Česká republika – Ministerstvo životního prostředí

• • •

AMI Praha a.s.

SMLOUVA

NA REALIZACI VEŘEJNÉ ZAKÁZKY S NÁZVEM

„ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY A ROZVOJE IDM“

TATO SMLOUVA (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“),

MEZI

Českou republikou – Ministerstvem životního prostředí

sídlo:	Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10
ID datové schránky:	9gsaax4
Zastoupená:	Ing. Radomilem Mazačem, ředitelem odboru informatiky
IČO:	00164801
bankovní spojení:	ČNB Praha 1
číslo účtu:	7628001/0710
Zástupce pro věcná jednání:	Ing. David Špalt (tel.: +420 267 122 947, email: David.Spalt@mzp.gov.cz)

DÁLE JEN „**Objednatel**“
NA STRANĚ JEDNÉ,

A

AMI Praha a.s.

sídlo:	Hanusova 826/29, Michle, 140 00 Praha 4
ID datové schránky:	7pwm9yv
zastoupenou:	Ing. Petrem Šimkem, místopředsedou představenstva
IČO:	25715909
DIČ:	CZ25715909 (je plátcem DPH)
bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu:	150823774/0300

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 5673

zástupce pro věcná jednání:	Ing. Petr Šimek (tel.: [redacted], email: [redacted])

DÁLE JEN „**Poskytovatel**“
NA STRANĚ DRUHÉ,

OBJEDNATEL A POSKYTOVATEL SPOLEČNĚ JEN „**Smluvní strany**“
NEBO JEDNOTLIVĚ „**Smluvní strana**“.

Preambule

Tato Smlouva je uzavírána mezi výše uvedenými Smluvními stranami na základě výsledků zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku na dodávky s názvem **„Dodávka, implementace, podpora provozu a následný rozvoj systému Identity Management (IdM) pro národní parky“** (systémové číslo veřejné zakázky na profilu Objednatele, jakožto zadavatele, NEN: N006/25/V00009611, evidenční číslo ve VVZ: Z2025-016801), (dále jen „**Veřejná zakázka**“) zadávanou v otevřeném řízení v souladu s § 3 písm. b) a § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“). Nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla vyhodnocena jako nejvýhodnější (dále jen „**Nabídka Poskytovatele**“).

Cílem této Smlouvy je tedy úprava dvoustranného právního vztahu mezi Smluvními stranami, jehož obsahem jsou práva a povinnosti související s realizací Veřejné zakázky v souladu s příslušnými platnými právními předpisy tak, aby Smluvní strany měly možnost při nejvyšší možné míře právní jistoty realizovat práva a plnit povinnosti touto Smlouvou založené. Podrobnosti jsou upraveny v zadávacích podmínkách na Veřejnou zakázku a dále v této Smlouvě, jejích přílohách a Nabídce Poskytovatele.

1.1 Smluvní strany prohlašují, že současně s uzavřením této Smlouvy uzavřely Smlouvu na realizaci veřejné zakázky s názvem „**Dodávka a implementace IdM - Identity Management System pro národní parky**“, číslo **240106** (dále jen „**Smlouva na dodávku a implementaci IdM**“). Předmětem Smlouvy na dodávku a implementaci IdM je pořízení a dodání informačního systému Identity Management pro správu a řízení identit a přístupových práv a jeho nasazení do stávajících prostředí národních parků (tj. správy Národního parku Šumava, Národního parku Podyjí, Národního parku České Švýcarsko a Krkonošského Národního parku, dále jen jako „**Národní park/y**“) .

1.2 Předmětem této Smlouvy je **zajištění podpory** a **rozvoje informačního systému Identity Management pro správu a řízení identit v Národních parcích**. Informační systém Identity Management je v textu této Smlouvy označován dále jako „**Dílo**“ nebo „**Aplikace**“. Plnění předmětu této Smlouvy je podmíněno splněním závazků Poskytovatele ze Smlouvy na dodávku a implementaci IdM (tam označen jako Dodavatel).

1.3 Poskytování podpory a rozvoje pro Dílo bude zahájeno dnem Akceptace Etapy II jako celku (tzn. u posledního Národního parku) dle čl. IV odst. 4.2 Smlouvy na dodávku a implementaci IdM a bude zajišťováno po dobu 5 let.

Čl. 1
Předmět Smlouvy

1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v poskytování podpory, rozvoji a školení k Dílu, resp. jeho dílčím částem, jak je dále uvedeno v této Smlouvě, a to konkrétně:

a) poskytování servisní, produktové a provozní podpory Díla (dále jen „**Servisní, produktová a provozní podpora Díla**“);

b) provádění analytických, programátorských a vývojových prací nad změnovými požadavky definovanými Objednatelem (dále jen „**Změnové požadavky Objednatele**“) a implementaci Změnových požadavků Objednatele;

c) školení správců spojené s implementací Změnových požadavků Objednatele a další doplňková školení a konzultace k Dílu a jeho jednotlivým částem dle potřeb Objednatele, resp. Národních parků (dále jen „**Školení a konzultace**“);

za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě a v souladu s požadavky a pokyny Objednatele (dále jen „**Služby**“).

1.2 Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět této Smlouvy řádně a včas, v souladu se závaznými podmínkami Veřejné zakázky, Nabídkou Poskytovatele na Veřejnou zakázku a v souladu s touto Smlouvou, a za ceny sjednané v této Smlouvě.

1.3 Poskytovatel prohlašuje, že je (i) oprávněn poskytovat Služby v souladu a za podmínek stanovených touto Smlouvou, (ii) že je schopen řádně plnit veškeré povinnosti, ke kterým se touto Smlouvou zavázal, (iii) že svým plněním a poskytováním Služeb dle této Smlouvy neporušuje jakákoliv práva třetích osob.

1.4 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele hradit Poskytovateli za řádně a včas poskytované Služby cenu, a to za podmínek blíže sjednaných dále v této Smlouvě.

Čl. 2
Doba a místo plnění

2.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, tj, na dobu 5 let ode dne Akceptace Etapy II jako celku (tzn. u posledního Národního parku) dle čl. IV odst. 4.2 Smlouvy na dodávku a implementaci IdM. Lhůty pro poskytování Služeb vztahujících se ke Změnovým požadavkům Objednatele (viz čl. 1 odst. 1.1 písm. b) této Smlouvy) budou vždy stanoveny v objednávce změny Díla dle čl. 3 odst. 3.3 této Smlouvy. Lhůty pro poskytování Služeb Školení a konzultace (viz čl. 1 odst. 1.1 písm. c) této Smlouvy) budou stanoveny v objednávce Školení a konzultace dle čl. 4 odst. 4.1 této Smlouvy. Lhůty pro plnění Servisní, produktové a provozní podpory Díla (viz čl. 1 odst. 1.1 písm. a) této Smlouvy) jsou stanoveny dále v této Smlouvě a zejména její Příloze A.

2.2 Místy plnění jsou sídla Národních parků.

Čl. 3
Úpravy Díla – Změnové požadavky Objednatele

3.1 Poskytovatel se zavazuje upravovat anebo optimalizovat Dílo (metodická podpora a optimalizace) na základě Změnových požadavků Objednatele. Implementace Změnových požadavků Objednatele bude realizována prostřednictvím vydání nové verze Díla nebo opravného balíčku, pokud tomuto způsobu nebude Změnový požadavek principiálně bránit.

3.2 Proces realizace Změnových požadavků Objednatele, resp. proces vytvoření a zprovoznění nové verze Díla nebo opravného balíčku (dále v textu také jen „**Změny Díla**“) bude mít tuto posloupnost, nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak:

a) Objednatel předloží Poskytovateli požadavek na Změnu Díla;

b) Poskytovatel provede základní analýzu požadavku na Změnu Díla, včetně odhadu rozsahu analytických prací v člověkodnech, příp. člověkohodinách, včetně specifikace předpokládaných nákladů spojených s realizací Změny Díla a včetně uvedení časové náročnosti provedení Změny Díla, tedy počtu člověkohodin programátorských a vývojových prací nad Změnovými požadavky Objednatele, a předloží ji Objednateli k odsouhlasení;

c) Objednatel odsouhlasí, příp. upraví rozsah analytických prací nad Změnovými požadavky Objednatele, a zajistí součinnost při analýze;

d) po vzájemném odsouhlasení rozsahu analytických prací nad Změnovými požadavky Objednatele oběma Smluvními stranami provede Poskytovatel analytické práce a na jejich základě vytvoří nabídku na realizaci a implementaci Změny Díla, ve které uvede rozsah programátorských a vývojových prací nad Změnovými požadavky Objednatele v člověkohodinách;

e) Objednatel posoudí nabídku na realizaci a implementaci Změny Díla a následně rozhodne o implementaci Změny Díla;

f) pokud Objednatel na základě shora uvedeného písemně objedná provedení Změny Díla, Poskytovatel bez zbytečného odkladu zahájí práce na realizaci Změny Díla včetně vyhotovení dokumentace ke Změně Díla, a dále včetně instalace a zprovoznění Změny Díla. Změna Díla bude provedena v souladu s nabídkou Poskytovatele dle písm. d) odst. 3.2 tohoto článku;

g) Poskytovatel dodá Změnu Díla do testovacího prostředí – testovací build;

h) po odsouhlasení funkcionality Změny Díla, příp. jejích úpravách bude Změna Díla přenesena do produkční verze systému IdM – produkční build;

i) akceptace Změny Díla bude Objednatelem provedena na základě akceptačního protokolu po úspěšném otestování v testovacím prostředí a po následné implementaci Změny Díla do produkčního prostředí. Při akceptaci Změny Díla předá Poskytovatel Objednateli i dokumentaci dle písm. f) odst. 3.2 tohoto článku resp. písm. g) čl. 5 odst. 5.2 této Smlouvy. Vzor akceptačního protokolu vyhotoví Objednatel nejpozději do zahájení testování první Změny Díla a tento poskytne Poskytovateli.

3.3 Objednávka změny Díla (dále jen „**Objednávka**“) bude obsahovat alespoň následující náležitosti:

a) konkrétní označení a bližší specifikace plnění, které je v rámci změny Díla objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;

b) požadovaný termín dokončení plnění;

c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;

d) podpis zástupce pro věcná jednání Objednatele.

3.4 V případě, že Objednávka nebude obsahovat všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 3.3 tohoto článku, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 3.3 tohoto článku, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Objednávky Poskytovateli. V případě, že Objednávka nebude ve lhůtě 2 pracovních dnů Poskytovatelem písemně potvrzena nebo k Objednávce Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující její rozpor s touto Smlouvou, je Objednávka považována za přijatou a závaznou. K pozdějšímu odmítnutí Objednávky tak nebudou Smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Objednávkou.

3.5 Objednatel není povinen vystavit byť jedinou Objednávku dle odst. 3.3 tohoto článku.

3.6 Poskytovatel je povinen předat Objednateli i zdrojový kód upravený v souvislosti s implementací Změn Díla. Nejpozději do 5 pracovních dnů od nasazení do produkčního prostředí předá Poskytovatel Objednateli aktuální verzi zdrojového kódu včetně jeho komentované dokumentace. Pro odlišení od předchozích verzí zdrojového kódu je povinností Poskytovatele aktualizovaný zdrojový kód řádně verzovat. Aktualizovaný zdrojový kód bude veden, aktualizován a udržován Poskytovatelem v GIT nebo obdobných repositářích Poskytovatele (ostatní kód). Repositáře Poskytovatele obsahující ostatní zdrojový kód budou přístupné oprávněným osobám Objednatele tak, aby Objednatel mohl tyto repositáře klonovat a případně i replikovat do vlastní infrastruktury. Tím bude zajištěna průběžná dostupnost veškerého zdrojového kódu Objednateli.

3.7 Objednatel zároveň garantuje Poskytovateli technický provoz GIT aplikace, logování přístupů a zálohování zdrojového kódu uloženého v GIT aplikaci tak, aby nedošlo ke ztrátě či neoprávněné modifikaci příslušných dat.

3.8 Poskytovatel je povinen průběžně, bez zbytečného odkladu, aktualizovat zdrojový kód v relevantních repositářích GIT, tak aby Objednatel mohl tento kód získat do vlastní infrastruktury nejpozději do 24 hodin od vydání nové verze. Poskytovatel zajistí, aby v jím provozovaných repositářích GIT byly po celou dobu platnosti této Smlouvy k dispozici všechny LTS (Long Term Support – dlouhodobě podporované) a aktuálně používané verze zdrojového kódu. Objednatel bude mít možnost všechny tyto verze ručně nebo automaticky replikovat do vlastní infrastruktury.

3.9 V případě, že by v rámci poskytování Služeb došlo ke změně zdrojového kódu, budou tyto změny Poskytovatelem řádně popsány a bezodkladně publikovány v relevantních repositářích GIT. Touto změnou zdrojového kódu nejsou dotčena vlastnická práva Objednatele k předmětu této Smlouvy. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, má Objednatel vždy právo zasahovat do zdrojového kódu a upravovat ho sám nebo prostřednictvím třetí osoby s tím, že pokud tím způsobí provozní nebo bezpečnostní incident, nese za něj veškerou odpovědnost.

3.10 Objednatel umožní Poskytovateli řádnou realizaci Služeb dle této Smlouvy poskytnutím potřebných zdrojových kódů, licencí, dat a napojení na stávající informační systémy pro plnění dle této Smlouvy.

Čl. 4
Školení a konzultace

4.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje provádět pro Objednatele na základě jeho písemné objednávky Služby Školení a konzultace. Pro takovou objednávku Školení a konzultace platí obdobně náležitosti a podmínky dle čl. 3 odst. 3.3–3.5 této Smlouvy.

4.2 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při provádění Školení a konzultace Poskytovatelem v rozsahu, který bude vymezen v objednávce Školení a konzultace.

4.3 Akceptace provedeného školení proběhne podpisem prezenční listiny ze školení oprávněnou osobou Objednatele po skončení školení. Akceptace provedené konzultace proběhne podpisem akceptačního protokolu oprávněnými osobami obou Smluvních stran uvedenými v čl. 13 odst. 13.3 této Smlouvy po ukončení konzultace. Obsahem akceptačního protokolu bude minimálně stručný popis obsahu konzultace.

4.4 Objednatel není povinen vystavit byť jedinou objednávku dle odst. 4.1 tohoto článku.

Čl. 5

Poskytování Servisní, produktové a provozní podpory Díla

5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Servisní, produktovou a provozní podporu Díla, přičemž servisní podpora bude poskytována v souladu s pravidly ITIL V3 nebo adekvátním metodologickým rámcem, a to jak ve vztahu k Dílu jako celku, tak ke každé verzi Díla. Servisní, produktová a provozní podpora Díla bude poskytována průběžně po celou dobu trvání této Smlouvy. Počátkem poskytování Servisní, produktové a provozní podpory Díla je den Akceptace Etapy II jako celku (tzn. u posledního Národního parku) dle čl. IV odst. 4.2 Smlouvy na dodávku a implementaci IdM.

5.2 Servisní, produktová a provozní podpora Díla zahrnuje především následující činnosti Poskytovatele:

a) Dohled a vlastní podpora provozu Díla.

b) Dohled nad provozem (monitoring) stavu Díla, včetně vyhodnocování incidentů (viz odst. 5.3 a 5.4 tohoto článku) a definice postupu při jejich řešení.

c) Proaktivní zajišťování bezpečného provozu, vyhledání a identifikace oprav, bezpečnostních záplat, patchů, hotfixů, nebo servicepacků včetně jejich vývoje/stažení, uložení a implementace, a to s minimálním vlivem na provoz Díla.

d) Ověření stability a funkčnosti nově implementovaných verzí Díla nebo opravných balíčků (novými verzemi se rozumí upgrade nebo update Díla) před instalací nové verze Díla do produkčního prostředí (dále také jen „**Verze**“). Nově implementované Verze a softwarové korekce budou zahrnovat případná uzpůsobení již implementovaných Verzí. Pokud Poskytovatel písemně oznámí a prokáže Objednateli, že instalace a implementace upgradu nebo updatu Díla by vedla k chybovému stavu Díla zapříčiněnému rozdílností verzí softwarových komponent třetích stran z důvodů různého režimu podpory těchto komponent, může Objednatel pozastavit implementaci takové Verze. Pozastavení implementace Verze nezbavuje Poskytovatele povinnosti provozovat Dílo bezchybně.

e) Údržbu, podporu a aktualizace Díla (databází, aplikací/služeb, služeb v místě instalace apod.) v souladu s bezpečnostními požadavky.

f) Implementace aktualizace či rekonfigurace i na vyžádání Objednatelem.

g) Aktualizace provozní dokumentace Díla v návaznosti na úpravy funkčnosti a Změny Díla tak, aby Objednatel měl vždy k dispozici úplnou dokumentaci k Verzím Díla, jež v danou dobu užívá; dokumentace Změn Díla bude Objednateli předávána způsobem podle písm. i) čl. 3 odst. 3.2 této Smlouvy. Dokumentace je online dostupná v prohledávatelné podobě typu wiki, kterou lze exportovat do PDF za účelem vytištění.

h) Lokalizace a identifikace incidentů (viz odst. 5.3 tohoto článku) a jejich příčin.

i) Řešení incidentů ve lhůtách pro odstranění incidentů stanovených v odstavci 5.4 tohoto článku a obnovení řádného fungování Díla, včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či řešení příslušných incidentů.

5.3 Poskytovatel je povinen zajistit fungování a dostupnost podpůrného centra včetně pracovníků podpůrného centra. Podpůrným centrem se rozumí jednotné kontaktní místo poskytující služby spočívající v příjmu hlášení vad a/nebo provozních či bezpečnostních incidentů Díla (dále jen „**Incident**“), ve vedení evidence Incidentů, v zajišťování relevantní reakce-odpovědi v řešení Incidentů, v technické asistenci poskytované uživatelům Díla, případně v poskytování dalších služeb, k nimž se Poskytovatel touto Smlouvou zavázal (dále jen „**Podpůrné centrum**“). Podpůrné centrum je zřízeno za účelem oznamování Incidentů Objednatelem Poskytovateli a za účelem telefonických konzultací s pracovníky Poskytovatele. Jako Podpůrné centrum slouží ServiceDesk, kam bude pracovníkům Objednatele zřízen přístup. Podpůrné centrum musí být též přístupné přes telefonní kontakt. Pracovníci podpůrného centra komunikují v českém jazyce. Podpůrné centrum musí být provozováno nepřetržitě. Poskytovatel je povinen zajistit, aby v podpůrném centru pracovali takoví pracovníci Poskytovatele, kteří mají dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti v otázkách provozování Díla.

5.4 Případné požadavky na bezpečnostní opatření vycházející z legislativy, nařízení nebo varování NÚKIB jsou považovány za bezpečnostní Incident, avšak nikoli za vadu Díla. Bude s nimi nakládáno jako s požadavky na Změnu Díla. Tyto bezpečnostní Incidenty mohou být v případě, že identifikují závažnou bezpečnostní hrozbu podle její závažnosti kategorizovány, avšak na jejich trvalé řešení se nevztahují lhůty uvedené Příloze A této Smlouvy.

5.5 Zodpovědné osoby Poskytovatele se po celou dobu poskytování Servisní, produktové a provozní podpory Díla účastní pravidelných jednání, jejichž účelem je prezentace plnění a kontrola poskytování Služeb. Místem jednání jsou sídla Národních parků příp. online forma. Četnost pravidelných jednání je jednou za 14dní zvlášť pro každý Národní park, pokud nebude stanoveno jinak. Objednatel může četnost jednání snížit nebo zvýšit dle aktuální potřeby. Pro případ, že by

Objednatel upustil od pravidelných jednání, účastní se Poskytovatel jednání vždy na výzvu Objednatele.

5.6 Lhůty pro reakci a lhůty pro řešení Incidentů jsou stanoveny v Příloze A této Smlouvy.

Závažnost Incidentu sdělí Objednatel Poskytovateli vždy v oznámení Incidentu, kterým se rozumí telefonické nebo písemné (výlučně formou ServiceDesku) oznámení Objednatele o výskytu Incidentu do Podpůrného centra Poskytovatele (dále jen „**Oznámení Incidentu**“). Poskytovatel je oprávněn ve lhůtě uvedené v Příloze A této Smlouvy reagovat na určení závažnosti Incidentu ze strany Objednatele a případně závažnost Incidentu či samotnou existenci Incidentu rozporovat, vždy však s uvedením konkrétní argumentace. Smluvní strany preferují dohodu ohledně samotné existence Incidentu, jakož i ohledně zařazení Incidentu do kategorie vzhledem k její závažnosti. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran, je Poskytovatel povinen vyřešit Incident dle kategorie určené Objednatelem.

5.7 Lhůty pro reakci a lhůty pro vyřešení Incidentu jsou stanoveny v Příloze A této Smlouvy.

Čl. 6
Cena

6.1 Jednotková cena za 1 hodinu analytických prací nad Změnovými požadavky Objednatele je stanovena ve výši 1.000,- Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), DPH ve výši 21 % činí 210,- Kč, tj. 1.210,- Kč včetně DPH.

6.2 Jednotková cena za 1 hodinu programátorských a vývojových prací nad Změnovými požadavky Objednatele (např. instalace atd.) je stanovena ve výši 1.000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 210,- Kč, tj. 1.210,- Kč včetně DPH.

6.3 Jednotková cena za 1 hodinu Školení a konzultací je stanovena ve výši 1.000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 210,- Kč, tj. 1.210,- Kč včetně DPH.

6.4 Roční cena Servisní, produktové a provozní podpory Díla pro všechny Národní parky je stanovena ve výši 388.000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 81.480,- Kč, tj. 469.480,- Kč včetně DPH. Roční cena Servisní, produktové a provozní podpory Díla je rozdělena podle jednotlivých Národních parků následovně:

Národní park	Cena [Kč] bez DPH	Cena [Kč] vč. 21 % DPH
Národní park Šumava	97.000,-	117.370,-
Národní park Podyjí	97.000,-	117.370,-
Národní park České Švýcasko	97.000,-	117.370,-
Krkonošský národní park	97.000,-	117.370,-

6.5 Výše uvedené jednotkové ceny a roční cena Servisní, produktové a provozní podpory Díla jsou stanoveny jako konečné, maximální a nepřekročitelné, jsou v nich obsaženy veškeré práce a činnosti Poskytovatele potřebné pro řádné poskytování a plnění Služeb Poskytovatelem včetně všech souvisejících výkonů, poplatků a nákladů (zejména náklady na dopravu do místa plnění, cestovní a jiné výdaje, jako např. odměny za poskytnutí licencí atd.). Jednotkové ceny a roční cena Servisní, produktové a provozní podpory Díla mohou být změněny pouze v případě změny sazby DPH podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Povinností Poskytovatele je účtovat k jednotkovým cenám, popř. roční ceně Servisní, produktové a provozní podpory Díla DPH podle aktuálního znění příslušného právního předpisu.

Čl. 7

Platební a cenové podmínky

7.1 Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy, tj. cena nad Změnovými požadavky Objednatele a cena za Školení a konzultace (vypočtená podle jednotkových cen uvedených v čl. 6 odst. 6.1 až 6.3 této Smlouvy) bude hrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy až po poskytnutí dotčené Služby a splnění dále uvedených podmínek. V případě Služby Změna Díla (Změnové požadavky Objednatele) musí být vždy přílohou faktury potvrzený akceptační protokol dle čl. 3 odst. 3.2 písm. i) této Smlouvy, kterým bude potvrzeno provedení Změny Díla dle Objednávky a její akceptace Objednatelem. V případě Služby Školení a konzultace musí být vždy přílohou faktury prezenční listina potvrzující provedení školení odsouhlasená Objednatelem a/nebo akceptační protokol o provedení konzultace odsouhlasený Objednatelem. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení.

7.2 Cena za Servisní, produktovou a provozní podporu Díla (jejíž poskytování bude zahájeno dnem Akceptace Etapy II jako celku, tzn. u posledního Národního parku, dle čl. IV odst. 4.2 Smlouvy na dodávku a nasazení IdM) bude hrazena Objednatelem čtvrtletně, vždy zpětně za uplynulé kalendářní čtvrtletí. Po uplynutí každého kalendářního čtvrtletí je tedy Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na částku odpovídají jedné čtvrtině roční ceny za Servisní, produktovou a provozní podporu Díla pro všechny Národní parky (viz čl. 6 odst. 6.4 této Smlouvy) s rozpadem čtvrtletní částky na jednotlivé Národní parky. Přílohou takovéto faktury musí být vždy také Objednatelem odsouhlasený výkaz plnění vyhotovený Poskytovatelem.

7.3 Každá faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, (jedná se především o označení faktury a její číslo, identifikační údaje Smluvních stran, předmět této Smlouvy – konkrétní Služby, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/včetně DPH) a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku. Faktura bude vždy označena číslem této Smlouvy přiděleným z Centrální evidence smluv Objednatele: 240102 (viz také záhlaví této Smlouvy).

7.4 Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je stanovena na 30 kalendářních dní ode dne doručení faktury Objednateli. Faktury budou hrazeny bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený u identifikace Smluvních stran v úvodu této Smlouvy. Závazek úhrady je splněn odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč (CZK), rovněž veškeré cenové údaje na faktuře budou v této měně.

7.5 Objednatel je oprávněn vrátit jakoukoli fakturu do konce doby její splatnosti zpět Poskytovateli, pokud bude obsahovat nesprávné náležitosti či údaje nebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. V takovém případě nová doba splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli. Objednatel není v takovém případě v prodlení.

7.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoliv zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoliv pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávku nebo její část vůči Objednateli na třetí osoby.

Čl. 8

Sankce

8.1 Bude-li Poskytovatel v prodlení se splněním termínu pro poskytnutí Služby uvedeného v Objednávce podle čl. 3 této Smlouvy a/nebo bude v prodlení se splněním termínu uvedeného v objednávce Školení a konzultace podle čl. 4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit

Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny Objednávky nebo z ceny objednávky Školení a konzultace, a to za každý i započatý den prodlení.

8.2 Poruší-li Poskytovatel povinnosti spočívajících v ochraně důvěrných informací zakotvené v čl. 12 této Smlouvy a/nebo povinnosti vztahující se k autorským právům uvedené v čl. 10 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každý případ porušení povinnosti.

8.3 Pro případ, že se prohlášení Poskytovatele uvedené v čl. 1 odst. 1.3 této Smlouvy ukáže jako nepravdivé jako celek, popř. v kterékoliv jeho části, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý případ nepravdivosti prohlášení, popř. každý případ nepravdivosti jeho části.

8.4 V případě, že Poskytovatel poruší závazek vyřešit Incident ve lhůtě pro vyřešení Incidentu stanovené v Příloze A této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v Příloze A této Smlouvy.

8.5 V případě, že Poskytovatel poruší závazek stanovený v čl. 17 odst. 17.4 a/nebo v odst. 17.6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý případ takového porušení.

8.6 Poruší-li nebo nesplní-li Poskytovatel jakoukoliv další povinnost stanovenou v této Smlouvě a neodstraní-li takové porušení nebo nesplnění ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatelem v písemné výzvě ke splnění povinnosti, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč, a to za každý i započatý den trvání tohoto závadného stavu.

8.7 Smluvní pokuty jsou splatné do 30 kalendářních dní ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení Poskytovateli. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit škodu vzniklou Objednateli z porušení smluvní povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na ujednanou smluvní pokutu.

8.8 V případě prodlení s úhradou jakékoli faktury je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

8.9 V případě, že k Incidentu dojde na základě zásahu Objednatele do zdrojového kódu podle čl. 3 odst. 3.9 této Smlouvy, ustanovení tohoto článku se nepoužijí a takový Incident bude následně řešen jako Změnový požadavek.

Čl. 9
Záruka za jakost dodaného plnění

9.1 Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost na plnění poskytnuté dle této Smlouvy, a to vždy k poslední Verzi Díla a související dokumentaci po celou dobu trvání této Smlouvy.

9.2 Poskytovatel poskytne Objednateli záruku za to, že Změny Díla budou od okamžiku jejich akceptací podle čl. 3 odst. 3.2 písm. i) bez vad a Dílo tak jako celek bude po celou dobu trvání této Smlouvy fungovat v souladu se specifikacemi uvedenými v této Smlouvě, její Příloze A a v jednotlivých Objednávkách.

9.3 Poskytovatel tímto poskytuje Objednateli záruku, že Dílo na základě provedených Změn Díla i nadále bude správným, nezkresleným a úplným způsobem zpracovávat veškerá data předaná ke zpracování, a že nebude docházet ke ztrátě dat.

9.4 Pokud Objednatel zasáhne do zdrojového kódu podle čl. 3 odst. 3.9 této Smlouvy, ztrácí nárok na záruku za jakost podle tohoto článku ve vztahu k dané Verzi Díla.

9.5 V případě výskytu záruční vady Objednatel písemně oznámí (za dostačující pro účely splnění této povinnosti se považuje oznámení učiněné e-mailem) Poskytovateli výskyt vady s tím, že vadu popíše, uvede, jak se projevuje, popř. uvede požadovaný způsob odstranění vady. Poskytovatel je povinen odstranit vadu na své náklady ve lhůtě dohodnuté mezi Smluvními stranami, a nedojde-li mezi Smluvními stranami k takové dohodě, pak ve lhůtě a způsobem stanoveným Objednatelem s přihlédnutím k charakteru a povaze vady. O odstranění záruční vady bude vždy mezi Smluvními stranami sepsán a podepsán protokol o reklamaci.

Čl. 10
Vlastnické právo, užívací práva a záruka k výsledkům poskytování Služeb

10.1 Data zpracovávaná a uložená v Díle jsou majetkem Objednatele/Národních parků.

10.2 Bude-li součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy plnění, které naplňuje, resp. bude naplňovat znaky autorského díla ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „**Autorský zákon“**), ve znění pozdějších předpisů, je povinností Poskytovatele poskytnout Objednateli/Národnímu parku oprávnění k výkonu práva autorské dílo užít (licenci) za podmínek a v rozsahu dále uvedeném. Poskytovatel poskytuje Objednateli/Národnímu parku (jako nabyvateli) oprávnění k výkonu práva autorské dílo užít (dále jen „**licence**“) v původní nebo zpracované podobě nebo jinak změněné podobě, a to všemi způsoby užití, v neomezeném rozsahu územním, množstevním, v neomezeném počtu prostředí, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem. Objednatel/Národní park není povinen licenci využít. Licence je poskytována jako nevýhradní. Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v cenách dle čl. 6 této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn, resp. k okamžiku účinnosti poskytnutí licence bude oprávněn, vykonávat majetková autorská práva k autorskému dílu svým jménem a na svůj účet, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence podle této Smlouvy.

10.3 Licence zahrnuje dále právo Objednatele/Národního parku:

- zhotovit ve zdrojovém kódu změny Díla a dočasné i trvalé provozní rozmnoženiny,
- provozovat změny Díla v libovolném množství prostředí (např. v provozním a testovacím),
- zhotovit ve zdrojovém kódu rozmnoženiny pro účely zálohování,
- funkčně propojit Dílo s jakýmikoliv jinými systémy využívanými ze strany Objednatele/Národního parku (a to i externími). V takovém případě je Objednatel/Národní park oprávněn od Poskytovatele vyžádat součinnost v rámci Služeb postupem analogicky podle čl. 3 Smlouvy za cenu uvedenou v čl. 6 odst. 6.2 této Smlouvy.

10.4 Objednatel/Národní park je oprávněn bez potřeby dalšího souhlasu Poskytovatele udělit podlicence třetím osobám, jakož je Objednatel/Národní park dále oprávněn bez potřeby dalšího souhlasu Poskytovatele postoupit licenci třetím osobám. Licence je poskytována s účinností od okamžiku předání příslušné Služby, jíž je autorské dílo součástí, nestanoví-li tato Smlouva jinak, a to na dobu trvání majetkových autorských práv podle Autorského zákona. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět, s ohledem na tuto skutečnost se Smluvní strany dohodly na vyloučení ustanovení § 2370 Občanského zákoníku pro účely tohoto licenčního ujednání.

10.5 Poskytovatel se zavazuje odškodnit v plné výši Objednatele/Národní park v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady Poskytovatelem poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu

zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání Díla nabytého do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele/Národního parku na náhradu škody.

Čl. 11
Bezpečnost zaměstnanců

11.1 Objednatel, případně Zástupci NP (tzn. kontaktní osoba za každý z Národních parků ve věcech technických, která bude bezprostředně komunikovat s Objednatelem a Poskytovatelem - v Příloze C Smlouvy na dodávku a implementaci IdM označen jak Projektový manager) se zavazují, že zajistí v případě potřeby doprovod pracovníků Poskytovatele, pokud se tito budou zdržovat v budovách nebo na pozemcích sídla Objednatele a/nebo Národních parků. Objednatel, případně Zástupci NP zajistí veškerá potřebná opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti těchto pracovníků Poskytovatele ve svých budovách a na svých pozemcích.

11.2 Poskytovatel zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle této Smlouvy při pobytu na pracovištích Objednatele a Národních parků dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice Objednatele a Národních parků a příslušné právní předpisy, zejména předpisy upravující pohyb na pracovištích Objednatele a Národních parků, požární ochranu, bezpečnost a ochranu zdraví při práci a další předpisy, o nichž tak Objednatel/Zástupci NP předem stanoví.

Čl. 12
Ochrana informací a ochrana osobních údajů

12.1 Smluvní strany a Národní parky jsou si vědomy toho, že v rámci plnění předmětu této Smlouvy si mohou vzájemně vědomě nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“).

12.2 Žádná ze Smluvních stran vč. Národních parků nesmí zpřístupnit Důvěrné informace jakékoli třetí osobě. Za třetí osobu se nepovažují zaměstnanci Smluvních stran a Národních parků, orgány Smluvních stran a Národních parků a jejich členové, ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele a ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele a Národních parků, to vše za předpokladu, že se podílejí na plnění předmětu této Smlouvy a Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem.

12.3 Za zpřístupnění Důvěrných informací třetí osobě se nepovažuje, pokud tak Smluvní strana vč. Národních parků učiní (i) s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany/Národního parku, (ii) v souladu s požadavky příslušných právních předpisů, platných účetních předpisů nebo rozhodnutími příslušných soudů, rozhodčích soudů či správních orgánů nebo (iii) za účelem plnění této Smlouvy.

12.4 Pro účely tohoto odstavce se za Důvěrné informace nepokládají informace:

a) Které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými (jinak než na základě neoprávněného sdělení nebo užití);

b) Které poskytne některé ze Smluvních stran/Národnímu parku třetí osoba, jež je oprávněna mít takové informace a je oprávněna takové informace zpřístupňovat nebo používat;

c) Které měla přijímající strana k dispozici před uzavřením této Smlouvy, a to legálně;

d) Jejichž zpřístupnění je vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo rozhodnutím soudu či správního orgánu.

12.5 Objednatel je dále oprávněn zpřístupnit Důvěrné informace jiným složkám veřejné správy v souvislosti s plněním či financováním předmětu této Smlouvy.

12.6 Ukončení platnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ujednání obsaženém v tomto článku Smlouvy. Závazky uvedené v tomto článku zůstávají platné a účinné nehledě na důvod ukončení této Smlouvy, a to po dobu pěti let od ukončení její účinnosti nebo splnění této Smlouvy.

12.7 Smluvní strany (včetně Národních parků) se zavazují k ochraně osobních údajů v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“), popř. ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy. Vědomy si skutečnosti, že při plnění předmětu této Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů, zavazují se Smluvní strany (včetně Národních parků) uzavřít před zahájením zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „**Smlouva o zpracování**“) s náležitostmi a v souladu s příslušnými ustanoveními GDPR. Návrh Smlouvy o zpracování předkládá Objednatel a Poskytovatel se zavazuje uzavřít Smlouvu o zpracování do 5 dnů ode dne předložení návrhu Objednatelem.

Čl. 13
Další práva a povinnosti Smluvních stran

13.1 Poskytovatel se jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly ve smyslu zákona o finanční kontrole. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to po dobu určenou k jejich archivaci v souladu s příslušnými právními předpisy.

13.2 Poskytovatel se též zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti potřebné při plnění povinností vyplývajících ze ZZVZ a ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

13.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím statutárních orgánů Smluvních stran a Zástupců NP, popř. jimi písemně pověřených pracovníků. Pro všechna jednání Smluvních stran o odborných a technických náležitostech předmětu plnění jsou určeny tyto oprávněné osoby:

a) za Objednatele:

i) smluvní a technické záležitosti: Ing. Radomil Mazač, ředitel odboru informatiky (tel.: +420 267 122 130, e-mail: Radomil.Mazac@mzp.gov.cz),

ii) odborné záležitosti: Ing. David Zelený (tel.: +420 267 122 220, email: David.Zeleny@mzp.gov.cz)

iii) odborné záležitosti za Národní parky

- NP Šumava: Lubomír Dvořák (tel.: [redacted], e-mail: lubomir.dvorak@npsumava.cz),
- NP Šumava: Jiří Máček (tel.: [redacted] e-mail: jiri.macek@npsumava.cz),
- KRNAP: Bc. David Havel, (tel.: [redacted] e-mail: dhavel@krnap.cz),
- KRNAP: Jan Pačák (tel.: + [redacted] e-mail: jpacak@krnap.cz),
- NP ČŠ: Mgr. Oldřich Holešinský (tel.: + [redacted] e-mail: o.holesinsky@npcs.cz),
- NP ČŠ: Jindřich Milec (tel.: [redacted], e-mail: j.milec@npcs.cz),
- NP Podyjí: Josef Maxa [redacted], e-mail: maxa@nppodyji.cz).

b) za Poskytovatele:

i) smluvní a technické záležitosti: Ing. Petr Šimek (tel.: [redacted] e-mail: petr.simek@ami.cz),

ii) odborné záležitosti: [redacted]

Veškerá oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou u identifikace Smluvních stran v úvodu této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto písemně jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost této Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu.

13.4 Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv k jeho žádosti provedení zákaznického auditu. Požadavek Objednatele o provedení zákaznického auditu musí být doručen alespoň 5 pracovních dnů před požadovaným termínem provedení zákaznického auditu. Nebudou-li to vyžadovat okolnosti zvláštního zřetele hodné, je Objednatel oprávněn doručit požadavek na provedení zákaznického auditu vždy maximálně jednou v každém roce trvání této Smlouvy. Zákaznický audit může být proveden pouze osobami k jeho provedení vydaným osobou oprávněnou jednat za Objednatele ve věcech smluvních (viz odst. 13.3 tohoto článku). Rozsah zákaznického auditu bude předmětem dohody Smluvních stran.

13.5 Poskytovatel se zavazuje k dodržování bezpečnostních politik Objednatele, s nimiž byl seznámen před podpisem této Smlouvy, což potvrzuje v samostatném protokolu, který je vyhotoven Objednatelem k datu podpisu této Smlouvy včetně specifikace jednotlivých bezpečnostních politik. Poskytovatel se zavazuje i k dodržování veškerých jejich následných změn, s nimiž musí být rovněž Objednatelem prokazatelně seznámen.

13.6 Poskytovatel tímto poskytuje Objednateli záruku za to, že funkcionalita Díla a stejně tak každé jeho další verze založené na změně Díla bude po celou dobu trvání této Smlouvy v souladu s touto Smlouvou a v souladu s právními předpisy České republiky, kterými jsou zejména (nikoliv však výlučně): zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), vyhláška o 317/2014 Sb., vyhláška o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů, , Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR), zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů atp.

13.7 Dojde-li v souvislosti s plněním této Smlouvy ke kybernetickému bezpečnostnímu incidentu ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel povinen informovat

Objednatele písemně o výskytu kybernetického bezpečnostního incidentu a písemné oznámení doručit Objednateli bezodkladně, nejpozději však do 24 hodin od výskytu kybernetického bezpečnostního incidentu. Poruší-li Poskytovatel tuto povinnost, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou hodinu prodlení.

13.8 Poskytovatel je dále povinen informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele (viz § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů) a to bez zbytečného odkladu poté, co dojde k takové změně ovládání. Nastane-li skutečnost uvedená v předchozí větě tohoto odstavce, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit v souladu s čl. 14. této Smlouvy.

13.9 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele ve smyslu § 4 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Řízením rizik se rozumí činnost zahrnující hodnocení rizik, výběr a zavedení opatření ke zvládání rizik, sdílení informací o riziku a sledování a přezkoumání rizik.

Čl. 14
Ukončení Smlouvy, řešení sporů

14.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 5 let od Akceptace Etapy II jako celku (tzn. u posledního Národního parku) dle čl. IV odst. 4.2 Smlouvy na dodávku a implementaci IdM. Tuto Smlouvy lze, před uplynutím doby uvedené v předchozí větě tohoto odstavce, ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, písemnou výpovědí nebo odstoupením od této Smlouvy.

14.2 Objednatel je oprávněn ukončit tuto Smlouvu písemnou výpovědí bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 kalendářních měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

14.3 Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou v délce 12 kalendářních měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně

14.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této Smlouvy z důvodů uvedených v § 2002 Občanského zákoníku, tj. z důvodu porušení této Smlouvy podstatným způsobem, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.

14.5 Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Objednatele se považuje prodlení s úhradou jakékoli faktury po dobu delší než 60 kalendářních dnů po její splatnosti.

14.6 Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje prodlení se splněním termínu pro poskytnutí Služby uvedeného v Objednávce a/nebo prodlení se splněním termínu uvedeného v objednávce Školení a konzultace o dobu delší než 20 kalendářních dnů. Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje prodlení se splněním lhůt pro řešení Incidentů uvedených v Příloze A této Smlouvy o dobu delší než 5 kalendářních dnů a/nebo pokud souhrnná doba trvání vad kategorie A souhrnně přesáhne během příslušného čtvrtletí 200 hodin .

14.7 Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele se dále považuje, realizuje-li Poskytovatel předmět této Smlouvy v rozporu s ustanoveními této Smlouvy a/nebo ustanoveními jiných závazných dokumentů či příslušných obecně závazných právních předpisů, a neodstraní-li takové porušení ani v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté mu Objednatelem v písemné výzvě.

14.8 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě:

a) jestliže prohlášení Poskytovatele uvedené v čl. 1 odst. 1.3 této Smlouvy se ukáže jako nepravdivé jako celek, popř. v kterékoliv jeho části,

b) poruší-li Poskytovatel povinnost ochrany Důvěrných informací dle této Smlouvy,

c) na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo vstoupí-li Poskytovatel do likvidace.

14.9 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:

a) nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkovával určité hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění této Smlouvy; nebo

b) zkresloval jakékoliv skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění této Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže; nebo

c) nedodržoval povinnosti vyplývající z předpisů práva životního prostředí, sociálních nebo pracovně právních předpisů nebo kolektivních smluv vztahujících se k předmětu plnění Veřejné zakázky.

14.10 Odstoupení od této Smlouvy musí být učiněno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně. Odstoupením se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku a Smluvní strany se vypořádají podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody a ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, tj. zejména ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva. Obdobné platí i pro předčasné ukončení této Smlouvy jiným způsobem.

Čl. 15
Prohlášení Smluvních stran

15.1 Objednatel prohlašuje, že je organizační složkou státu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

15.2 Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v této Smlouvě a/nebo v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit všechny závazky v ní obsažené.

15.3 Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu nebo rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek Poskytovatele, nebo by mohlo mít jakkoliv negativní vliv na schopnost Poskytovatele splnit povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno a ani zahájení takového řízení nehrozí.

15.4 Pokud Poskytovatel prokázal v zadávacím řízení, na jehož základě byla uzavřena tato Smlouva, splnění části kvalifikace prostřednictvím poddodavatele, musí takový poddodavatel plnit tu část Služeb, ke které prokazoval kvalifikaci za Poskytovatele. Jakákoliv změna v osobě takového

poddodavatele je možná pouze za předpokladu doložení příslušné části kvalifikace obdobným způsobem novým poddodavatelem a po předchozím písemném souhlasu Objednatele ke změně poddodavatele. Poskytovatel je povinen zavázat poddodavatele k plnění smluvních povinností alespoň v takovém rozsahu, v jakém je Poskytovatel zavázán touto Smlouvou vůči Objednateli. Za plnění poddodavatelů Poskytovatel odpovídá Objednateli, jako by plnil sám, a to včetně odpovědnosti za škody vzniklé při porušení smluvních závazků.

Čl. 16
Zvláštní ujednání

16.1 Vlastníkem všech dat a metadat obsažených v Díle (dále v tomto článku také jen „**Systém**“) je Objednatel a Národní parky. Data a metadata obsažená v Systému jsou oprávněni užívat oprávnění uživatelé Systému s tím, že rozsah a možnosti nakládání s daty a metadaty se liší v závislosti na přiděleném oprávnění pro práci v Systému, které definuje Objednatel a Národní parky. Povinností Poskytovatele ve vztahu k datům a metadatům Systému, která má k dispozici, je zajištění řádné ochrany dat a metadat Systému proti zneužití, tj. zejména zamezení neoprávněnému přístupu, modifikaci, znepřístupnění, odstranění apod. s tím, že toto ustanovení se týká také Poskytovatele samotného, který zejména musí veškeré operace s daty a metadaty logovat, nesmí data a metadata Systému postupovat neoprávněným osobám a po skončení této Smlouvy má povinnost veškeré pořízené kopie dat a metadat či jejich částí zlikvidovat postupem definovaným touto Smlouvou dále v odst. 16.6 tohoto článku.

16.2 Součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je pro případ skončení účinnosti této Smlouvy (výpovědí, odstoupením od této Smlouvy, dohodou Smluvních stran, jak je uvedeno v příslušných ustanoveních této Smlouvy) poskytnutí (i) veškeré potřebné součinnosti, (ii) předání všech SW komponent, dat a metadat, (iii) poskytnutí informací a (iv) účast na jednáních s Objednatelem a třetími osobami (vč. Zástupců NP) za účelem plynulého nahrazení všech dosavadních činností Poskytovatele dle této Smlouvy vlastní činností Objednatele nebo činností jiného poskytovatele určeného Objednatelem v souvislosti s ukončením účinnosti této Smlouvy. Dosavadními činnostmi Poskytovatele se rozumí zajištění rozvoje a podpory Díla.

16.3 S odkazem na skutečnosti uvedené odst. 16.2 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje poskytovat veškerou součinnost do doby úplného převzetí a inicializace rozvoje a podpory Díla Objednatelem nebo novým poskytovatelem. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se rozvoje a podpory Díla s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám (vč. Zástupců NP) veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování rozvoje a podpory Díla novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce povinen zabezpečit na výzvu Objednatele i osobní účast příslušných členů realizačního týmu Poskytovatele na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele bezúplatně požadována nejdéle do uplynutí 2 měsíců po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnost zabezpečována formou e-mailové či telefonické konzultace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu, a to minimálně po dobu 1 roku ode dne, ve kterém tato Smlouva zanikla, s tím, že jednotková cena za 1 hod. konzultační činnosti Poskytovatele dle shora uvedeného je touto Smlouvou stanovena na částku 1.500,- Kč bez DPH.

16.4 Bude-li požadována součinnost dle odst. 16.3 tohoto článku ze strany Objednatele nebo jím určené třetí osoby, zavazuje se Poskytovatel reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí osoby a zahájit poskytování součinnosti nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Bude-li Poskytovatel v prodlení se splněním této povinnosti poskytnout

součinnost, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

16.5 **Migrace dat a metadat:** Nebude-li dohodnuto mezi Smluvními stranami písemně jinak, Poskytovatel předá Objednateli na jeho vyžádání bezodkladně, nejpozději však do 2 měsíců od doručení žádosti Objednatele, veškerý metadatový a datový obsah rozvoje a podpory Díla včetně provozních i archivních údajů týkající se rozvoje a podpory Díla. Součástí je také export, resp. předání veškerých dat a metadat obsažených v ServiceDesku Objednateli do formátu *.xml včetně dodání *.xsd šablony a komentovaného datového slovníku pro všechna data a metadata obsažená v ServiceDesku. O předání podle tohoto článku bude sepsán předávací protokol podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

16.6 **Likvidace dat, metadat a provozních údajů:** Poskytovatel do 30 kalendářních dní po ukončení předání dat a metadat dle odst. 16.5 tohoto článku, o čemž bude pořízen Smluvními stranami předávací protokol, provede likvidaci veškerých dat – kopií dat, metadat či provozních údajů (dále jen „**likvidace**“). Likvidací se rozumí nevratné elektronické smazání datového obsahu. V případě nepřepisovatelných nosičů digitální podoby dat nebo tištěné formy reprezentace dat, metadat nebo provozních údajů je za likvidaci považováno fyzické znehodnocení těchto nosičů znemožňující jejich opětovné čtení či skartace tištěného obsahu. Poskytovatel umožní Objednateli dohled nad průběhem likvidace s tím, že v předstihu vyhotoví soupis výskytu a formy dat, metadat a provozních údajů, které má Poskytovatel ve své dispozici. Poskytovatel vyhotoví o průběhu likvidace protokol, který předá Objednateli bezodkladně, nejpozději však do 10 pracovních dnů po provedení likvidace k podpisu.

16.7 Bude-li Poskytovatel v prodlení se splněním povinností zakotvených v odst. 16.5 a/nebo 16.6 tohoto článku, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

16.8 Objednatel má oprávnění zapojit Poskytovatele do řízení kontinuity činností, a to zejména oprávnění k zahrnutí Poskytovatele do plánu kontinuity činností, který souvisí s Dílem a souvisejících služeb a/nebo zahrnutí Poskytovatele do havarijního plánu Objednatele. Objednatel má povinnost informovat Poskytovatele o způsobu zapojení.

Čl. 17
Závěrečná ujednání

17.1 Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

17.2 Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné obecné soudy České republiky.

17.3 Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplnění neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.

17.4 Poskytovatel se zavazuje, že na realizaci předmětu této Smlouvy se budou podílet osoby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, jež byly Poskytovatelem uvedeny v Nabídce Poskytovatele na Veřejnou zakázku a jež splňují Objednatelem požadovanou odbornost či kvalifikaci ve vztahu k předmětu této Smlouvy. Požadavky na změny takovýchto osob jsou přípustné pouze ve výjimečných, řádně zdůvodněných případech a podléhají schválení Objednatele, přičemž Objednateli musí být tento

požadavek na změnu předložen alespoň 3 pracovní dny před předpokládaným termínem provedení změny. Poskytovatel je povinen mít v době předložení návrhu na změnu zajištěnu náhradu za nahrazovanou osobu, a to s minimálně stejnou úrovní odbornosti a kvalifikace, jako je osoba nahrazovaná. Žádost společně s dokumenty prokazujícími kvalifikaci náhradníka předkládá Poskytovatel Objednateli ke schválení. Objednatel v případě, že kvalifikace náhradníka neodpovídá zadávacím podmínkám Veřejné zakázky na složení a dovednosti realizačního týmu Poskytovatele, má právo návrh Dodavatele na změnu zamítnout.

17.5 Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, kterou mu způsobí v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy. Poskytovatel současně odpovídá za škody, které způsobili Objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním této Smlouvy zaměstnanci Poskytovatele, jeho poddodavatelé či osoby v obdobném postavení porušením svých povinností při plnění této Smlouvy. Této odpovědnosti se zprostí, pokud prokáže, že škodu nezavinil. Poskytovatel se vždy zprostí odpovědnosti za škodu také v případě, pokud Objednatele upozorní na nevhodnost jeho pokynů a Objednatel přesto postupuje způsobem, který byl Poskytovatelem označen za rizikový.

17.6 Poskytovatel se v návaznosti na shora uvedené zavazuje, že po dobu trvání této Smlouvy bude mít sjednáno a platně uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli či třetí osobě Poskytovatelem, jeho zaměstnanci, poddodavateli nebo osobami v obdobném postavení při poskytování Služeb, přičemž pojistná smlouva bude mít limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost ve výši nejméně 5 000 000,- Kč. Smluvní strany podpisem této Smlouvy stvrzují, že Poskytovatel před podpisem této Smlouvy předložil Objednateli k nahlédnutí takovouto platnou pojistnou smlouvu či certifikát a dále, že je Poskytovatel povinen umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy nahlédnout do originálu předmětné pojistné smlouvy, případně je dále povinen Objednatele bezodkladně (nejpozději do 2 pracovních dnů) informovat o jakékoliv změně předmětné pojistné smlouvy.

17.7 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž byla tato Smlouva uzavřena, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

17.8 Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto Smlouvou.

17.9 Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění včetně všech cenových údajů a veškerých metadat v souladu s příslušnými právními předpisy, které se na uveřejnění této Smlouvy vztahují, tj. zejména v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

17.10 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle odst. 17.9 tohoto článku. Podle dohody Smluvních stran uveřejnění této Smlouvy provede Objednatel.

17.11 Tato Smlouva bude uzavřena v listinné nebo elektronické podobě. Je-li tato Smlouva uzavřena v listinné podobě, je podepsána vlastnoručně oběma Smluvními stranami a je vyhotovena ve 3 stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis, přičemž 2 stejnopisy obdrží Objednatel a 1

stejnopis obdrží Poskytovatel. Je-li tato Smlouva uzavřena elektronicky, pak je podepsána osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany pomocí uznávaného elektronického podpisu.

17.12 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha A – Specifikace služeb;

Příloha B – Seznam členů realizačního týmu.

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou, určitou a srozumitelnou vůli prostou omylu. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

OBJEDNATEL	**POSKYTOVATEL**
V Praze, dne …….	V Praze, dne ……
[redacted]	
Česká republika – Ministerstvo životního prostředí	**AMI Praha a.s.**
Ing. Radomil Mazač	Ing. Pavel Šimek
ředitel odboru informatiky	místopředseda představenstva

Příloha A – Specifikace služeb

1 Definice zkratek

Exit plán, … plán pro ukončení spolupráce s Dodavatelem služeb současného IS/aplikace nebo ukončení provozu současného IS/aplikace nebo jeho části a předání IS/aplikace, služeb, know-how, dat a licencí na nový IS/aplikaci, novému Dodavateli služeb nebo Objednateli.

Garantované pásmo, … časový interval v době mezi 7:00 až 17:00 h v Pracovní dny (definice Pracovní dny viz dále) v rámci kterého je hodnoceno KPI_01 (definice KPI viz dále). **Negarantované pásmo** je pro všechny ostatní časy, tj. 17:00 - 7:00 hod. v Pracovní dny a 0:00-24:00 v dny pracovního volna a státní svátky.

Incident, … událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služeb nebo snížení kvality služeb Podpory Díla. Je to stav Díla či jeho komponent, který neumožňuje provádět předepsané funkce, či nejsou splněny parametry stanovené v Dokumentaci.

Kalendář, … doba, kdy je daná služba v rámci Podpory Díla poskytována, *kolik hodin* x *dny*, a *od – do*:
9 x 5 – Pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin;
24 x 7 – nepřetržitě pondělí až neděle 0:00-24:00 hodin.

KL (katalogový list), … katalogový list služby, který popisuje službu a její parametry.

KPI (indikátor výkonnosti) … zkr. „Key Performance Indicator“, je parametr pro hodnocení stavu (kvality, efektivnosti, …) dané služby. KPI udává metriku (nástroj a způsob měření) úspěšnosti/neúspěšnosti naplnění dané služby.

MD (člověkoden), … 1 MD odpovídá 8 MH (viz výše).

Měřící období, … interval od času 0:00:00 h prvního dne daného kalendářního měsíce do 24:00:00 h posledního dne daného kalendářního měsíce včetně, a to pro každý kalendářní měsíc v daném kalendářním roce.

MH (člověkohodina), … 1 MH práce; **8 MH** odpovídá **1 MD** (člověkodnu) práce Poskytovatele.

Obnovení služby, … tzv. „Fix Time“, je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry dané služby na sjednanou úroveň (zpravidla obnovení řádného bezporuchového fungování Díla a dostupnosti funkcionalit uživatelům) nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů dané služby je počítána od vzniku/zadání původního požadavku Objednatelem bez ohledu na změnu klasifikace priority požadavku. Tato časová lhůta se počítá v návaznosti na příslušný kalendář uvedený u konkrétní služby dále.

Odezva, … tzv „Response Time“, je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku. Tato časová lhůta se počítá v návaznosti na příslušný kalendář uvedený u konkrétní služby dále.

PD (pracovní den), … může být v textu použito také jako **BD** (Business Day), každý den mimo sobot, nedělí, státních svátků a ostatních svátků v České republice dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů.

Provozní deník, … přes URL (on-line) přístupný, strukturovaný, průběžně doplňovaný a prohledávatelný přehled (report) vedený Poskytovatelem a obsahující zejména informace o úkonech na HW a SW infrastruktuře (instalace, odstávky, rekonfigurace apod.) Díla ve vazbě na Katalogové listy této Přílohy. Provozní deník může být i součástí služby Service Desku.

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující úkony a události:

- Provedení (instalace/implementace) update/upgrade/nové verze SW částí Díla včetně SW komponent platformy;
- Instalace patche, hotfix, servicepack, apod.;
- Havarijní stavy, opravy, výměny komponent (HW, SW, …);
- Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného Díla a/nebo odstavení Díla;
- Spuštění, vypnutí a restart Díla;
- Reinstalace/migrace;
- Obnovení ze zálohy.

Záznam do Provozního deníku musí být Poskytovatelem proveden nejpozději do konce následujícího BD po provedení příslušného úkonu.

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace kontaktní osoby Poskytovatele pořizující záznam;
- Identifikace dotčené/ých aplikací/modulů/databází/komponent SW platformy Díla;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události (např. doba servisního okna) – minimálně s přesností na 0,5 hodiny;
- Stručný – heslovitý popis události, komentář;
- Základní kategorizaci úkonů vycházející z popisu výše;
- Časové určení (min. s přesností na hodiny), kdy událost (úkon/aktivita) byla realizována.

U činností prováděných na žádost Objednatele nebo vyplývajících z této Smlouvy zdůvodnění na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Service Desku a příslušný KL).

Pololetní výkaz, … report zpracovávaný Poskytovatelem k jednotlivým službám, jež je přikládán jako podklad k fakturaci. Pololetní výkazy je zároveň dostupný (ve schválené podobě) Objednateli elektronicky v Service Desku.

Service Desk, … webová aplikace zajišťovaná Poskytovatelem sloužící k zaznamenávání a řešení požadavků na služby.

SLA, … sjednaná úroveň poskytované služby definovaná konkrétním KPI v rámci KL.

Uživatel Organizace využívající služeb se sjednanou úrovní poskytované služby. Objednatel pořizuje systém IdM a sjednává úroveň poskytovaných služeb (SLA) pro své podřízené organizace (dále jen uživatele). Pro každého uživatele, který zastupuje v této příloze roli objednatele, budou poskytovány služby dle této přílohy samostatně, včetně komunikací a přístupů do ServiceDesku.

2 Služby Podpory IdM (nebo také Díla)

KL_IdM_01 – Dostupnost a Odezva IdM (Díla)

<table>
<tr><th colspan="2">Katalogový list služby</th></tr>
<tr><td>Identifikace (ID)</td><td>KL_IdM_01</td></tr>
<tr><td>Název</td><td>Dostupnost a Odezva</td></tr>
<tr><td>Popis</td><td>Tato služba zahrnuje:
- průběžný monitoring IdM:
o dostupnosti Díla dle KPI_IdM_01, a
o odezvy Díla dle KPI_IdM_02 a KPI_IdM_03,
- garanci
o dostupnosti Díla dle KPI_IdM_01 a
o odezvy Díla dle KPI_IdM_02 a KPI_IdM_03</td></tr>
<tr><td colspan="2">KPI parametry</td></tr>
<tr><td>Kalendář (hod. x dny)</td><td>24 x 7</td></tr>
<tr><td>KPI</td><td>KPI_IdM_01: Dostupnost IdM => 99,45 % (tzn. nedostupnost =< 48 h/rok a zároveň =< 4h/měs.).
Výpočet dostupnosti: Dostupnost = MTBF / (MTBF + MTTF)
MTBF, - čas, po který má IdM běžet;
MTTF, - čas, po který IdM neběží (je nedostupná);

KPI_IdM_02: Odezva uživatelského rozhraní IdM (TOUI) =< 3 s

KPI_IdM_03: Odezva synchronních WS IdM (TOWS) =< 1 s</td></tr>
<tr><td>Měřící nástroj (bod)</td><td>Monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele (primárně), a
Monitorovací – testovací aplikace Objednatele nebo třetí strany (sekundárně) pro porovnání a ověření výsledků vykazovaných při měření Poskytovatelem.</td></tr>
<tr><td>Sankce</td><td>Jsou aplikovány pouze při omezeních provozu první části Díla IdM, a to dle níže uvedeného klíče:
KPI_IDM_01:
<table>
<tr><th>Dostupnost [%]</th><th>Nedostupnost [h] / měsíc</th><th>Nedostupnost [h] / rok</th><th>Sankce z ceny Podpory Díla*</th></tr>
<tr><td>=> 99,45</td><td>=< 4</td><td>=< 48</td><td>0</td></tr>
<tr><td>=> 98,92 .. < 99,45</td><td>> 4 .. =< 8</td><td>> 48 .. =< 96</td><td>10</td></tr>
<tr><td>=> 98,38 .. < 98,92</td><td>> 8 .. =< 12</td><td>> 96 .. =< 144</td><td>20</td></tr>
<tr><td>n/a</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
* … viz body v odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IdM / č.p. V.A

KPI_IDM_02 a KPI_IDM_03:
<table>
<tr><th>Typ</th><th>Překročení limitu (násobky)</th><th>Kategorie Vady</th><th>Sankce z ceny Podpory Díla*</th></tr>
<tr><td rowspan="4">TOUI / TOWS</td><td>1-2</td><td>-</td><td>0</td></tr>
<tr><td>3-5</td><td>C</td><td>1</td></tr>
<tr><td>6-10</td><td>B</td><td>2</td></tr>
<tr><td>>10</td><td>A</td><td>5</td></tr>
</table>
* … viz body v odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IdM / č.p. V.A</td></tr>
<tr><td>Způsob měření</td><td>Monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele bude realizovat minimálně:
- dva end-to-end testovací scénáře ověřující Dostupnost, a
- dva end-to-end testovací scénáře ověřující Odezvu (TOUI a TOWS) IdM,</td></tr>
</table>

	které si smluvní strany odsouhlasí během implementace IdM anebo nejpozději v rámci Akceptace Díla (Etapy II a IV) dle Smlouvy na Dodávku a nasazení IdM, a to pravidelně (opakovaně) v rozmezí 10 min. Pro **KPI_IDM_01:** Pokud kterýkoliv z dílčích kroků testovacího scénáře zjistí nedostupnost IdM a to ve dvou po sobě jdoucích průchodech testovacím scénářem, kdy standardní interval jednotlivých testovacích scénářů je max. 5 minut, ale ten může být v případě problémů snížen až na 1 minutu, je stav vyhodnocen jako nedostupnost IdM od doby zahájení prvního testovacího scénáře, který zjistil nedostupnost IdM. Nedostupnost IdM bude automaticky nahlášena do Service Desku a o tomto stavu bude okamžitě informován Objednatel (nebo Provozovatel). Nedostupnost IdM delší jak 30 min. je zároveň zařazena do Service Desku jako Vada kategorie A. Ukončení nedostupnosti je dáno časem prvního nechybového průchodu testovacího scénáře. I o tomto stavu bude okamžitě informován Objednatel (nebo Provozovatel). Vykazování bude realizováno pomocí měsíčních přehledů a pololetního výkazu o dostupnosti IdM dle KPI_IDM_01 (graf z monitoringu, resp. statistika dostupnosti Díla z monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele). Pro **KPI_IDM_02** a **_03:** Pokud kterýkoli z testovacích scénářů, kdy standardní interval jednotlivých testovacích scénářů je opět max. 5 minut, ale může být, v případě problémů, snížen až na 1 minutu, pro odezvy TOUI a TOWS překročí jejich limitní hodnoty (viz tabulka výše) kontinuálně po dobu delší než 30 min., tzn. že se vyskytne zvýšená doba odezvy po dobu minimálně třech průchodů testovacím scénářem po sobě, bude tato událost automatizovaně nahlášena do Service Desku jako příslušná Vada – viz tabulka výše. Vykazování bude realizováno pomocí měsíčních přehledů a pololetního výkazu o dostupnosti IdM dle KPI_IDM_02, _03 (resp. statistika dostupnosti Díla z monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele).
Poznámky	Monitorovací – testovací aplikaci Poskytovatel nasadí nejpozději po Akceptaci Díla Etapy II a IV) dle Smlouvy na Dodávku a nasazení IAM. Poskytovatel umožní Objednateli bezplatně průběžný monitoring IdM a její funkčnosti v reálném čase prostřednictvím dálkového přístupu a monitorovací – testovací aplikace Objednatele nebo třetí strany. Monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele nebo třetí strany se bude chovat obdobně, a bude provádět minimálně stejný monitoring, jak je uvedeno výše ve Způsobu měření, za účelem kontroly a srovnání výsledků monitoringu Poskytovatele. Objednatel (nebo třetí strana), kromě výše uvedeného, může také bezplatně monitorovat cloudovou platformu, a to minimálně tyto výkonové parametry: - objem datového toku do/z IdM, - vytížení CPU, - vytížení RAM, - odezva a kapacita HDD, - Up-Time, V případě nutnosti umožní Poskytovatel Objednateli (nebo třetí straně poskytující služby monitoringu) bezplatně instalaci monitorovacího zařízení, což může být v prostředí cloudu HW i SW.
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM, č.p. 1 a 5 Podpora IdM a případně uplatněná Sankce dle KPI_IDM_01, KPI_IDM_02 a KPI_IDM_03.

KL_IAM_02 - STANDARDNÍ PODPORA IDM (DÍLA)

Katalogový list služby	
Identifikace (ID)	**KL_IDM_02**
Název	**Standardní podpora IdM (Díla)**

Popis	Tato služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:
	
	Pro IdM:
	- dohled a vlastní podpora provozu IdM v Místě instalace, včetně vyhodnocování Vad a definice postupu při jejich nápravě;
	- zpracování návrhu plánu aktualizací (min. jedenkrát ročně) a jeho realizaci po odsouhlasení Objednatelem;
	- nákup a zajištění veškerých služeb, technologií, licencí, maintenance a SW nezbytných k Provozu IdM v Místě instalace;
	- zajištění a provádění zálohování v souladu s odsouhlasenou specifikací, definovanou a průběžně aktualizovanou ze strany Poskytovatele (např. provedení zálohy před a po aktualizaci IdM). Komplexní obnova IdM a dat a uvedení do provozu po mimořádné události;
	- pravidelné prověření zálohovacího systému (jedenkrát ročně). Testování obnovy IdM a dat a znovuuvedení do provozu. Způsob a rozsah prověření zálohovacího systému bude navržen v zálohovací politice. O průběhu je zpracována podrobná zpráva – informace o simulované události, popis postupu a úspěšnosti při znovuuvedení do provozu, návrh opatření v případě zjištění jakýchkoliv problémů;
	- aktivní sledování znalostních bází výrobců jednotlivých SW komponent a aktivní vyhledání a identifikace oprav, bezpečnostních záplat, patchů, hotfixů, nebo servicepacků včetně jejich vývoje/stažení, uložení a implementace, a to bez přerušení provozu IdM a s minimálním vlivem na provoz IdM, bude-li to technicky možné;
	- realizace takových úprav, aby příslušné služby IdM byly bezchybně využitelné v předposledních a posledních Verzích podporovaných internetových prohlížečů;
	- standardní údržba, podpora a aktualizace IdM (aplikačních služeb, databází, číselníků, labelů, komponent Technologické platformy, služeb v Místě instalace apod.) v souladu s legislativními a bezpečnostními požadavky. Mezi standardní údržbu a podporu (servisní úkony) v IdM patří např.:
	  ▪ exporty dat a metadat na vyžádání;
	  ▪ zásahy servisního charakteru do Technologické platformy;
	  ▪ zásahy servisního charakteru do sw OS, databáze apod;
	  ▪ implementace technických změn vzniklých na komunikačním rozhraní tak, aby nebyla ohrožena stávající funkcionalita IdM;
	  ▪ atd.;
	- provádění implementace na všechna prostředí. Například v případě clusterového řešení implementace na jeden a následně na druhý uzel pro ověření funkčnosti;
	- provedení testování implementované aktualizace a ověření souladu se všemi požadovanými vlastnostmi (staré i nové) IdM;
	- implementace aktualizace či rekonfigurace SW komponent Technologické platformy i na vyžádání Objednatelem;
	- správa a údržba běhu serverů a služeb zajištující aktualizaci SW komponent Technologické platformy;
	- monitorování vnějších útoků na IdM a realizace účinných opatření k omezení jejich dopadu;
	- zodpovídání technických dotazů souvisejících s využíváním komunikačních rozhraní;

	- součinnost se třetími stranami pro zajištění interoperability s aplikacemi a informačními systémy integrovanými s IdM. - provedení profylaxe (1x ročně) - naceňování rozvojových požadavků viz KL_IAM_07 – Rozvoj IdM, administrativa a výkaznictví;
Parametry	
Kalendář	**9 x 5**
KPI	**KPI_IDM_04**: Záznamy v Provozním deníku související se službou KL_IDM_02 - Standardní podpora (zejména časy konfiguračních, implementačních úkonů a jejich stručný popis) budou vloženy nejpozději do konce následujícího BD.
Měřící nástroj (bod)	Provozní deník (a Pololetní výkaz). Provozní deník je dostupný on-line Objednateli a Poskytovatel do něj zaznamenává úkony související s Podporou Díla. Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující úkony a události: - provedení upgrade, update Verze, instalace patche, hotfix, servicepacku; - havarijní stavy, opravy, výměny komponent; - anomálie a nestandardní stavy IdM, které mají dopad na plnění SLA; - zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného IdM nebo odstavení IdM; - spuštění, vypnutí a restart IdM; - obnovení IdM ze zálohy. Záznam do Provozního deníku musí být Poskytovatelem proveden nejpozději do konce následujícího BD po provedení příslušného úkonu. Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace: - datum a čas pořízení záznamu; - identifikace Oprávněné osoby Poskytovatele pořizující záznam; - v případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události (např. doba Servisního okna); - stručný popis události – komentář; - základní kategorizaci události vycházející z popisu výše; - provedené úkony k události s uvedenými časy provedení. - u činností provedených na žádost Objednatele nebo vyplývajících ze Smlouvy zdůvodnění na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Service Desku).
Sankce	Porušení řádného a průběžného vedení Provozního deníku neodpovídajícího skutečnosti vede k uplatnění sankce ve výši 2 000 Kč za každý takový případ pro dané Měřící období. Nepředložení Plánu aktualizace (upgrade/update) Díla do 30. 06. daného kalendářního roku či neprovedení profylaxe minimálně jeden krát ročně (nejpozději 31. 12. daného kalendářního roku) vede k uplatnění sankce ve výši 2 000 Kč za každý takový případ.
Způsob měření	Pololetní výkaz se základní informací o provozu IdM dle KPI_IDM_01 (graf z monitoringu, resp. statistika dostupnosti Díla z monitorovací aplikace Poskytovatele). Zpráva z provedení profylaxe.
Poznámky	Poskytovatel je povinen pravidelně, nejméně 1x ročně (vždy k 30. 06. daného kalendářního roku, pokud nebude dohodnuto jinak), předkládat Objednateli návrh Plánu aktualizace k odsouhlasení. Povinností Poskytovatele je dále aktualizovat Technologickou platformu (dále také TP). To musí být uskutečněno nejpozději do 6 měsíců od okamžiku, kdy výrobce SW/HW platformy (včetně výrobce operačního systému) vydá příslušnou změnu (update/upgrade) ve finální (stabilní) verzi, nebude-li s Oprávněnou osobou Objednatele dohodnuto jinak. Poskytovatel nejdříve svůj záměr provést update/upgrade TP konzultuje s Oprávněnou osobou Objednatele. Změnou TP se rozumí libovolné formy oprav programového vybavení vydávané výrobcem zpravidla za účelem odstranění chyb TP nebo zlepšení její funkce. Povinností Poskytovatele je tyto změny sledovat a průběžně o těchto změnách informovat Oprávněnou osobu Objednatele. Instalaci bezpečnostního patche / hotfixu / servicepacku TP provádí Poskytovatel v návaznosti na objevenou

	kritickou bezpečnostní nebo jinou hrozbu komponenty TP bezodkladně po vydání tohoto patche / hotfixu / servicepacku výrobcem TP. Tuto instalaci provede Poskytovatel nejpozději do konce následujícího BD, pokud nebude s Oprávněnou osobou Objednatele dohodnuto jinak. Před aktualizací TP musí vždy proběhnout ověření kompatibility aktualizovaného prvku TP s ostatními prvky a s vlastními programovými komponentami IdM na testovacím prostředí. Pokud se v tomto ověření vyskytnou chyby způsobené nekompatibilitou mezi TP a IdM, aktualizace TP IdM na produkčním prostředí nemůže být provedena a Poskytovatel musí provést v přiměřené době úpravy v IdM tak, aby IdM mohlo být provozováno na aktuální verzi TP, nebude-li z objektivního důvodu Objednatelem tato aktualizace TP zamítnuta či odložena. Aktualizace TP nesmí negativně ovlivnit dostupnost IdM. Testování kompatibility musí být prováděno v testovacím prostředí odděleném od produkčního prostředí. Povinností Poskytovatele je udržovat IdM na aktuálních verzích TP a eliminovat tak bezpečnostní rizika. Náklady spojené s nutnými úpravami IdM z důvodu nasazení nových verzí TP jsou zohledněny v paušální roční sazbě za službu Podpora IdM. Úpravy IdM, jejichž předmětem je zajištění kompatibility, jsou považovány za update IdM. Provoz IdM na neaktuálních verzích TP nesmí přesáhnout více než 9 měsíců od vydání finální verze příslušné komponenty TP, nebude-li s Objednatelem dohodnuto jinak. Součástí služby KL_IDM_02 - Standardní podpora je také provádění profylaxe (pravidelná roční prohlídka) v termínech dohodnutých s Objednatelem s cílem optimalizovat technické možnosti HW / SW Díla. Součástí této dílčí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí TP nebo řešení s ohledem na vývoj nových SW produktů, zejména SW třetích stran. Objednatel si vyhrazuje právo provádět nezávislé penetrační testy. Poskytovatel má povinnost bezodkladně napravit případné výhrady po předání výsledků penetračních testů Objednatelem, a to minimálně u bodů s kritickou mírou nebezpečí. Náklady s tímto spojené jsou zohledněny v paušální roční sazbě za službu KL_IAM_02 - Standardní podpora. **Akceptace Podpory IdM je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu. Návrh Akceptačního protokolu včetně příloh bude součástí Servisního řádu. Nedílnou součástí akceptačního protokolu je vypořádání plnění Podpory IdM dle Smlouvy.**
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM, č.p. 1 a 5 Podpora IdM a případně uplatněná Sankce dle KPI_IDM_04.

KL_IAM_03 – PODPŮRNÉ CENTRUM (SERVICE DESK A HOT-LINE)

Katalogový list služby	
Identifikace (ID)	**KL_IDM_03**
Název	**Podpůrné centrum (Service Desk a Hot-line)**
Popis	Provoz Podpůrného centra – Service Desk a Hot-Line aplikace pro zadávání incidentů a požadavků Objednatele (a Provozovatele) v prostředí Internetu s hot-line telefonní linkou. Služba zahrnuje zajištění: - provozu Service Desk aplikace [https://servicedesk.ami.cz].pro sběr a řízení životního cyklu uživatelských tiketů – incidentů a dalších požadavků (např. RFC, RFI a SR); - Hot-Line – minimálně jedné garantované telefonní linky [+420 737 646 646].
Parametry	
Kalendář	**KPI_IDM_05**: **24 x 7; KPI_IDM_06**: **9 x 5**
KPI	**KPI_IDM_05**: Dostupnost Service Desku >98,8 % / měsíc (tzn. nedostupnost <8,5 h / měsíc); **KPI_IDM_06**: Provozování Hot-Line v režimu 9 x 5.

Měřící nástroj (bod)	Service Desk a písemná evidence nedostupnosti služeb – řešení odstranění jejich nedostupnosti.
Sankce	Při porušení KPI_IDM_05 nebo KPI_IDM_06 může Objednatel uplatnit smluvní pokutu ve výši až 20 % z ceny za Podporu IdM (viz čl. III odst. 3.18 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM) pro daný kalendářní rok, a to za každé takové jednotlivé porušení povinnosti.
Způsob měření	Pololetní výkaz se základní informací o provozu a (ne)dostupnosti služby Service Desk a Hot-Line dle KPI_IDM_05 a KPI_IDM_06 (statistika (ne)dostupnosti Service Desku/Hot-Line z písemné evidence nedostupnosti služeb Objednatele).
Poznámky	Služba Service Desk a Hot-Line je sdílenou službou pro ostatní služby Podpory Díla.
Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM, č.p. 1 a 5 Podpora IdM a případně uplatněná Sankce dle KPI_IDM_05 a KPI_IDM_06.

KL_IAM_04 - ŘÍZENÍ VAD (INCIDENTŮ)

Katalogový list služby	
Identifikace (ID)	**KL_IDM_04**
Název	**Řízení vad (incidentů)**
Popis	Odstranění 3 kategorií vad (incidentů – závad, výpadků, havárií apod.) vzniklých na/v Díle nebo TP s cílem udržování IdM v řádném provozním stavu tak, aby byla dodržována jeho dostupnost (viz KL_IDM_01 a KPI_IDM_01, _02 a _03) a bylo minimalizováno riziko ohrožení dodávky služeb IdM jeho funkcionality a dat v něm uložených a spravovaných. Služba Řízení vad (incidentů) zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti: - přebírání incidentů od Objednatele (nebo Provozovatele) a zajištění odpovědi (odezvy) na nahlášenou vadu – incident; - řešení vad – incidentů; - odstranění vad – incidentů, instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem obnovení řádného fungování IdM, včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušné vady – incidentu; - poskytování informací o stavu řešení a odstranění vad – incidentů.
Parametry	
Kalendář	**KPI_IDM_07: 24 x 7**; **KPI_IDM_08**: **9 x 5**
KPI	**KPI_IDM_07**: Odstranění vady – incidentu (obnovení služby) Vady jsou rozděleny do následujících kategorií podle závažnosti: - **Kategorie A**, znamená nejzávažnější Vadu, v jejímž důsledku je IdM anebo jakákoliv jeho podstatná část zcela nefunkční, nebo která znemožňuje Objednateli (či uživatelům) užívat IdM nebo jakoukoli podstatnou část IdM. Kategorie A se použije vždy, pokud nelze v IdM realizovat Hlavní (hodnototvorné) procesy (tj. nelze využít služby nebo funkcionality s nimi přímo spojené) a to i v souvislosti s požadovanou Dostupností a Odezvou dle KL_IDM_01. - **Kategorie B**, znamená částečnou ztrátu funkcionality IdM anebo jinou Vadu (viz také Odezvy dle KL_IDM_01), v jejímž důsledku je využití IdM omezeno, avšak částečná ztráta funkcionality může být provizorně (např. s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady) nahrazena jinou funkcí IdM (a nejedná se přitom o podstatnou část IdM nebo Vadu kosmetického charakteru), anebo je značně ztíženo užívání IdM. - **Kategorie C**, znamená Vadu (viz také Odezvy dle KL_IDM_01), která nebrání nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání IdM ze strany Objednatele (či uživatelů). **KPI_IDM_08**: Odpověď na vadu – incident.
Měřící nástroj (bod)	Service Desk
Sankce	**KPI_IDM_07**:

<table>
<tr><td></td><td>
- Kategorie A, za každou započatou hodinu prodlení pokuta: 5 000,- Kč;
- Kategorie B, za každý započatý den prodlení pokuta: 2 500,- Kč;
- Kategorie C, za každý započatý den prodlení pokuta: 1 000,- Kč;

A navíc porušení závazku stanoveného v odst. 3.14 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM Poskytovatelem, tzn., že souhrnná doba trvání Vad Kategorie A souhrnně přesáhne během příslušného čtvrtletí 72 hodin z celkového počtu hodin za čtvrtletí (dále jen „Přesah“), je Objednatel oprávněn za každých započatých 24 h Přesahu nárokovat další smluvní pokuty ve výši dle následujících bodů:
- > 72 h, ale < | = 120 h za čtvrtletí = 50 000,- Kč;
- > 120 h, ale < | = 168 h za čtvrtletí = 100 000,- Kč;
- > 168 h za čtvrtletí = 200 000,- Kč;

KPI_IDM_08:
Pokuta 500,- Kč za každý případ překročení lhůty pro odpověď na vadu – incident.
</td></tr>
<tr><td>Způsob měření</td><td>
Pololetní výkaz se základní statistikou počtu vad – incidentů v jednotlivých kategoriích a informací o plnění KPI_IDM_05 a _06 v členění za jednotlivé kalendářní měsíce. Statistika o všech vadách – incidentech bude obsahovat zejména následující údaje:
- počet vad – incidentů;
- jednotlivé vady (incidenty) dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor incidentu;
- limitní a skutečnou lhůtu pro odpověď k dané vadě – incidentu;
- limitní a skutečnou lhůtu pro odstranění vady (obnovení služby) k dané vadě – incidentu.
<table>
<tr><th>Kategorie Vady</th><th>Lhůta pro odpověď</th><th>Lhůta pro odstranění Vady v Ohlašovacím období</th><th>Perioda průběžných informací</th></tr>
<tr><td>Kategorie A</td><td>1 h</td><td>8h pro provizorní řešení
24 h pro trvalé odstranění</td><td>Průběžně až do trvalého odstranění Vady</td></tr>
<tr><td>Kategorie B</td><td>2 h</td><td>16 h pro provizorní řešení
4 dny pro trvalé odstranění</td><td>Denně až do trvalého odstranění Vady</td></tr>
<tr><td>Kategorie C</td><td>2 h</td><td>10 dní pro trvalé odstranění, pokud nebude dohodnut jinak</td><td>Min. 2x za dobu odstraňování Vady.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Poznámky</td><td>
Realizace této služby bude probíhat primárně dálkovým přístupem Poskytovatele na technologickou platformu, ale může být proveden Poskytovatelem i v místě instalace IdM. Objednatel je v takové situaci povinen poskytnout maximální součinnost. Incidenty, u nichž bude prokazatelně identifikována příčina na straně Objednatele nebo Provozovatele, Uživatele (narušení konektivity, narušení bezpečnosti, neadekvátní zásah administrátora na straně Objednatele apod.) anebo třetích stran (např. výpadek napojených externích systémů/služeb) budou Poskytovatelem vypořádány s příslušnou poznámkou – zdůvodněním. Na takovéto vady (incidenty) se nevztahuje sankce z nedodržení KPI_IDM_05.
Vady (incidenty) jsou hlášeny a zaznamenávány oprávněnými osobami Objednatele do Service Desku Poskytovatele.
Závažnost vady – incidentu sdělí Objednatel Poskytovateli formou zápisu v Service Desku. Poskytovatel je oprávněn v rámci stanovených lhůt reagovat na zařazení vady (incidentu) ze strany Objednatele a případně zařazení rozporovat, vždy s uvedením konkrétní argumentace. Výsledná přiřazená kategorie vady (incidentu) vznikne po dohodě obou Smluvních stran. V případě nedosažení shody ohledně kategorizace vady (incidentu) odstraní Poskytovatel závadu dle kategorie určené Objednatelem.
</td></tr>
</table>

Platební podmínky	Součást paušální roční sazby dle odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IDM, č.p. 1 a 5 Podpora IdM a případně uplatněná Sankce dle KPI_IDM_07 a KPI_IDM_08.

KL_IAM_05 – PŘESUN DÍLA

Katalogový list služby	
Identifikace (ID)	**KL_IDM_05**
Název	**Přesun Díla**
Popis	Služba zahrnuje zajištění kdykoli v období od Akceptace Díla do okamžiku ukončení poskytování služeb Podpory IdM v souladu s čl. IV Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IDM písemně požádat, a to i opakovaně, Poskytovatele o poskytnutí plnění služby Přesun IdM. Objednatel se zavazuje v cílovém místě Přesunu IdM vytvořit adekvátní podmínky pro realizaci Přesunu IdM a následné plnění předmětu Smlouvy, a to Podpory IdM a Rozvoje IdM. Ustanovení čl. III a IV Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM se při Přesunu IdM použijí v závislosti na jejich povaze obdobně. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí poskytování služby Přesunu IdM takovými pracovníky, jejichž zkušenosti, odborné znalosti a vzdělání zaručují maximální možnou efektivitu jejich poskytování. Součástí Přesunu IdM je znovuzprovoznění IdM (Díla) v místě přesunu včetně obnovení poskytování všech plnění dle Smlouvy. Akceptace Přesunu IdM je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu. Návrh Akceptačního protokolu je jako příloha součástí Smlouvy. Nedílnou součástí akceptačního protokolu je vypořádání plnění Přesunu IdM dle této Smlouvy. Předmětem přesunu je přenesení veškerého aplikačního, datového (aktuálního, historického či archivovaného) a metadatového obsahu do jiného provozního (hardwarového / platformního prostředí).
KPI parametry	
Kalendář	**9 x 5**
KPI	**KPI_IDM_09:** Dodržení schváleného harmonogramu služby.
Měřící nástroj (bod)	Service Desk
Sankce	**KPI_IDM_09:** V případě nedodržení dohodnutého rozsahu a harmonogramu poskytnutí této služby je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu až ve výši 10 % ceny za tuto službu dle odst. 7.2, č.p. V.A a VI.A Přesun IdM.
Způsob měření	Služba Přesunu IdM (Díla) bude poskytována podle požadavků Objednatele a na základě schváleného harmonogramu oběma smluvními stranami.
Poznámky	
Platební podmínky	Účtováno bude na základě skutečně vynaložené pracnosti podle sazby dle odst. 7.4 Smlouvy. Za provedení jednoho řádného Přesunu Díla je Poskytovatel fakturovat nanejvýše 15 MD práce za každou z částí Díla, která bude jeho předmětem. Poskytovatel se ve Smlouvě zavazuje k tomu, že uvedená max. pracnost provedení Přesunu Díla je dosažitelná. V případě porušení KPI_IDM_09 bude Poskytovatel sankcionován.

KL_IAM_06 – REALIZACE EXIT PLÁNU

Katalogový list služby	
Identifikace (ID)	**KL_IDM_06**
Název	**Realizace Exit plánu**

Popis	Služba Realizace Exit plán zahrnuje **zajištění veškeré potřebné součinnosti** ze strany Dodavatele a dále: - předání aktuální **dokumentace, manuálů a zdrojových kódů**, - předání všech **SW komponent Díla** jako instalační balíček/y, - předání všech **dat a metadat** v takových formátech, které bude schopen využít nový dodavatel služeb nebo Objednatel, - poskytnutí všech **informací pro poskytování služeb** (**know-how**) k **Dílu**, - **účast na jednáních** s Objednatelem a třetími stranami za **účelem plynulého nahrazení všech služeb poskytovaných Dodavatele** dle této Smlouvy vlastními službami Objednatele nebo službami nového dodavatele. - **skartace všech dat** (aplikačních, provozních, servisních apod.) po jejich předání Objednateli nebo třetí straně. a to vše ve vztahuje k Dílu a poskytování služeb Podpory Díla. **Další detaily Objednatel očekává ve vytvořeném a aktualizovaném Exit plánu.**
KPI parametry	
Kalendář	**9 x 5**
KPI	**KPI_IDM_10:** Realizace transformace služeb nebo jejich části podle Exit plánu v případě jeho spuštění.
Měřící nástroj (bod)	Service Desk
Sankce	**KPI_IDM_10:** V případě neposkytnutí služeb v souladu s Exit plánem je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli smluvní pokutu až do výše 1 000 000,- Kč dle čl. XI, odst. 11.5 Smlouvy.
Způsob měření	Transformace (převod) služeb bude poskytována podle požadavků Objednatele a na základě schváleného Exit plánu (a Plánu transformace služeb), které připraví Dodavatel a schválí Objednatel. Dodavatel dokladuje Objednateli naplnění všech požadavků a úkolů plynoucích z Exit plánu (a Plánu transformace služeb) při jeho realizaci.
Poznámky	
Platební podmínky	Za realizaci Exit plánu (a Plánu transformace služeb) náleží jednorázová odměna dle odst. 7.4 Smlouvy a skutečně odpracovaných MD, ale také možnost uplatnění Sankce dle KPI_IDM_10.

3 Služby Rozvoje IdM (Díla)

KL_IAM_07 – ROZVOJ IDM

Katalogový list služby	
Identifikace (ID)	**KL_IDM_07**
Název	**Rozvoj IdM**
Popis	Služba zahrnuje zajištění úprav (analýzu, návrh, vývoj a implementaci) IdM Poskytovatelem na základě nový požadavků Objednatele s cílem zajištění jejich efektivní tvorbu a nasazení. Cílem je zajistit hladkou implementaci schválených změn (oběma Smluvními stranami) a minimalizovat vznik vad – incidentů způsobených provedením změn v provozovaném IdM. V rámci této služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti: - analýza/návrh; - vývoj (programátorské práce); - integrace na aplikace/API dalších poskytovatelů nebo konzumentů služeb; - testování ve vývojovém prostředí Poskytovatele; - testování na testovacím prostředí Objednatele; - zajištění záloh Aplikace před realizací implementace (upgrade) do produkčního prostředí; - realizace implementace (upgrade) IdM do produkčního prostředí; - aktualizace Dokumentace a Zdrojových kódů[1]; - projektové a administrativní práce; - školení uživatelů; - související odborné konzultace, stanoviska, vyjádření, adhoc analýzy v rámci realizace či návazného provozu schválených změnových požadavků na úpravy IdM. Rozsah výše uvedených činností je stanoven na 180 MD) / rok a nezahrnuje případný přesun nevyčerpaných MD z předchozích období. Akceptace Rozvoje IdM je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu. Návrh Akceptačního protokolu je jako příloha součástí Návrhu smlouvy. Nedílnou součástí akceptačního protokolu je vypořádání plnění Rozvoje Díla dle této Smlouvy.
Parametry	
Kalendář	**9 x 5**
KPI	**KPI_IDM_11:** Realizovaný rozsah úprav dle schválené objednávky. **KPI_IDM_12:** Dodržení termínů harmonogramu dle schválené objednávky.
Měřící nástroj (bod)	Service Desk
Sankce	**KPI_IDM_11:** V případě nedodržení dohodnutého rozsahu poskytnutí dodávky nebo služby dle Objednávky je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu až ve výši 20 % ceny příslušné Objednávky. **KPI_IDM_12:** V případě nedodržení dohodnutého termínu poskytnutí dodávky nebo služby dle Objednávky je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 % ceny příslušné Objednávky.

[1] tak, aby měl Objednatel vždy k dispozici úplnou dokumentaci k verzi IdM, jež v danou dobu užívá. Dokumentace je vždy ve finálním needitovatelném formátu (např. *.PDF) a zároveň ve finálním editovatelném formátu (např. *.DOCX)., zdrojové kódy pak uložené v GIT. Knihovna dokumentace je přístupná online prostřednictvím Internetu a odpovídajícím způsobem zabezpečena podle toho, zda se jedná o veřejnou nebo interní Dokumentaci. Do knihovny dokumentace mohou přistupovat osoby Objednatele či jím pověřené osoby.

	Za každých dalších 10 pracovních dnů prodlení Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli vždy smluvní pokutu ve výši 10 % ceny příslušné Objednávky (tj. nad rámec již nárokované smluvní pokuty dle předchozí věty).
Způsob měření	Služba Rozvoj IdM (Díla) bude poskytována podle požadavků Objednatele a na základě Objednávky a Nabídky. Měřit se bude dodržení rozsahu a termínu dle schválené Nabídky Poskytovatele.
Poznámky	Pokud provedené úpravy (dodávky nebo služby) ovlivní či doplní IdM, považují se za součást IdM (Díla) se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.
Platební podmínky	Disponibilní MD dle odst. 7.2 Smlouvy na Zajištění podpory a rozvoje IAM, č.p. 2 a 6 na Rozvoj IdM mají charakter nepovinného a volně čerpaného paušálu. V rámci tohoto KL budou hrazeny pouze reálně čerpané MD – obvykle to znamená 180 MD / rok. Nevyčerpané MD se budou automaticky převádět do následujících let.

Příloha B – Seznam členů realizačního týmu

Projektové týmy – Objednatele a Poskytovatele

Níže uvedená tabulka obsahuje jmenné složení projektového (realizačního) týmu Poskytovatele a Objednatele spolu s uvedením rolí, ve kterých budou jednotliví členové týmu vystupovat.

Role	Příjmení Jméno	Email	Telefon
Objednatel			
Supervizor (člen ŘV)	Mazač Radomil	Radomil.Mazac@mzp.gov.cz	[redacted]
Vedoucí projektu (člen ŘV)	Fanta Jiří	Jiri.Fanta@mzp.gov.cz	
Členové projektového týmu za NP Šumava (role)			
Projektový manager	Dvořák Lubomír	lubomir.dvorak@npsumava.cz	[redacted]
Metodik IdM	Dvořák Lubomír	lubomir.dvorak@npsumava.cz	
Bezpečnost ICT	Roučka Martin	martin.roucka@npsumava.cz	
Garant za personalistiku	Müllerová Blanka	blanka.mullerova@npsumava.cz	
Garant za interní IS [1..N]	Dvořák Lubomír	lubomir.dvorak@npsumava.cz	
Členové projektového týmu za KRNAP (role)			
Projektový manager	Havel David	dhavel@krnap.cz	[redacted]
Metodik IdM	Havel David	dhavel@krnap.cz	
Bezpečnost ICT	Khol Luděk	lkhol@krnap.cz	
Garant za personalistiku	Hrochová Martina	mhrochova@krnap.cz	
Garant za interní IS [1..N]	Havel David	dhavel@krnap.cz	
Členové projektového týmu za NP ČŠ (role)			
Projektový manager	Holešinský Oldřich	o.holesinsky@npcs.cz	[redacted]
Metodik IdM	Holešinský Oldřich	o.holesinsky@npcs.cz	
Bezpečnost ICT	Holešinský Oldřich	o.holesinsky@npcs.cz	
Garant za personalistiku	Skalová Jiřina	j.skalova@npcs.cz	
Garant za interní IS [1..N]	Holešinský Oldřich	o.holesinsky@npcs.cz	
Členové projektového týmu za NP Podyjí (role)			
Projektový manager	Maxa Josef	josef.maxa@nppodyji.cz	[redacted]
Metodik IdM	Maxa Josef	josef.maxa@nppodyji.cz	
Bezpečnost ICT	Maxa Josef	josef.maxa@nppodyji.cz	
Garant za personalistiku	Nováková Ludmila	ludmila.novakova@nppodyji.cz	
Garant za interní IS [1..N]	Maxa Josef	josef.maxa@nppodyji.cz	
Dodavatel			
Supervizor (člen ŘV)	[redacted]		
Vedoucí projektu (člen ŘV)			
Členové projektového týmu pro NP Šumava (role)			
Solution architekt	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz	[redacted]
Analytik	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz	
Specialista IdM	Martin Lízner	martin.lizner@ami.cz	
Konzultant	Lukáš Staněk	lukas.stanek@ami.cz	

Lektor	Lukáš Pacoň	lukas.pacon@ami.cz
Členové projektového týmu pro KRNAP (role)		
Solution architekt	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz
Analytik	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz
Specialista IdM	Arnošt Starosta	arnost.starosta@ami.cz
Konzultant	Martin Bendžala	martin.bendzala@ami.cz
Lektor	Lukáš Pacoň	lukas.pacon@ami.cz
Členové projektového týmu pro NP ČŠ (role)		
Solution architekt	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz
Analytik	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz
Specialista IdM	Dominik Souček	dominik.soucek@ami.cz
Konzultant	Martin Bendžala	martin.bendzala@ami.cz
Lektor	Lukáš Pacoň	lukas.pacon@ami.cz
Členové projektového týmu pro NP Podyjí (role)		
Solution architekt	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz
Analytik	Roman Pudil	roman.pudil@ami.cz
Specialista IdM	Arnošt Starosta	arnost.starosta@ami.cz
Konzultant	Lukáš Staněk	lukas.stanek@ami.cz
Lektor	Lukáš Pacoň	lukas.pacon@ami.cz