měření na vnitřním rozhraní - technické parametry definuje příloha č. 9 smlouvy* | | | |
|  | Primární lokalita | Sekundární lokalita (platí při nefunkčnosti Primární lokality) |
| Průchodnost dotazovacích služeb skupiny I na vnitřním rozhraní  (KPI 1) | 20 dotazů / sec | 5 dotazů / sec |
| Maximální doba odezvy na 90% dotazů skupiny I (KPI 2) | 200 ms | 800 ms |
| Dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek (KPI 3) | 99,9% | 97,0% |
| Maximální doba pro obnovu služeb poskytování referenčních údajů  (KPI 4) | 4 hodiny | 8 hodin |
| ***Omezení*** | | | |
| Počet editačních služeb za rok | Dodržení výše uvedených parametrů (KP1-3) je garantováno do výše 2 000 000 editačních služeb za rok | | |
| Doba odezvy (KP2) | Maximální doby odezvy jsou závazné za předpokladu, že nedojde k překročení maximální projektované zátěže – 20 dotazů/sec na primární lokalitě a 5 dotazů /sec na sekundární lokalitě.  Doba odezvy se počítá od příjmu požadavku do začátku odesílání výsledku na vnitřním rozhraní systému ROS | | |
| Synchronní služby | Všechny výše uvedené výkonové parametry (KP1-2) se týkají služeb pracujících v synchronním režimu | | |
| Dostupnost (KPI3) | Do parametru dostupnosti poskytování referenčních údajů se nezapočítává plánované a předem nahlášené snížení SLA (plánovaná odstávka nebo operace s rizikem snížení SLA v předem definovaném časovém servisním okně) v dané lokalitě. | | |
| Maximální doba pro ob-novu služeb (KPI4) | Obnovení služby poskytování referenčních údajů není vázáno na konkrétní lokalitu a může být zajištěno prostředky jak primární tak i sekundární lokality. KPI4 se týká pouze služeb pro poskytování - výdej referenčních údajů. | | |
| ***Doplňující informace*** | | | |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba | | |
| Služba nezahrnuje | Aplikaci ROS-IAIS, která neposkytuje referenční údaje | | |
| Poznámka | Data pro vyhodnocení KPI 2, následný reporting a zasílání do centrálního dohledu Základních registrů zajišťuje poskytovatel. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Katalogový list*** | | | |
| Identifikace (ID) | **ROS02** | | |
| Název služby | Zajištění provozu IAIS ROS | | |
| Popis služby | Zajištění provozu IAIS ROS dle definovaných parametrů KPI | | |
| *Definice KPI* | | | |
| Výkonnostní parametr: | Hodnota: | | |
| *Hodnoty pro KPI:za předpokladu splnění všech plánovaných technických parametrů hostingu v jednotlivých DC (zejména konektivity)a současné funkčnosti obou DC a měření na vnitřním rozhraní - technické parametry definuje příloha č. 9 smlouvy* | | | |
|  | Primární lokalita | Sekundární lokalita (platí při nefunkčnosti Primární lokality) |
| Maximální doba pro obnovu funkcionality služeb pro zápis údajů do ROS  (KPI 1) | 24 hodin | 24 hodin |
| ***Omezení*** | | | |
| funkcionalita služeb pro zápis údajů do ROS | Funkcionalita služeb je garantována do výše 500 000 evidovaných osob v IAIS ROS | | |
| Maximální doba pro ob-novu služeb (KPI 1) | Obnovení služby není vázáno na konkrétní lokalitu a může být zajištěno prostředky jak  primární tak i sekundární lokality. | | |
| ***Doplňující informace*** | | | |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba | | |
| Služba nezahrnuje |  | | |
| Poznámka |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS03** |
| Název služby | Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS) |
| Popis služby | Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci řešení vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na prvcích zařazených v CMDB a v infrastruktuře ROS k datu akceptace služby. |
| Činnost | ROS03 – 01 |
| Název činnosti | Infrastrukturní monitoring – HW vrstva, OS vrstva do úrovně infrastrukturních služeb |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Správa a údržba běhu monitorovacích serverů a služeb. Zpracování EVENTů z monitoringu. Řešení/směrování incidentů na základě EVENTů. Monitoring obsahuje sledování dostupnosti/základní funkčnosti serveru - tzv heartbeat serveru, monitoring zbývajícího místa na HDD, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generovaného eventu. Cílem je proaktivně eliminovat vznik eventů, které již mají přímý dopad na plnění KPI. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | Service desk 24x7, řešení 8x5 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | SLA monitoring |
| Objem poskytované služby | Pro splnění KPI ROS01 a ROS02 |
| ***Doplňující informace*** | |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Poznámka |  |
| Služba nezahrnuje | Aplikační monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti dle ROS16, nezahrnuje change a release managament monitorovacích nástrojů |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS03** |
| Název služby | Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS) |
| Popis služby | Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci řešení vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. |
| Činnost | ROS03 – 02 |
| Název činnosti | Profylaktické opakující se činnosti - pravidelná technická kontrola SW a infrastruktury, kontrola event LOGu. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provádění pravidelné technické kontroly infrastruktury obsahuje celkovou kontrolu stavu serveru, promazání TEMP adresářů, kontrola EVENtů serveru, pokud se opakuje výskyt nějakého eventu – eskalace k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu (ROS07) – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace) nebo jako požadavek na změnu (ROS10) formou změnového řízení. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | SLA monitoring |
| Objem poskytované služby | Pro splnění KPI ROS01 a ROS02 |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS03** |
| Název služby | Údržba řešení IS ROS (ROS, IAIS ROS) |
| Popis služby | Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci řešení vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. |
| Činnost | ROS03 – 03 |
| Název činnosti | Pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti, aktualizace bezpečnostní dokumentace systému |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provádění pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti, aktualizace bezpečnostní dokumentace systému. Konkrétní činnosti jsou prováděny dle bezpečnostní dokumentace objednatele na základě předaných procesních pokynů. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby |  |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Služba nezahrnuje | Implementaci nových bezpečnostních politik. |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS04** |
| Název služby | Aktualizace SW |
| Popis služby | Provádění prací spojených s aktualizací SW, které vydávají výrobci jednotlivých systému:   * OS a infrastrukturních služeb OS * virtualizační vrstva * LAN/WAN vrstva * Aplikační a databázová vrstva   Úroveň aktualizací - critical security updates, security updates , updates. |
|  |  |
| Název činnosti | Provádění prací spojených s aktualizací SW, které vydávající výrobci jednotlivých systému |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Správa a údržba běhu serverů a služeb zajištující aktualizaci SW.  Analýza a výběr vhodných aktualizací a posouzení rizik a možných dopadů.  Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními adminy/zákazníkem.  Jednorázová záloha prvku (pokud je potřeba).  Provedení implementace na LAB prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden NOD následně na druhy po ověření funkčnosti.  Rozrolování odsouhlasených aktualizací.  Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku v rámci katalogového listu ROS09. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Max 4 člověkodny za kalendářní čtvrtletí, nad tento rámec dle objednávky. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba. Nad rámec 4 člověkodnů čtvrtletně platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb Poskytovatele dle výzvy objednatele. V případě licencí či techniky platba po dodání na základě dodacího protokolu. |
| Služba nezahrnuje | Implementace takových aktualizací, které výrazně mění (Servicepacky)/rozšiřují (optional updates) funkcionalitu serveru/infrastruktury. Implementaci aplikačních aktualizaci rozhraní ROS, které znamenají změnu/rozšíření funkcionality ROS. |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS05** |
| Název služby | Zálohování |
| Popis služby | Zálohování řešení ve smyslu zálohování jednotlivých serverů a jejich systémového nastavení, zálohování aplikace ROS jako takové, zálohování databází (uživatelská data). |
| Název činnosti | Správa zálohovacího nástroje. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Správa zálohovacího nástroje včetně kontroly běhu zálohování formou vzdáleného monitoringu.  Součinnost poskytovatele při případné změně zálohovacího plánu, topologie zálohování. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Pro splnění KPI ROS01 a ROS02 |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Služba nezahrnuje | Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku v rámci katalogového listu ROS09.  Redesign zálohování , upgrade zálohovacího systému, topologie zálohování. |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS06** |
| Název služby | Servis HW |
| Popis služby | Servisem HW se rozumí řešení HW závad jednotlivých prvků infrastruktury v datových centrech, kde je infrastruktura provozována. |
| Název činnosti | Servis HW |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Činnost je primárně řízena dle smluv na support uzavřených s poskytovatelem podpory HW (dále též dodavatel HW) a dále procesem dle KL ROS07 - Incident managament, zahrnující kroky:   * příjem incidentu na HW závadu jdoucí ze služeb ROS03, ROS11 nebo zadáno oprávněným pracovníkem SZR, * vzdálená analýza závady, identifikace vadného dílu/serverů/prvku, * výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u dodavatele HW (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem dodavatele HW), * výměna vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, * uzavření požadavku.   Support s dodavateli HW má před KL ROS07 přednost a jsou pro poskytování služby směrodatné z hlediska všech jejich parametrů.  Podmínkou poskytování služby je nakoupená podpora výrobce HW. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | Dle rozsahu supportu s dodavatelem HW |
| Odezva | Dle rozsahu supportu s dodavatelem HW |
| Obnovení služby | Primárně dle záručních podmínek dodavatele HW na daný náhradní díl/produkt |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Dle poruchovosti HW |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Služba je podmíněna platnou podporou od dodavatele HW |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba. |
| Služba nezahrnuje | Nákup HW a SW maintenance, rozšiřování HW vybavení infrastruktury, nákup nového HW, nákup náhradních dílů, dodávku náhradních dílů, pokud nejsou v záruce dodavatele HW. Nákup a dodávku nových zařízení (nová nebo náhradních zařízení) |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS07** |
| Název služby | Řešení incidentů |
| Popis služby | Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře IS ROS nebo služby IS ROS samotné. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb. |
| Název činnosti | Řešení incidentů |
| Priorita požadavku | 1-5 |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Příjem incidentů v Service desku.  Analýza zda se jedná o incident tj. nefunkčnost, pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle KL - ROS09.  L1 aplikační a infrastrukturní support IS ROS na problematiku technického troubleshotingu/řešení požadavků rozhraní IS ROS v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshoting na rozhraní IS ROS.  V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úrovně podpory dle komunikační matice.  Analýza oprávněnosti incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části IS ROS na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2aL3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshoting v L1 úrovni.  Řešení incidentu/částečné řešení incidentu v případě kdy je provedena oprava na IS ROS infrastruktuře a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2supportu).  Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem IS ROS. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5, resp.u infrastruktury dle záruky/supportu podepsaného s dodavatelem infrastruktury |
| Odezva | Dle Priority požadavku |
| Obnovení služby | Dle Priority požadavku |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Pro splnění KPI ROS01 a ROS02 |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Služba nezahrnuje | Jakýkoliv návazný problem, change, release managament |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS08** |
| Název služby | Zajištění testovacích dat |
| Popis služby | Příprava a aktualizace dat pro testovací prostředí dle pokynů objednatele. |
| Název činnosti | Aktualizace testovacích dat |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Konzultace a aktualizace dat pro testovací prostředí. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | 2 BD |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Max 1 člověkoden za kalendářní měsíc, nad tento rámec dle objednávky. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba. Nad rámec 3 člověkodnů kvartálně platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb poskytovatele dle výzvy objednatele. |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS09** |
| Název služby | Řešení servisních požadavků |
| Popis služby | Službou je zabezpečeno řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod. Pro tyto činnosti by měly existovat popis služeb pro řešení provozních požadavků s uvedením popisu, podmínek a termínu dodání. |
| Název činnosti | Řešení provozních požadavků |
| Priorita požadavku | 4-5 |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Typickými činnostmi řešení SR jsou např. činnosti zřízení/změna/zrušení:   * administrace uživatelů * administrace přístupů a certifikátů * administrace infrastrukturních služeb * a nestandardní jednorázové zásahy   další např. příprava exportů, reportů, zjišťování informací apod. Jedná se o výjimečné nestandardní požadavky na přípravu exportů a reportů z ROS bez aplikační podpory pro partnery ve státní správě využívající údaje ze základních registrů pro potřeby hromadného zpracování dat. Dle tohoto katalogového listu jsou v paušálu zahrnuty 3 člověkodny za měsíc, pokud si práce vyžádají větší rozsah, budou hrazeny formou dle objednávky.  Z hlediska procesního zpracování se jedná o kroky:   * příjem požadavku od Service desku * analýza zda se jedná o SR, pokud se jedná o incident je procesován dle KL – ROS07 * L1 aplikační a infrastrukturní support ROS provede požadovaný SR podle popisu služeb pro řešení provozních požadavků. * v případě, kdy se svým obsahem jedná o servisní požadavek, ale není vydefinován popis služeb pro dané úkony nebo nemá oprávnění realizovat takový servisní požadavek eskaluje na L2 |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | dle Priority požadavku |
| Obnovení služby | dle Priority požadavku |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Max 3 člověkodny za kalendářní měsíc, nad tento rámec dle objednávky. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Pokud je SR vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně. |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba. Nad rámec 9 člověkodnů kvartálně platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb poskytovatele dle výzvy objednatele. |
| Služba nezahrnuje | Jakýkoliv návazný change, release managament. |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS10** |
| Název služby | Service desk |
| Popis služby | Provoz Service |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Služba ServiceDesku obsahuje obsluhu vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), směřování požadavků a jejich administrace, administraci uživatelů, eskalační bod v první úrovni. Řešení požadavků netechnického typu v základní rovině (za pomocí např. knowledge base). Supervizing plnění SLA u řešitelských skupin, reporting služeb ze Service desk nástroje. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 24x7, 99%, odeslání potvrzení o převzetí požadavku e-mailem do 10 min |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby |  |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku poskytovatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS11** |
| Název služby | Monitoring |
| Popis služby | Monitoring řešení, předávání hodnot a reportů do monitoringu SZR. |
| Název činnosti | Provoz a údržba monitoringu systémů |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provoz, kontrola a údržba monitoringu řešení. Reporting. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 24x7 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | SLA monitoring, dostupnost 99,9 |
| Objem poskytované služby | Pro splnění KPI ROS01 a ROS02 |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Do SLA se nepočítají plánované odstávky, o kterých je Objednatel předem informován |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | SLA monitoring |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS12** |
| Název služby | Údržba CMDB |
| Popis služby | Údržba konfigurační databáze a databáze změn (jako podpora globálního procesu sledování, řízení a plánování změn v rámci ZR). Provádění pravidelných inventur. |
| Název činnosti | Údržba CMDB |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provádění činností potřebných pro údržbu konfigurační databáze. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | NBD |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Dle objednávky |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba. |
| Služba nezahrnuje | Implementaci a konfiguraci CMDB. Aktualizace CMDB při objednaných změnách je předmětem služby ROS14. |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku, potvrzení v rámci konkrétní objednávky. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS13** |
| Název služby | Řízení projektu |
| Popis služby | Vytvoření, aktualizace a údržba společného úložiště dat (projektového portálu) pro vedení projektu a pro ukládání veškeré dokumentace projektu se zajištěním přístupu dodavatele a ČSÚ. |
| Název činnosti | Řízení projektu a vedení dokumentace projektu |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provádění činností potřebných pro řízení a běh projektu, včetně zajištění součinnosti příslušných pracovníků poskytovatele a to zejména:   * řízení projektu na straně poskytovatele * účast projektového týmu na schůzkách s objednatelem * účast příslušných pracovníků poskytovatele na schůzkách se Správou základních registrů k problematice základních registrů s cílem koordinovat činnosti správy a rozvoje IS ROS s podmínkami provozování a správy ZR zajišťované SZR (právní rámec spolupráce se SZR je vymezen smlouvou o poskytování sdílených služeb datových center uzavřenou mezi ČSÚ a SZR). * vedení projektové a provozní dokumentace * vytvoření, aktualizace a údržba společného úložiště dat (projektového portálu) pro vedení projektu a pro ukládání veškeré dokumentace projektu a zpřístupnění vložených dokumentů uživatelům dle jejich rolí. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | dle Priority požadavku |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Projektový portál. Projektová schůzka. |
| Objem poskytované služby | Dle potřeb pro zajištění funkce projektového portálu a zajištění činností |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální kvartální platba. |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Stav aktuálnosti projektového portálu. Doklad o účasti na projektové schůzce. |

**Katalogový list služeb rozvoje**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list – na objednávku*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS 14** |
| Název služby | Úprava a rozvoj řešení IS ROS |
| Popis služby | Službou Úprava a rozvoj řešení IS ROS se rozumí vypracovávání analýz možných řešení požadovaných změn, vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního řešení) a externích (dopady změny v okolních ZR nebo jiné infrastruktuře) a zajištění koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty ZR včetně zajištění výměny informací mezi všemi projekty SZR, posouzení požadavků v rámci změnového řízení a jejich realizace na základě objednávky, release realizace změn a úprav na základě změnového řízení, včetně potřebných licencí či techniky, zajištění migrací databází a APV IS ROS na vyšší verze databázového systému vč. potřebných úprav v databázích a APV, zajištění potřebných úprav IS ROS pro zajištění kybernetické bezpečnosti, zajištění podpory vývojářů AIS v oblasti programování připojení a komunikace a zpracovávání odpovědí na dotazy přicházející od uživatelů prostřednictvím Service Desku (týká se obecné podpory a diskusí o technickém řešení) na základě objednávek ČSÚ. |
| Název činnosti | Úprava a rozvoj řešení IS ROS |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Zpracování stanovisek, analýz návrhů na změny, zajištění programování úprav obsahu a funkcionality služeb IS ROS a nových požadavků na obsah a funkcionalitu IS ROS, zajištění provedení změn v APV IS ROS a release, zajištění dokumentace, testování a školení.  Poznámka:  Změnové požadavky, které by ovlivnily vazby na ostatní základní registry (zejména úprava eGon služeb), je třeba projednat a odsouhlasit s ostatními řešiteli ZR, hlavním architektem a se SZR. Pokud se jedná o změnové požadavky, které nezasahují do řešení ostatních ZR, projednává a koordinuje se nasazení úprav do produkčního prostředí se SZR. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 |
| Odezva | Dle objednávky |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Dle objednávky |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb Poskytovatele dle výzvy objednatele. |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Záznam v Service desku. Akceptační protokol objednaných prací dle výzvy objednatele. |

**Katalogový list HW a SW maintenance**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS15** |
| Název služby | Maintenance HW a SW |
| Popis služby | pozáruční servisní, technická a systémová podpora HW a SW informačního systému ROS, podpora dodavatele SW pro zajištění aktualizace a patchů SW komponent řešení. |
| Název činnosti | Zajištění HW a SW maintenance – nákup maintenance od výrobců a řešení incidentů směrem k výrobcům |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Zajištění HW maintenance (zejména odstraňování HW závad opravou nebo výměnou vadného dílu, opravy chyb SW nebo zajištění náhradního řešení) a zajištění SW maintenance ke standardnímu SW. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 24x7 |
| Odezva | dle Priority požadavku |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Dle podmínek maintenance |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | . |
| Platební podmínky | Dle objednávky, která bude definovat parametry nakoupené maintenance, a aktuální konfigurace HW |
| Služba nezahrnuje | Zajištění a nákup maintenance výrobce pro licence Oracle |
| Způsob dokladování | Dodací list, faktura |

**Katalogový list licence a maintenance SW Oracle**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list*** | |
| Identifikace (ID) | **ROS16 – zajišťuje ČSÚ** |
| Název služby | Licence a maintenance SW Oracle |
| Popis služby | Servisní, technická a systémová podpora SW Oracle a zajištění potřebných licencí Oracle potřebných pro fungování systému ROS. |
| Název činnosti | Zajištění a SW maintenance a licencí Oracle |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Zajištění SW maintenance (podpora výrobce Oracle) na současné a budoucí licence Oracle použité v systému ROS  Dokup nových licencí Oracle potřebných pro rozvoj ROS/IAIS. Požadavky na potřebné licence Oracle jsou součástí Smlouvy.  Maintenance a nákup licencí Oracle si zajišťuje ČSÚ samo a není součástí Smlouvy |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování služby | 10x5 |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service desk |
| Objem poskytované služby | Dle podmínek maintenance |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Nákup licencí SW maintenance Oracle není součástí smlouvy. |
| Platební podmínky | Není relevantní. |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Dodací list, faktura |

**Příloha č. 9**

Smlouvy o poskytování služeb správy a rozvoje registru osob

**Požadované technické parametry**

- **Počty objektů ROS (zaokrouhlené současné)**

o osoby:........................................................................................ ..... **3 500 000**

o angažované osoby ...................................................................... .... **1 800 000**

o provozovny: .................................................................................... **1 800 000**

o podíl PO / FO:................................................................................. **25% / 75%**

- **Editovací služby (za rok):**

o přidělení IČO: ......................................................................................... **250 000**

o přidělení IČP: ................................................................................... ...... **100 000**

o zápis osoby: ........................................................................................... **250 000**

o zápis provozovny: ................................................................................... **100 000**

o změna osoby .................................................................................... ... **1 200 000**

o změna provozovny **................................................................................................... ........ 120 000**

- **Dotazovací služby – Skupina I:**

o Výdej referenčních údajů pro osobu dle IČO

o Ověření existence osoby dle IČO

o Vyhledání osoby dle AIFO

- **Parametry pro ROS (primární lokalita):**

o očekávaný počet editačních služeb za rok: ............................................... **2 000 000**

o průchodnost dotazovacích služeb skupiny I na vnitřním rozhraní za s:….... **20 dotazů / s**

o maximální doba odezvy pro 90% dotazů skupiny I:....................................... **200 ms**

o dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek: ....... **99,9 %/rok**

o maximální doba pro obnovu služby poskytování referenčních údajů: ................**4 hod**

- **Parametry pro IAIS ROS:**

o počty agend: .................................................................................................**40**

o počet evidovaných osob: .......................................................................... **500 000**

o maximální doba pro obnovu:....................................................................... **24 hod**

- **Společné parametry pro ROS a IAIS ROS**

o provozní režim ROS:....................... **24x7x365** (24 hodin 7 dní v týdnu každý den v roce)

o provozní režim IAIS ROS:....................**8x5**

o režim hlášení závad ServisDesk, HelpDesk: .................................... **24x7x365**

o režim Dohledového centra, Hot Line: ............................................. **24x7x365**