**Zajištění implementace, provozu a rozvoje ITSM platformy MZe (část 2)**

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00020478

DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: Ing. Vladimírem Velasem ředitelem odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZe“)

číslo smlouvy Objednatele (DMS):

S2023-0060, DMS:1012-2023-12120, č. j. MZE-39280/2023-12120

a

[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

se sídlem: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

IČO: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], DIČ: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], Je plátcem DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],

spisová značka [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

bankovní spojení: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], číslo účtu: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

zastoupená: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „**Dodavatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: ……………………………………

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „Smlouva“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
   1. Objednatel prohlašuje, že:
      1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem   
         č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je [právnickou osobou řádně založenou a existující podle [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]právního řádu][oprávněně podnikající fyzickou osobou způsobilou k právním jednáním][[1]](#footnote-2), a
      2. není s odkazem na čl. 5k nařízení Rady EU 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině,

a) ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,

b) právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto pododstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo

c) fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednají jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto pododstavce Smlouvy, a

* + 1. není osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska,   
       a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto a předcházejícím pododstavci Smlouvy, a
    2. se tímto zavazuje udržovat prohlášení a závazky podle tohoto odst. 1.2. čl. 1. a podle odst. 9.17 Smlouvy v pravdivosti a platnosti po dobu účinnosti této Smlouvy a Objednatele bezodkladně (nejpozději však do 3 pracovních dní ode dne, kdy příslušná skutečnost nastala) informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na pravdivost, úplnost nebo přesnost předmětných prohlášení a závazků a o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky, a
    3. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
    4. ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, a
    5. je připraven veřejnou zakázku s názvem „**Zajištění implementace, provozu a rozvoje ITSM platformy MZe (část 2)**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a
    6. se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a
    7. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a
    8. při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.

1. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je dosáhnout implementace, provoz a rozvoj ITSM platformy (dále též „**ITSM platforma**“), zajistit náhradu současného nevyhovujícího SD systému, zajistit digitalizaci IT procesů: change management, project/portfolio management, development, testing, release management, service and configuration management, request fullfillment, řízení bezpečnostních událostí, incidentů, event management. Účelem této Smlouvy je dále zajištění služeb provozu a rozvoje ITSM platformy (dále též „**Služby**“) pro Objednatele a dále realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
   2. Poskytovatel a osoby, které budou vykonávat předmět Smlouvy, musí být subjektem nezávislým na dodavatelích nebo poddodavatelích, kteří jsou přímo či nepřímo dodavateli nebo poddodavateli rozvoje nebo provozu systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost (aktuálně se jedná např. o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky na Penetrační testování, Role specialisty na monitoring a bezpečnostní infrastrukturu) na MZe, a ani sám Poskytovatel, jeho poddodavatel(é) a osoby, které budou vykonávat předmět Smlouvy, nesmí být zároveň dodavatelem nebo poddodavatelem rozvoje nebo provozu systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost (aktuálně se jedná např. o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky Penetrační testování, Role specialisty na monitoring a bezpečnostní infrastrukturu) na MZe, nebo osobou ovládající nebo ovládanou takovým dodavatelem nebo poddodavatelem nebo účastníkem v takových probíhajících zadávacích řízeních na MZe (celá tato věta dále jen „**Podmínka nezávislosti**“).
2. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje realizovat pro Objednatele
      1. vývoj a dodání ITSM platformy, který je rozdělen do následujících fází:
         1. Fáze 1 – Zahájení projektu
         2. Fáze 2 – Návrh architektury, infrastruktury a přístupu
         3. Fáze 3 – Instalace jednotlivých modulů ITSM platformy
         4. Fáze 4 – Import prvotních dat a iniciální nastavení
         5. Fáze 5 - Integrace s průřezovými provozními službami, externími ITSM nástroji
         6. Fáze 6 – Ověření parametrů ITSM platformy
         7. Fáze 7 – Pilotní provoz.
      2. Služby, které zahrnují
         1. Služby s fixním plněním
            1. SF1 Služby řádného provozu
            2. SF2 Korektivní služby podpory
            3. SF3 Preventivní služby podpory
            4. SF4 Uživatelská podpora
         2. Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb
            1. SO1 Rozvojové služby
            2. SO2 Odborné služby.
   2. Podrobná specifikace předmětu této Smlouvy (včetně technických požadavků) je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále též „**Specifikace** ITSM platformy **a poskytovaných Služeb**“)
   3. Nedílnou součástí poskytování Služeb je též pravidelná aktualizace příslušné technické, administrátorské   
      a uživatelské dokumentace vztahující se k ITSM platformě (dále též „**Dokumentace** ITSM platformy“ či „**Provozní dokumentace**“) v rozsahu činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
   4. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě, včetně jejích příloh.
   5. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem, není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
   6. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
3. DOBA, MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit realizaci předmětu této Smlouvy ihned po nabytí účinnosti této Smlouvy.
   2. Poskytovatel provede dodávku a nasazení ITSM platformy v souladu s harmonogramem uvedeným v tomto článku 4. Smlouvy a dále v Příloze č. 7 této Smlouvy (dále také jen „**Harmonogram dodání ITSM platformy**“).
   3. Poskytovatel se zavazuje zejména ke splnění jednotlivých fází plnění do konce dále uvedených termínů Harmonogramu dodání ITSM platformy (dále v textu také označovaných jako „**Fáze**“)
      1. FÁZE 1 – Zahájení projektu – do 2 týdnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy;
      2. FÁZE 2 – Návrh architektury, infrastruktury a přístupu – do 2 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy;
      3. FÁZE 3 – Instalace jednotlivých modulů ITSM platformy – do 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy;
      4. FÁZE 4 – Import prvotních dat a iniciální nastavení – do 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy;
      5. FÁZE 5 – Integrace s průřezovými provozními službami, externími ITSM nástroji – do 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy;
      6. FÁZE 6 – Ověření parametrů ITSM platformy – zahájení po ukončení FÁZÍ 3,4 a 5 s délkou trvání alespoň 1 měsíc
      7. FÁZE 7 – Pilotní provoz – zahájení po ukončení FÁZÍ 3,4 a 5 s délkou trvání alespoň 1 měsíc

Fáze 3, 4 a 5 mohou probíhat paralelně.

* 1. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli ITSM platformu nejpozději do 13 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
  2. Místem plnění je
     1. sídlo Objednatele na adrese Těšnov 65/17, Praha 1
     2. sídlo Dodavatele
     3. Hostingové centrum Stodůlky na adrese K Zahrádkám 2065/2, Praha 13
     4. Hostingové centrum Chodov na adrese V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 – Chodov.
  3. Průběh dodání ITSM platformy se bude řídit metodikou upravenou v příloze č. 8 této Smlouvy.
  4. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*) a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.

1. PILOTNÍ PROVOZ
   1. Poskytovatel se zavazuje jako součást dodávky a nasazení ITSM platformy provést Pilotní provoz (Fáze 7 dle pododst. 4.3.7 této Smlouvy), a to v souladu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy. Účelem pilotního provozu je zejména:
      1. Uživatelské odladění Služeb a nastavení metodiky správce ITSM platformy;
      2. Realizace finálních akceptačních testů, tj. ověření souladu celého řešení s požadavky Smlouvy v cílovém provozním prostředí;
      3. Odstranění drobných vad identifikovaných v předešlých fázích a vad identifikovaných v rámci akceptačních testů realizovaných v rámci pilotního provozu;
      4. Předání ITSM platformy a všech jeho součástí Objednateli a zahájení řádného provozu.
2. ZAHÁJENÍ SLUŽEB S FIXNÍM PLNĚNÍM
   1. Služby s fixním plněním budou poskytovány nejpozději od následujícího dne po předání ITSM platformy.
3. POSTUP POPTÁVÁNÍ ROZVOJOVÝCH A ODBORNÝCH SLUŽEB
   1. Požadavek na provedení Rozvojových služeb či Odborných služeb bude realizován ve třech po sobě jdoucích fázích:
      1. Zpracování zadání
      2. Zpracování technické analýzy
      3. Provedení implementace
   2. Žádná fáze nemůže být provedena bez návaznosti na předchozí fáze, a to v pořadí řazení daném odstavcem 7.1 tohoto článku. Toto však nevylučuje možnost Objednatele zajistit realizaci některé z fází vlastními silami, či s využitím jiného Poskytovatele, a není tím dotčeno ani ustanovení odst. 7.7 tohoto článku 7. Smlouvy.
   3. Poptávání Služeb výkonově hrazených probíhá vždy tak, že v rámci každé fáze uvedené v pododstavcích 7.1.1 až 7.1.3 tohoto článku je
      1. Objednatel oprávněn vytvořit a Poskytovateli zaslat písemný požadavek na zpracování (dále též „**Požadavek na poskytnutí rozvojových a odborných služeb**“),
      2. Poskytovatel povinen na základě Požadavku na poskytnutí rozvojových a odborných služeb vytvořit a Objednateli zaslat písemnou nabídku na zpracování (dále jen „**Nabídka**“) a
      3. Objednatel oprávněn písemně schválit Nabídku Poskytovatele.
   4. Poskytovatel se zavazuje zpracovat Nabídku nejpozději do:
      1. 3 pracovních dnů v případě požadavku na zpracování zadání;
      2. 5 pracovních dnů v případě požadavku na zpracování technické analýzy nebo provedení implementace.
   5. Zadání (pododst. 7.1.1), technická analýza (pododst. 7.1.2), Požadavek na poskytnutí rozvojových a odborných služeb (pododst. 7.3.1) a Nabídka (pododst. 7.3.2) musí být zpracovány v šablonách, které tvoří Přílohu č. 8 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn uvedené šablony v průběhu platnosti Smlouvy upravovat a Poskytovatel je povinen respektovat tato upravená znění šablon, jemu poskytnutá.
   6. Objednatel je oprávněn sám zpracovat zadání dle pododst. 7.1.1 tohoto článku. V takovém případě nebudou pro zpracování zadání realizovány úkony dle pododst. 7.3.1 až 7.3.3 tohoto článku. Objednatel je však povinen zpracovat zadání v šabloně obsažené v Příloze č. 8 této Smlouvy, ve znění jejích případných úprav ve smyslu odst. 7.5 Smlouvy.
   7. U plnění, jehož rozsah nebude nepřesahovat 5 člověkodnů (jeden člověkoden /dále též „MD“/ činí 8 pracovních hodin /člověkohodin/), je Objednatel oprávněn rozhodnout, že Poskytovatel nebude zpracovávat technickou analýzu dle pododst. 7.1.2 této Smlouvy.
   8. Implementaci (pododst. 7.1.3) je Poskytovatel povinen provést v souladu s Metodikou uvedenou v Příloze č. 8 této Smlouvy. Metodika může být v průběhu plnění Smlouvy Objednatelem upravována, a aktuální znění bude uveřejněno na interním webu Objednatele, k němuž bude mít Poskytovatel přístup. Znění metodiky je umístěno na interním webu Objednatele a její úpravy jsou pro Poskytovatele závazné.
4. Škálování služeb
   1. U Služeb s fixním plněním je ze strany Objednatele přípustná změna jejich rozsahu i rozsahu alokace jednotlivých rolí podílejících se na plnění příslušné Služby, tedy škálování, jímž se rozumí vyhrazená změna závazku dle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).
   2. Objednatel může požadovat škálování Služeb zejména
      1. na základě údajů ze ServiceDesk nástroje a Monitoringu o alokaci rolí na plnění Služeb s fixním plněním,
      2. v důsledku změn aplikační infrastruktury (viz odst. 17.2 této Smlouvy), nebo
      3. v souvislosti se změnou SLA parametrů Služeb.
   3. Škálování bude provedeno změnou alokace jednotlivých rolí, nebo počtu členů realizačního týmu v jednotlivých rolích podílejících se na plnění škálované Služby. Objednatel určí rozsah změn Služeb s fixním plněním a zašle Poskytovateli požadavek na změnu parametrů Služby. Objednatel poté buďto navrhne Poskytovateli úpravy alokace jednotlivých rolí či členů realizačního týmu podílejících se na plnění škálované Služby, nebo vyzve Poskytovatele, aby návrh úpravy alokace jednotlivých rolí či členů realizačního týmu podílejících se na plnění škálované Služby zpracoval.
   4. Pokud nebude Poskytovatel s rozsahem změn souhlasit, předá Objednatel jím navržený rozsah změn k přezkumu soudnímu znalci v oboru kybernetika. Stanovisko znalce je pro obě smluvní strany závazné a ve znalcem určeném rozsahu dojde ke změně rozsahu Služeb.
   5. Poskytovatel je povinen upravit parametry Služeb dle požadavku Objednatele nejpozději do konce kalendářního měsíce, v němž mu byl doručen požadavek Objednatele na změnu parametrů Služeb. Pokud bude Poskytovateli požadavek na změnu rozsahu Služeb doručen po 10. dni v měsíci, je Poskytovatel povinen upravit parametry Služeb nejpozději do konce následujícího měsíce. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ve změněném rozsahu a od prvního dne měsíce následujícího po skončení lhůty na úpravu parametrů Služeb.
   6. Od úpravy parametrů Služeb Poskytovatelem dle požadavků Objednatele je služba nadále poskytována dle takto upravených parametrů.
   7. Parametry jednotlivých Služeb může Objednatel upravovat (škálovat) opakovaně kdykoliv v průběhu poskytování Služeb s fixním plněním.
5. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel se zavazuje:
      1. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
      2. poskytovat Služby v kvalitě dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých Service Level Agreements, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je postiženo sankcí ve formě slevy z ceny (dále jen „**SLA**“);
      3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
      4. alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity pouze těch členů realizačního týmu Poskytovatele uvedených v nabídce Poskytovatele podané v zadávacím řízení k zadání Veřejné zakázky s výjimkou uvedenou dále v tomto bodu. Tito členové realizačního týmu jsou uvedeni v Příloze č. 7 této Smlouvy. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu za účelem provádění činností plynoucích z této Smlouvy. V případě ukončení plnění některé Služby může na základě dohody Objednatele a Poskytovatele dojít ke snížení počtu členů týmu alokovaných pro jednotlivé role. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Pokud bude Objednatel požadovat výměnu některého člena realizačního týmu, je Poskytovatel povinen nejpozději do 20 pracovních dnů od doručení písemného požadavku Objednatele navrhnout nového člena realizačního týmu. Každá změna ve složení realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 5 Smlouvy bude možná jen s předchozím písemným schválením Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci. Poskytovatel má povinnost alokovat po celou dobu plnění Smlouvy kapacity členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 5 Smlouvy, případně příslušných náhradníků (osoby, které nahradily členy realizačního týmu) splňujících požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci, přičemž Objednatel si vyhrazuje právo ověřit znalosti náhradníků obdobným způsobem, jak bylo stanoveno v Zadávací dokumentaci. Objednatel může alokovat kapacitu i dalších pracovníků nad rámec členů týmu uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, ale bez nároku na placení za tuto alokovanou kapacitu. Objednatel je oprávněn obracet se na osoby uvedené v předchozí větě jako na osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností dle této Smlouvy. Při změně realizačního týmu není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;
      5. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
      6. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
      7. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
      8. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
      9. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
      10. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
      11. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
      12. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
      13. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
      14. chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele;
      15. provádět úplnou dokumentaci poskytování Služeb dle této Smlouvy v ServiceDesk nástroji určeném Objednatelem. Poskytovatel je povinen u Služeb s výkonovým plněním vždy nejpozději do konce 2. pracovního dne zanést do ServiceDesk nástroje provedené činnosti během pracovního dne, pokud se smluvní strany v závažných případech nedohodnou jinak. Pokud budou činnosti provedené během pracovního dne zaneseny do ServiceDesk nástroje později, nebudou moci býti obsaženy v akceptačním protokolu ani nebudou moci býti předmětem fakturace.
   2. Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně poddodavatelů Poskytovatele, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
   3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provedení kontroly plnění této Smlouvy i v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat i předvedení realizace periodických činností či jiných úkonů souvisejících s plněním Služeb s fixním plněním, a též úkonů souvisejících s realizací požadavků na Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Poskytovatel povinen umožnit kontrolu plnění i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést kontrolu plnění nejpozději 3 pracovní dny předem.
   4. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Objednateli změnu údajů o Poskytovateli uvedených v záhlaví Smlouvy, změny osob uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy a jakékoliv změny týkající se registrace Poskytovatele jako plátce DPH, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny.
   5. Poskytovatel je povinen Objednatele písemně informovat o významné změně ovládání Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy; a to nejpozději do 10 pracovních dní od uskutečnění takové změny. Ovládáním se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentní postavení.
   6. Poskytovatel se zavazuje, že správu ITSM platformy bude provádět výhradně prostřednictvím řešení pro správu privilegovaných přístupů (dále jen „**PIM**“). Přístup Poskytovatele k ITSM platformě mimo PIM je možný pouze a jen v případě, kdy bude tento přístup schválen Objednatelem. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré přístupy k ITSM platformě jsou monitorovány a v případě zjištění nedodržení tohoto závazného postupu pro přístup Poskytovatele k ITSM platformě bude udělená sankce dle odst. 30.28 Smlouvy.
   7. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré účty včetně hesel, které vytvoří nebo budou vytvořeny v rámci jím dodávané Služby či řešení, budou evidovány v nástroji PIM. U takto evidovaných účtů bude nastaveno jejich řízení nástrojem PIM, pokud to bude technicky na straně nástroje PIM a systémů příslušného provozovatele používajícího tento účet možné. Pokud to technicky možné nebude, bude soulad účtů s bezpečnostní směrnicí a udržování aktuálních hesel v PIM řešení zajišťovat příslušný provozovatel. Pro automatické řízení účtů nástrojem PIM, k zajištění přístupu Poskytovatele k ITSM platformě, a pro zajištění možnosti auditního a nouzového přístupu Objednatele a Poskytovatele, Poskytovatel zajistí vytvoření technických a systémových účtů na spravovaných systémech dle požadavků Objednatele a nebude tyto technické a systémové účty měnit, upravovat či neoprávněně využívat k přístupu a jiným činnostem mimo situace výslovně povolené Objednatelem.
   8. Rámec využiti nástroje PIM v podobě aplikaci použitých pro správu prostředí Objednatele, metod přístupu ke spravovaným systémům a metod autentizace je Objednatelem definován v Interní dokumentaci. Poskytovatel se zavazuje, že bude veškeré činnosti vykonávat v souladu s touto Interní dokumentací.
   9. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provádění jednorázových nebo pravidelných automatických kontrol plnění této Smlouvy souvisejících se změnami konfigurací nebo aktualizacemi systémů nebo aplikací na zařízeních, která jsou předmětem této Smlouvy, a to včetně zařízení třetích stran, na kterých jsou provozovány systémy nebo aplikace Objednatele. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat zřízení přístupových oprávnění do předmětných zařízení, systémů nebo aplikací, a to v takové úrovni, aby bylo možné tyto konfigurační nebo aktualizační změny ověřit v požadované úrovni. Poskytovatel je povinen tato požadovaná přístupová oprávnění zřídit a za účelem kontroly definovat vhodnou časovou periodu pro jejich využití se sníženými dopady do provozu. Dále je povinen stejným způsobem umožnit tuto kontrolu osobám oprávněným ze zákona nebo osobám, které Objednatel k této činnosti pověřil. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu akceptovat nejméně jednou za 3 měsíce nebo dle specifikace příslušné Služby.
   10. Veškeré komponenty ITSM platformy, včetně infrastruktury, která je jejich podpůrnou součástí, musí zaznamenávat auditní události definované v Interní dokumentaci a Poskytovatel musí umožnit a poskytnout součinnost na jejich integraci do systému bezpečnostního monitoringu (dále jen „**SIEM**“), a to takovým způsobem, aby naplňovala požadavky na bezpečnostní monitoring definovaný v Interní dokumentaci. Integrace auditních událostí musí být zajištěna v čase blížící se reálnému času od vzniku auditní události do jejího zaslání na SIEM a zasílání auditních událostí musí být realizováno napřímo mezi zdrojem auditních událostí a SIEM systémem bez dalších prostředníků přeposílajících tyto auditní události, pokud není Objednatelem povoleno jinak. V případě zákaznických aplikací musí Poskytovatel umožnit u těchto aplikací auditovat veškeré privilegované činnosti provedené v aplikaci a ukládat auditní záznamy o provedení těchto činností tak, jak je uvedeno v Interní dokumentaci. U zákaznických aplikací či komponent, které jsou již do nástroje SIEM integrovány, se Poskytovatel zavazuje Objednateli předat na vyžádaní přesnou strukturu těchto auditních záznamů a seznam všech logovaných auditních záznamů včetně jejich významového popisu.
   11. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí po celou dobu plnění Veřejné zakázky
       * 1. plnění veškerých povinností vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí; k plnění těchto povinností zaváže Poskytovatel i své poddodavatele,
         2. sjednání a dodržování nediskriminačních smluvních podmínek se svými poddodavateli, zejména srovnatelné úrovně splatnosti faktur a srovnatelné výše smluvních pokut s podmínkami této Smlouvy, včetně poskytování řádných plateb za provedené práce těmto svým poddodavatelům,
         3. při výkonu administrativních činností souvisejících s plněním Veřejné zakázky používání, je-li to objektivně možné, recyklovaných nebo recyklovatelných materiálů, výrobků a obalů.
   12. Poskytovatel je povinen v rámci provozu a správy ITSM platformy evidovat a sledovat termíny exspirace certifikátů, které jsou v ITSM platformě využívány. Poskytovatel předloží Objednateli požadavek na obnovu certifikátu nejpozději do 30 dnů před exspirací aktuálně platného certifikátu. Následnou instalaci certifikátu včetně související úkonů, provede Poskytovatel tak, aby nedošlo k nedostupnosti systému.
   13. Poskytovatel je povinen doplňovat Dokumentaci ITSM platformy tak, aby obsahovala:
       1. Detailní a úplný popis provádění veškerých procesů, které jsou v souvislosti se zajišťováním Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy vyžadovány metodikou ITIL v4, či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace.
       2. Stanovení četnosti a dalších měřitelných parametrů, jejichž dodržení je nezbytné pro řádné naplnění všech požadavků stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace.
       3. Dokumentaci týkající se zajištění kontinuity Služeb.
       4. Dokumentaci související se zálohováním, tj. zálohovací plány a postupy, stejně jako dokumentaci postupů pro obnovu dat.
       5. Stanovení způsobu monitoringu a vyhodnocování plnění všech požadavků a parametrů, které mají být dle této Smlouvy, Zadávací dokumentace nebo Dokumentace ITSM platformy vyhodnocovány.
       6. Úplnou konfigurační databázi (CMDB) spravovaných a provozovaných prvků dle této Smlouvy. CMDB bude iniciálně vedená v ServiceDesk nástroji Poskytovatele. Poté bude na pokyn Objednatele vedená v ServiceDesk nástroji Objednatele. Konfigurační databáze musí obsahovat popis vlastností konfiguračních položek a jejich vzájemných vztahů tak, aby bylo možné řádně provádět úkony spojené s provozem, správou a koncepčním rozvojem infrastruktury. Součástí CMDB musí být i navázání prvků spravovaných a provozovaných dle této Smlouvy na prvky technologické infrastruktury ve správě Objednatele, či jím zvolených subjektů. Dále musí CMDB obsahovat informace potřebné pro licenční audity, tj. musí obsahovat informace o přiřazených licencích jednotlivým prvkům. Popsány musí být veškeré konfigurační položky dotčené plněním Poskytovatele dle této Smlouvy.
   14. Dokumentace ITSM platformy bude udržovaná na sdíleném úložišti určeném Objednatelem.
   15. Pokud plnění Služby vyvolá potřebu aktualizovat Dokumentaci ITSM platformy, musí být tato aktualizována v rámci daného plnění. Ve všech ostatních případech je Poskytovatel povinen aktualizovat Dokumentaci ITSM platformy neprodleně poté, co je potřeba aktualizace Dokumentace ITSM platformy identifikována, nejdéle však do 10 pracovních dnů od identifikace potřeby, pokud se smluvní strany nedomluví v daném případě jinak.
   16. Poskytovatel se zavazuje plnit sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy, eventuálně jiných, Objednatelem předem písemně odsouhlasených, poddodavatelů, přičemž v případě využití poddodavatele odpovídá Objednateli v takovém rozsahu a způsobem, jako kdyby plnil sám Poskytovatel.
   17. Poskytovatel se s odkazem na čl. 5k nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, zavazuje a odpovídá za to, že jeho poddodavatelé, pokud jejich plnění představuje více než 10 % hodnoty Veřejné zakázky, nejsou
       * 1. ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
         2. právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písm. a) tohoto odstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo
         3. fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednají jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písm. a) nebo b) tohoto odstavce Smlouvy.

Poskytovatel dále odpovídá za to, že žádný jeho poddodavatel není po celou dobu trvání této Smlouvy osobou, na  niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost   
a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o  omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, navazující na nařízení EU uvedená v tomto odstavci Smlouvy.

* 1. Poskytovatel se zavazuje zajistit po ukončení smluvního vztahu s Objednatelem smazání provozních údajů, testovací databáze, konfiguračních údajů a jiných informací Objednatele, jejich kopií a případně likvidaci technických nosičů s těmito údaji u Poskytovatele v návaznosti na jejich citlivost a důležitost a v souladu s požadavky přílohy č. 4 k vyhlášce č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat.
  2. Na základě písemné výzvy (tj. ve smyslu odst. 34.8 této Smlouvy i elektronicky) Objednatele se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli nejpozději do dvou pracovních dnů informace o průběhu, výsledcích a výstupech Služeb výkonově hrazených. Takovými informacemi se rozumí zejména informace o
     + 1. stavu prací při poskytování jednotlivých Služeb výkonově hrazených,
       2. kapacitě členů realizačního týmu Poskytovatele na poskytovaných Službách výkonově hrazených,
       3. lhůtě a způsobu dodání výstupů Služeb výkonově hrazených,
       4. alokaci členů realizačního týmu a jejich utilizaci a realizaci Služeb výkonově hrazených.

Takovou výzvu je Objednatel oprávněn zaslat Poskytovateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy a pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že počet výzev není omezen.

* 1. Poskytovatel je povinen na základě písemné výzvy (tj. ve smyslu odst. 34.8 této Smlouvy i elektronicky) Objednatele nebo jím pověřené třetí osoby zajistit součinnost poskytovatelům služeb správy IT infrastruktury Objednatele
     1. při tvorbě a aktualizaci Disaster recovery plan a
     2. v případě havárie a potřebné obnovy provozu aplikací spravovaných Poskytovatelem.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy bude on, poddodavatelé a osoby, které budou vykonávat předmět plnění, včetně souvisejících služeb, splňovat Podmínku nezávislosti (viz čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy). Poskytovatel se zavazuje dodržovat svá prohlášení uvedená v tomto odstavci po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se z důvodu zachování jeho nezávislosti a nestrannosti dále zavazuje, že se po dobu účinnosti této Smlouvy nezúčastní veřejných zakázek Objednatele v oblasti kybernetické bezpečnosti (viz čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy).
  3. V případě, že Objednatel pojme jakékoliv podezření o tom, že Poskytovatel nesplňuje Podmínku nezávislosti, písemně na to Poskytovatele upozorní. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem prokázat, že Podmínku nezávislosti splňuje. Tato lhůta přitom nesmí být kratší než 5 pracovních dnů.
  4. V případě, že Objednatel pojme jakékoliv podezření o tom, že poddodavatel nebo osoba vykonávající předmět plnění, včetně souvisejících služeb nesplňuje Podmínku nezávislosti, písemně na to Poskytovatele upozorní. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem prokázat, že tato osoba Podmínku nezávislosti splňuje, popřípadě navrhnout Objednateli osobu jinou. Tato lhůta přitom nesmí být kratší než 5 pracovních dnů. Jiná osoba vykonávající předmět této Smlouvy přitom musí být schválena postupem uvedeným v pododst. 9.1.4 tohoto článku Smlouvy.

1. POJIŠTĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 5 000 000,- Kč za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli (či jiné osobě) při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku,   
      a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
2. INTERNÍ DOKUMENTACE
   1. Poskytovatel je v průběhu poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují poskytování Služeb a které tvoří součást Zadávací dokumentace a následně jsou předané v průběhu pilotního provozu (dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna nebo rozšířena Objednatelem o další dokumenty, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná za podmínek, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který bez zbytečného odkladu po seznámení s dokumentem sdělí, zda má vůči novému a předem neodsouhlasenému dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele   
      a schválení pravidel závazných pro smluvní strany. Do doby schválení změny dokumentu Poskytovatelem platí původní dokument, pokud takový existuje. Výše uvedená pravidla týkající se změny Interní dokumentace se uplatní za předpokladu, že předmětné změny nemají za následek změnu ustanovení této Smlouvy.
3. MONITORING
   1. Poskytovatel je povinen zajistit monitoring a vyhodnocování všech požadavků a parametrů, které mají být dle této Smlouvy, Zadávací dokumentace nebo Dokumentace systémů vyhodnocovány. Výstupy monitoringu   
      a vyhodnocování budou sloužit k vyhodnocení úrovně plnění Služeb s fixním plněním a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).
   2. Poskytovatel smí pro Monitoring využít nástroje a licence, kterými již Objednatel disponuje. Přehled těchto nástrojů a licencí je součástí dokumentů předaných jako součást Dohody o ochraně důvěrných informací, která tvoří Přílohu č. 4 Zadávací dokumentace.
   3. Veškeré prvky Monitoringu musí být nasazeny na infrastruktuře Objednatele.
   4. Poskytovatel je povinen zpřístupnit veškeré nástroje využívané k Monitoringu a vyhodnocování také Objednateli a Objednatelem stanoveným osobám.
   5. Poskytovatel bere na vědomí, že Poskytovatelem spravované systémy mohou být monitorovány rovněž dohledovými nástroji Objednatele, a to i v jiném rozsahu, než je vymezen SLA parametry Služeb. Poskytovatel musí poskytnout Objednateli součinnost nezbytnou pro zajištění řádné funkčnosti dohledových nástrojů Objednatele.
   6. V případě, že dojde k rozporu mezi daty monitoringu Poskytovatele a Objednatele, je Poskytovatel povinen osvětlit tento rozpor. Pro vyhodnocení parametrů Služeb pak platí v případě rozporu data z monitoringu Objednatele, nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak. Pro účely vyhodnocení se nepoužijí data z té části monitoringu Objednatele, která nebude Poskytovateli zpřístupněna.
4. VÝKAZ PLNĚNÍ SLUŽEB S FIXNÍM PLNĚNÍM
   1. Výkaz plnění Služeb s fixním plněním se vytváří výhradně na základě údajů o plnění SLA obsažených v ServiceDesk nástroji a Monitoringu. Údaje o plnění SLA obsažené v Monitoringu uvede Poskytovatel do akceptačního protokolu příslušného vyhodnocovacího období, kterým se rozumí 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
   2. Výkaz plnění slouží jako podklad k akceptaci Služeb s fixním plněním ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 13.1 této Smlouvy) pro všechny Služby s fixním plněním a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:
      1. Akceptační protokol s uvedením celkového souhrnného plnění Služeb s fixním plněním za Vyhodnocovací období, zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období.
      2. Report obsahující informace ze ServiceDesk nástroje a Monitoringu rozhodné pro vyhodnocení naplnění všech Objednatelem požadovaných měřitelných parametrů spolu s informací o úrovni naplnění požadovaných parametrů.
      3. Report obsahující informace rozhodné pro vyhodnocení objemu odvedené práce v rámci zajišťování Služeb dle Přílohy č. 1. Ten musí obsahovat alespoň následující informace:

* Identifikaci Služby, v souvislosti s kterou byla činnost provedena;
* Datum a čas provedení činností;
* Role a obsazení role členem(-y) realizačního týmu, který(-ří) činnosti vykonal(-i);
* Časový rozsah činností v hodinách;
* Stručná charakteristika provedených činností.
  1. Poskytovatel je povinen předat kompletní výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní od konce Vyhodnocovacího období nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li nezbytné pro vyhotovení výkazu plnění a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.
  2. Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, budou veškeré činnosti, jichž se podávání nepravdivých dat a výkazů týká, považovány za nevykonané, a Poskytovateli nebude náležet za tyto činnosti žádná odměna.

1. VÝKAZ SLUŽEB S VÝKONOVÝM PLNĚNÍM NA ZÁKLADĚ OBJEDNANÝCH SLUŽEB
   1. Výkaz Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných Služeb může obsahovat pouze činnosti, které jsou evidovány v ServiceDesk nástroji určeném dle čl. 16 této Smlouvy.
   2. Výkaz Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb. Výkaz Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb bude Objednateli předložen ke schválení společně s akceptačním protokolem, kterým Objednatel postupem dle odst. 22.3.1 Smlouvy akceptuje výsledek Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak. Výkaz obsahuje výkaz práce, který bude obsahovat minimálně následující informace:

* Datum a čas provedení činností;
* Vazby činnosti na zadání (např. identifikace tzv. ticketu v ServiceDesk nástroji);
* Role a obsazení role členem(-y) realizačního týmu, který(-ří) činnosti vykonal(-i);
* Časový rozsah činností v hodinách;
* Stručná charakteristika provedených činností.
  1. Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je na žádost Objednatele povinen poskytnout podrobnější charakteristiku provedených činností tak, aby byl průkazný a přezkoumatelný objem odvedených prací.
  2. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb či jeho část poté, co bude plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb akceptováno částečně dle odst. 22.3.2 této Smlouvy, přičemž výkaz bude v rozsahu, ve kterém byl schválen Objednatelem, podkladem pro fakturaci příslušné části ceny Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb.
  3. Pokud dojde k souběhu činností některých rolí při plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb s rolemi Služeb s fixním plněním (viz odst. 19.9 této Smlouvy) uvede Poskytovatel ve výkazu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb u každé fyzické osoby spadající do takového souběhu
* evidovaný počet časových jednotek při plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb,
* rozsah časových jednotek podléhajících souběhu se Službami s fixním plněním, účtovaný počet časových jednotek, který odpovídá rozdílu mezi evidovanými časovými jednotkami pro plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb a nevyčerpanými časovými jednotkami podléhajícími souběhu se Službami s fixním plněním.

Započtení souběhu, resp. ponížení ceny za Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb (viz odst. 19.9 této Smlouvy) je vždy vázáno na role. Zápočet je tedy Poskytovatel povinen provést pro stejnou roli i v případě, že jsou Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb poskytovány jinou fyzickou osobou než Služby s fixním plněním.

1. Dokumentování služeb Poskytovatele
   1. Poskytovatel je povinen dokumentovat plnění všech Služeb v ServiceDesk nástroji určeném Objednatelem.
   2. Zaznamenána musí být každá činnost Poskytovatele (tj. automaticky i manuálně provedena) neprodleně po jejím provedení. Výjimkou je pouze situace při výpadku ServiceDesk nástroje, pro kterou musí mít Poskytovatel připraven Objednatelem schválený scénář dokumentování činností.
   3. Činnost, která není zadokumentována v ServiceDesk nástroji není považována za provedenou, a to ani z pohledu vyhodnocování plnění SLA.
   4. Objednatel bude mít ServiceDesk nástroj připraven nejdříve 1.1.2024. Poskytovatel je povinen ServiceDesk nástroj umožňující plnou evidenci Služeb sám zajistit a zřídit Objednateli přístup ke všem informacím týkajících se dokumentování plnění Služeb. Poté co bude ServiceDesk nástroj Objednatele připraven, je Poskytovatel povinen na pokyn Objednatele zahájit dokumentaci svých činností v nástroji Objednatele.
   5. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při nastavení procesů v ServiceDesk nástroji tak, aby procesy odpovídaly Dokumentaci ITSM platformy dle odst. 9.13 až 9.15 této Smlouvy.
2. ZÁRUKA
   1. Poskytovatel poskytuje k výsledkům plnění vývoje a dodání ITSM platformy a k výsledkům poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy na základě výkazu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb , záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané Specifikaci ITSM platformy a poskytovaných Služeb a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění, včetně jeho součástí a příslušenství, stejně jako na produkty třetích stran, které tvoří součást výstupů. Poskytovatel se zavazuje odstranit každou vadu plnění do 10 pracovních dnů od jejího oznámení Objednatelem. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na práva Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
3. ZMĚNY V TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE
   1. Součástí Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy je dále poskytování Služeb s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby např.:
      1. ke změně verze operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
      2. k vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
      3. k aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami,

a to vše po dobu účinnosti Smlouvy.

* 1. Poskytovatel se zavazuje v případě, že dojde ke změnám technologií, které mají dopad na ITSM platformu či předmět Služeb, upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na dopady takových změn a navrhnout řešení, které umožní další užívání Služeb bez komplikace pro uživatele nebo Objednatele nebo jiné osoby dle odst. 17.1 tohoto článku Smlouvy. V případě, že si technologická změna vyžádá provedení úprav ITSM platformy, bude taková změna realizovaná v rámci Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb, pokud se na této změně smluvní strany dohodnou.
  2. V případě, že by došlo na základě rozvoje či jiných změn ICT infrastruktury nebo aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám ITSM platformy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na ITSM platformu, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Smlouvy dle odst. 34.1 této Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury nebo aplikací Objednatele nedojde ke změně požadovaných činností, kvality Služeb, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k ITSM platformě.

1. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
   1. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v  oblasti kybernetické bezpečnosti   
      a likvidaci dat (dále jen „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v  souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v  rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v  systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v  souvislosti s  kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě Zákona o kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel je provozovatelem Významného informačního systému dle Zákona o kybernetické bezpečnosti a zároveň se od nabytí účinnosti této Smlouvy stává pro Objednatele významným dodavatelem ve smyslu § 2 písm. n)  a v souladu § 8 Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti Poskytovatel je povinen plnit veškeré své povinnosti dle Zákona o kybernetické bezpečnosti a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti ve lhůtách stanovených v těchto právních předpisech. V souladu s  požadavkem písmene i) bodu 2 přílohy č. 7 k Vyhlášce o kybernetické bezpečnosti je Poskytovatel povinen informovat správce o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené Zákonem o kybernetické bezpečnosti u systémů určených dle Vyhlášky o  kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb.,  o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k  zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů, a to v rozsahu předmětu plnění popsaného v čl. 3. této Smlouvy a Příloze č. 1 této Smlouvy.
   3. Jestliže vznikne v  souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v  předchozím odstavci nebo v  souvislosti se změnou/nabytím účinnosti předpisů v  oblasti ochrany osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k  této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k  formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k  uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.
   4. Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v  odst. 18.2 této Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti se kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě Zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona) a jeho prováděcích předpisů. V  případě, že v  průběhu trvání Smlouvy bude identifikována potřeba poskytnutí součinnosti nad rámec předmětu této Smlouvy, a to zejména z  důvodu nových požadavků na kybernetickou bezpečnost na základě legislativních změn nebo požadavků NÚKIB, bude tato další součinnost nad rámec předmětu Smlouvy upravena s  odkazem na ustanovení § 100 odst. 1 ZZVZ jako vyhrazená změna závazku v  dodatku ke Smlouvě a bude za ni příslušet Poskytovateli cena maximálně  200 000,- Kč bez DPH ročně.
2. Cena plnění a platební podmínky
   1. Celková cena za vývoj a dodání ITSM platformy a jednotlivé ceny za realizaci jednotlivých fází jsou stanoveny v příloze č. 4 této Smlouvy nazvané „Celková cena za vývoj a dodání ITSM platformy“. Celková cena za vývoj a dodání ITSM platformy činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a celková cena za vývoj a dodání ITSM platformy včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč, a to jako nejvýše přípustná. Celková cena za vývoj a dodání ITSM platformy bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem po předání a převzetí ITSM platformy.
   2. Maximální cena za Služby s fixním plněním dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a maximální celková cena za Služby s fixním plněním včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za 60 měsíců poskytování Služeb s fixním plněním. Cena za Služby s fixním plněním je pro jednotlivé Služby specifikována v příloze č. 4 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Služeb s fixním plněním uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Služeb s fixním plněním a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Služeb s fixním plněním souvisejících za 60 měsíců. Cena za Služby s fixním plněním bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Služeb s fixním plněním (počtu Služeb), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Služeb s fixním plněním bude upravena v případě změny předpokládané doby čerpání Služeb s fixním plněním, a to poměrně, v závislosti na skutečné době čerpání Služeb s fixním plněním.
   3. Maximální cena za Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Služeb výkonově hrazených bude určena postupem podle odst. 19.7 a násl. této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb.
   4. Ceny za jednotlivé role uvedené v této Smlouvě (Příloha č. 4 této Smlouvy) obsahují veškeré náklady Poskytovatele související s činností, na jejíž provedení je cena stanovena. Tato cena nesmí být nijak navyšována.
   5. Cena Služeb s fixním plněním je stanovena součtem součinů cen jednotlivých rolí za 1 člověkoden podílejících se na plnění Služeb s fixním plněním, uvedených v příloze č. 4 Smlouvy, a počtu MD jednotlivých rolí poskytnutých na realizaci těchto Služeb s fixním plněním.
   6. V případě, že některá ze Služeb s fixním plněním nebyla poskytována během příslušného Vyhodnocovacího období v plném rozsahu, náleží Poskytovateli poměrná část měsíční ceny takové Služby s fixním plněním za dny, v nichž byla tato Služba poskytována, stanovená součinem činitele tvořeného podílem měsíční ceny a počtu dní v příslušném Vyhodnocovacím období a činitele tvořeného počtem dní v daném Vyhodnocovacím období, během nichž byly Služby s fixním plněním poskytovány.
   7. Cena Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb bude stanovena součinem počtu člověkodnů (MD) jednotlivých rolí podílejících se na plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb a částky za člověkoden (MD) příslušné role uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Služby s výkonovým plněním na základě objednaných Služeb.
   8. Cena za Služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Služeb, které budou za příslušné Vyhodnocovací období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány.
   9. Cena za Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb bude každý měsíc ponížena o kapacitu, která byla pro jednotlivé role alokována v rámci Služeb s fixním plněním, ale nebyla v rámci plnění Služeb s fixním plněním v daném období využita. Pokud tedy nebude kapacita role zajišťované Poskytovatelem využita na plnění úkolů v rámci Služeb s fixním plněním, ale stejná role bude využita na plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb, bude v měsíčním výkazu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb ponížena kapacita takové role o kapacitu nevyužitou při plnění Služeb s fixním plněním.
   10. Cena bude hrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem.
   11. Cena za poskytování Služeb bude placena za skutečně provedené služby dle Objednatelem stanovených parametrů, případně upravených na základě škálování služeb dle čl. 8 této Smlouvy, po ukončení každého kalendářního měsíce na základě Faktury. Pokud bude během jednoho kalendářního měsíce poskytována jedna Služba v různých parametrech, bude ve Výkazu plnění Služeb s fixním plněním a ve Výkazu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb za daný měsíc cena rozdělena podle různých těchto parametrů Služeb.
   12. Na základě schválení Výkazu plnění Služeb s fixním plněním a Výkazu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb Objednatelem bude Poskytovatelem neprodleně předložena Faktura, přičemž Výkaz plnění Služeb s fixním plněním a Výkaz Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb budou jako přílohy nedílnou součástí Faktury. Ve Faktuře budou částky za Služby s fixním plněním a Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb uvedeny samostatně.
   13. Poskytovatel se zavazuje ve Výkazu plnění Služeb s fixním plněním a ve Faktuře za poskytování těchto Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést výši slevy z ceny za Službu dle 30.3 této Smlouvy.
   14. Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
   15. Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura za poskytnutí Služeb bude obsahovat akceptovaný Výkaz plnění Služeb s fixním plněním a Výkaz Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy a číslo této Smlouvy (DMS) Objednatele.
   16. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle čl. 30. této Smlouvy nebo absence výslovně uvedené poměrné výše ceny dle odst. 19.2 a 19.6, resp. ceny upravené dle odst. 19.9 této Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
   17. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
   18. Ceny za vývoj a dodání ITSM platformy a ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou zákonné změny sazby daně z přidané hodnoty.
   19. Objednatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohy.
   20. Objednatel preferuje zaslání elektronické faktury Poskytovatele včetně elektronického Předávacího protokolu, elektronického Výkazu plnění Služeb s fixním plněním, resp. elektronického výkazu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb do datové schránky Objednatele ID DS: yphaax8 nebo na mailovou adresu [podatelna@mze.cz](mailto:podatelna@mze.cz) , ve strukturovaných formátech dle Evropské směrnice 2014/55/EU nebo ve formátu ISDOC 5.2 a vyšším. Faktura musí obsahovat jméno oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických a realizačních.
3. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
   2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Služby s fixním plněním dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
   3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ, a to písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
   4. Ustanovení článku 8. Smlouvy nejsou tímto článkem dotčena.
4. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ ITSM platformy
   1. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na vývoji a dodání ITSM platformy a Dokumentaci ITSM platformy dle přílohy č. 1 této Smlouvy s Objednatelem.
   2. Poskytovatel se zavazuje realizovat dodání ITSM platformy dle Harmonogramu dodání ITSM platformy uvedeného v čl. 4 této Smlouvy a dle Přílohy č. 1 této Smlouvy v milnících stanovených v Příloze č. 7 Smlouvy.
   3. V rámci Fáze 6 – Ověření parametrů ITSM platformy bude v souladu s přílohou č. 1 této Smlouvy provedeno testování. Po úspěšném testování ve smyslu Přílohy č. 1 této Smlouvy bude výsledek testování uveden v akceptačním protokolu.
   4. ITSM platforma bude jako celek předána a převzata v místě sídla Objednatele dnem, kdy bude bez vad a nedodělků, o čemž smluvní strany pořídí předávací protokol ITSM platformy (dále jen „**Předávací protokol**“) podepsaný příslušnými oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Předávací protokol bude obsahovat alespoň: označení předmětu plnění (ITSM platforma s výčtem všech jeho částí), označení a identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele a datum uzavření Smlouvy, informace o úspěšném ukončení pilotního provozu, o dodání Dokumentace ITSM platformy, dodání zdrojových kódů a o dodání licencí, prohlášení Objednatele, že ITSM platformu přebírá prostý všech vad a nedodělků. Budou-li při předání a převzetí ITSM platformy zjištěny vady či nedodělky, Objednatel ITSM platformu nepřevezme, ale předá Poskytovateli v písemné podobě (tj. ve smyslu odst. 34.8 této Smlouvy i elektronicky) výhrady k předávané ITSM platformě. Poskytovatel je povinen na základě výhrad provést ve lhůtě určené Objednatelem nápravu. Předávací protokol bude podkladem pro fakturaci ze strany Poskytovatele a bude jako příloha nedílnou součástí faktury za vývoj a dodání ITSM platformy.
5. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANých služeb
   1. Služby s fixním plněním budou Objednatelem akceptovány písemným schválením Výkazu služeb s fixním plněním popsaném v čl. 13 Smlouvy.
   2. Výsledky Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb podléhají akceptaci na základě akceptační procedury popsané v odst. 22.3 této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak.
   3. Akceptační procedura poskytnutého plnění Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly v souladu s touto Smlouvou.
      1. Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené dle této Smlouvy a zadáním požadavku, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad.
      2. Je-li část poskytnutého plnění způsobilá sloužit svému účelu, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat částečně. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel nemůže částečnou akceptaci nárokovat. Objednatel akceptuje částečně pouze v případě, nemá-li k akceptované časti plnění žádné výhrady.
      3. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady nebo nedodělky, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou a požadovat odstranění zjištěných drobných vad a nedodělků Poskytovatelem, a to během doby stanovené Objednatelem v akceptačním protokolu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že v případě akceptace s výhradou není Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu a nevzniká mu nárok na úhradu.
      4. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, popř. se Objednatel nerozhodne pro jeho akceptaci s výhradou, jak je definováno v odst. 22.3.3 Smlouvy, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje.
   4. Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad, a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb s výrokem bez výhrad. V případě, že Poskytovatel nedokončí plnění nebo neodstraní drobné vady a nedodělky ve lhůtě stanovené v akceptačním protokolu Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb s výhradami nebo nedokončí požadavek na poskytnutí Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných Služeb ve sjednaném termínu dle čl. 7 Smlouvy, ocitne se v prodlení dle odst. 30.9 Smlouvy.
   5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných vad takovéhoto plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
6. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB
   1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
   2. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo jiného plnění anebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí Autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k Autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Poskytovatel rovněž souhlasí se zveřejněním Autorského díla Objednatelem. Objednatel není povinen Licenci využít. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití Autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům podlicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací Autorského díla nebo označení autorů, stejně jako ke spojení Autorského díla s jiným dílem nebo zařazením Autorského díla do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady Autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto článkem 24. Smlouvy, a jedná-li se o Standardní SW (jak je tento pojem definován v odst. 24.1 této Smlouvy), vztahují se na jeho použití ustanovení čl. 24 této Smlouvy.
   3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy.
   4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k Autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
   5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 23.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
   6. Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
   7. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k ITSM platformě je zahrnuta v ceně za vývoj a dodání ITSM platformy. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení jiné Licence k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření Autorského díla.
   8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k Autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k Autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením Autorského díla teprve vznikla.
   9. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši a eventuální nemajetkovou újmu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady 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 věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.
   10. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb a k ostatnímu plnění dle Smlouvy vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho poddodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb či plnění obdobných Službám či ostatnímu plnění dle této Smlouvy u jiných Poskytovatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
   11. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze, je již zahrnuta v ceně za vývoj a dodání ITSM platformy a v ceně Služeb.
7. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE
   1. V případě, kdy je k poskytování Služeb nebo jiného plnění dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový SW“ (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD,DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení čl. 23 této Smlouvy (dále jen „**Standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto článku 24. Smlouvy.
   2. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití Standardního SW při poskytování Služeb nebo jiného plnění a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím, včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití Standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby, a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto Standardního SW pro další poskytování Služeb nebo jiného plnění (dále jen „**Žádost**“).
   3. V případě, že bude užití Standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že Standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj ITSM platformy, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto Standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb nebo jiného plnění dle Smlouvy Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
   4. V případě, že bude užití Standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele Standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj ITSM platformy, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto Standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 24.2 této Smlouvy upustit.
   5. V případě, že došlo k použití Standardního SW dle odst. 24.1 této Smlouvy, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 24.3 této Smlouvy, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto Standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou Standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit Standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
   6. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli Standardní SW v rámci plnění Služeb nebo jiného plnění dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití Standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb a ostatního plnění, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
   7. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití Standardního SW při poskytování Služeb a ostatního plnění dle Smlouvy a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Standardního SW, jeho licenčních podmínek a alternativních poskytovatelů.
   8. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další), a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
      1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
      2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
      3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
      4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
   9. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. Software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 24.8 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití Standardního SW.
8. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE
   1. Poskytovatel bere na vědomí, jestliže jsou s:
      1. užitím Stávajícího software dle odst. 3.5. této Smlouvy,
      2. využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
      3. využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud Příloha 1 této Smlouvy nestanoví pro konkrétní Služby nebo jiné plnění, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

1. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
   2. Oprávněné osoby jsou oprávněny v souladu se svými oprávněními jménem stran provádět veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.
   3. Jména a kontaktní údaje oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
   4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnitoprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně do 5 pracovních dnů od provedení změny. Účinnost změny oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
2. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
      1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
      2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
   2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
   3. Za třetí osoby podle odst. 27.2 této Smlouvy se nepovažují:
      1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
      2. orgány smluvních stran a jejich členové,
      3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
      4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, a to i po ukončení účinnosti Smlouvy. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
  2. Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami v souvislosti s touto Smlouvou obsahovat data nebo jiné informace podléhající ochraně podle příslušných právních předpisů, včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**GDPR**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel splnit povinnosti dané mu těmito právními předpisy. Před zahájením zpracování osobních údajů je Poskytovatel povinen uzavřít s Objednatelem smlouvu na zpracování osobních údajů, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 6 této Smlouvy.
  3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům   
     a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
  4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce   
     a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
  5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti považují smluvní strany také porušení mlčenlivosti Poskytovatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejm. v souladu s GDPR a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
  6. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy   
     a příslušné dokumentaci, jakož i všechny ostatní informace, o kterých se Poskytovatel dozví v souvislosti s touto Smlouvou, považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany informací podle tohoto čl. 27 se vztahuje pouze na Poskytovatele a poddodavatele dle odst. 3.6 této Smlouvy a případné další zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 GDPR, přičemž Poskytovatel je povinen zajistit plnění těchto povinností ze strany uvedených poddodavatelů   
     a případných dalších zpracovatelů. V případě porušení této povinnosti z jejich strany Poskytovatel odpovídá, jako by tuto povinnost porušil sám. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích, o kterých se dozvěděl nebo dozví v souvislosti s touto Smlouvou, a to i po skončení účinnosti Smlouvy.
  7. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
  8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
     2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
     4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
     5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
     6. jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
  9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 27.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
  10. Poruší-li Poskytovatel kteroukoli povinnost vyplývající z tohoto článku Smlouvy ohledně ochrany informací nebo mlčenlivosti, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele odstoupit od Smlouvy zakotvené v odst. 31.2.4 této Smlouvy.
  11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 27. Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
  12. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace. Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz Smlouvy včetně jejích příloh a případných dodatků a metadata k této Smlouvě byly uveřejněny v registru smluv 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, a taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen uveřejnit Objednatelem písemně schválené Nabídky na základě Požadavku na poskytnutí rozvojových a odborných Služeb splňující podmínky pro povinné uveřejnění dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo Poskytovatele k jejich odeslání.

1. SOUČINNOST
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb s fixním plněním součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb. Poskytovatel je dále povinen poskytovat jako součást Služeb s fixním plněním součinnost potřebnou pro bezproblémový provoz ITSM platformy, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem spravovaným technologiím.
   3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem ITSM platformy.
   4. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel po dobu inicializace služeb podle smlouvy s novým poskytovatelem a dále po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována do uplynutí 6. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Služeb s fixním plněním dle této Smlouvy.
2. NÁHRADA ÚJMY
   1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy**“).
   3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
   4. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
3. Smluvní sankce a slevy z ceny
   1. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky včetně DPH za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.
   2. V případě prodlení Poskytovatele s provedením a předáním dodávky ITSM platformy v dohodnutém termínu (viz. čl. 4. odst.4.4 této Smlouvy), a/nebo v případě prodlení Poskytovatele s dodržením kteréhokoli jednotlivého termínu Fází (viz odst. 4.3 této Smlouvy), a/nebo v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním výhrad či vad/nedodělků dle čl. 21. odst. 21.4 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny plnění, s nímž je Poskytovatel v prodlení, ve výši 20 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
   3. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy a současně je pro takový případ v Příloze č. 9 této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 9 této Smlouvy. Pro určení výše slev z ceny jednotlivých Služeb je rozhodující vyjádření příslušným procentuálním vyjádřením nebo vzorcem. Výše slevy může činit maximálně cenu dané Služby dle přílohy č. 4 Smlouvy, z níž se sleva vypočítává.
   4. Přestane-li ITSM platforma splňovat vlastnosti či jiné parametry požadované Objednatelem dle této Smlouvy, či bude-li provozována bez předchozího písemného souhlasu Objednatele v rozporu s údaji uvedenými v nabídce a Poskytovatel neuvede ITSM platformu do souladu s požadavky této Smlouvy nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč za započatý každý den prodlení Poskytovatele s uvedením ITSM platformy do souladu s požadavky této Smlouvy.
   5. Za porušení kterékoli povinnosti v oblasti ochrany informací dle čl. 27 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250 000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
   6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele předložit doklady o pojištění ve stanovené lhůtě dle článku 10. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč. Smluvní pokutu je možné udělit opakovaně.
   7. V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele dle čl. 23 (autorská práva) této Smlouvy se ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý takový jednotlivý případ.
   8. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit závaznou Nabídku ve lhůtě v odst. 7.4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
   9. V případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním poskytovaným na základě Objednatelem schválené Nabídky dle čl. 7. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2 % z ceny plnění včetně DPH obsažené v takové Nabídce, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   10. V případě prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části dokumentovaného zdrojového kódu či změny zdrojového kódu odst. 23.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
   11. V případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, která zakládá nárok Objednatele na odstoupení od této Smlouvy, je Poskytovatel bez ohledu na skutečnost, zda Objednatel využije svého práva na odstoupení od této Smlouvy, povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
   12. Za porušení kterékoli povinnosti při zpracování osobních údajů dle čl. 32 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
   13. V případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele vypracovat, aktualizovat či Objednateli předat Dokumentaci ITSM platformy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den takového prodlení.
   14. V případě, že Poskytovatel nebude provádět činnosti uvedené v Dokumentaci ITSM platformy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý neprovedený úkon.
   15. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s poskytnutím informace na základě kterékoli výzvy dle odst. 9.20 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
   16. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti dle čl. 18 této Smlouvy a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   17. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti ITSM platformy, dat v něm vedených, nebo jeho komponent, musí být předem schválena Objednatelem. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každé takové porušení.
   18. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v ITSM platformě a Poskytovatel tím poruší svoji povinnost dle pododst. 9.1.14 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
   19. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 28.4 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   20. V případě, že Poskytovatel písemně neoznámí Objednateli změnu dle odst. 9.4 této Smlouvy v tam uvedeném termínu, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   21. V případě, že Poskytovatel písemně neinformuje Objednatele o některé ze skutečností uvedených v odst. 9.5 této Smlouvy v tam stanoveném termínu, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   22. V případě, že Poskytovatel neumožní kontrolu plnění dle odst. 9.3 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   23. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle odst. 15.1 či 15.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení takové povinnosti.
   24. V případě, že bude Dokumentace ITSM platformy neúplná či bude obsahovat nesprávné údaje (Poskytovatel neprovedl její aktualizaci dle první věty odst. 9.15 Smlouvy), je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového pochybení a Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů od zjištění pochybení zjednat nápravu. V případě, že Poskytovatel tuto nápravu v uvedené lhůtě nezjedná, je povinen uhradit Objednateli další smluvní pokutu v téže výši 20.000,- Kč a proces výpočtu lhůty pro sjednání nápravy a práva na opakovanou smluvní pokutu se bude opakovat až do zjednání nápravy.
   25. V případě porušení kteréhokoli prohlášení či závazku Poskytovatele dle pododst. 1.2.2, 1.2.3 nebo 1.2.4 odstavce 1.2 čl. 1 nebo odst. 9.17 čl. 9 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
   26. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle čl. 15 Smlouvy dokumentovat plnění všech Služeb v ServiceDesk nástroji, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
   27. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA, jiné smluvní pokuty ani slevy z ceny, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Příloze č. 1 této Smlouvy a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny závazku, s jehož plněním je v prodlení, ve výši 30.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
   28. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle odst. 9.6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení této povinnosti.
   29. V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoli povinnost dle odst. 9.7, 9.8, 9.9 a 9.10 této Smlouvy je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé takové jednotlivé porušení.
   30. V případě, že Poskytovatel nesplní svoji povinnost prokázat splnění Podmínky nezávislosti způsobem popsaným v odst. 9.22 nebo 9.23 Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
   31. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vad v záruční době dle odst. 16.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
   32. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu v plné výši. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
   33. Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
   34. Uplatněním jakékoliv slevy či smluvní pokuty ze strany Objednatele není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody (újmy) a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody (újmy).
   35. Objednatel je pro případ neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn tuto pohledávku započíst oproti kterékoli peněžité pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli z této Smlouvy.
4. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti následujícího dne po jejím uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 60 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb s fixním plněním ve smyslu odst. 6.1 této Smlouvy; tím není dotčena možnost poskytování Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb již od okamžiku účinnosti Smlouvy.
   2. Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
      1. Parametr dostupnost, jehož výše je definována v Příloze 1 této Smlouvy, nejméně u jedné ze Služeb klesne v průběhu tří Vyhodnocovacích období (za dobu trvání Smlouvy) pod úroveň 95 %, přičemž pokles dostupnosti nebude způsoben okolnostmi vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele a jeho poddodavatelů) nebo činností Objednatele; nebo
      2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti podle této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
      3. pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo
      4. dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací nebo mlčenlivosti dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
      5. bude dle insolvenčního zákona zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení anebo bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele; nebo
      6. Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy; nebo
      7. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.6 této Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle Přílohy č. 5 této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 9.1.4 této Smlouvy; nebo
      8. Poskytovatel nepředloží pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle čl. 10. této Smlouvy; nebo
      9. celková souhrnná výše uplatněných slev z ceny a smluvních pokut, na které vzniklo v době trvání Smlouvy Objednateli právo, překročí trojnásobek měsíční ceny za Služby s fixním plněním bez DPH; nebo
      10. Objednatel na základě kontroly plnění Smlouvy dle odst. 9.3 této Smlouvy zjistí neplnění kterékoliv části Smlouvy a Poskytovatel neodstraní své porušení povinnosti ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem přiměřené danému porušení. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato lhůta nemá dopad na případnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s příslušným porušením; nebo
      11. ohledně Poskytovatele dojde ke změně uvedené v odst. 9.5 této Smlouvy; nebo
      12. Objednatel za podmínek uvedených v § 223 odst. 3 ZZVZ zjistí, že o Poskytovateli byly uvedeny v průběhu zadávacího řízení na Veřejnou zakázku nepravdivé údaje v evidenci skutečných majitelů; nebo
      13. Poskytovatel nedodrží své prohlášení či závazky podle pododst. 1.2.2. nebo pododst. 1.2.3. odst. 1.2 Smlouvy nebo poruší svoji informační povinnost či závazek dle pododst. 1.2.4. odst. 1.2. Smlouvy nebo poruší kterýkoli svůj závazek dle odst. 9.17 Smlouvy, nebo
      14. Objednatel zjistí, že Poskytovatel je osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a ZZVZ.
   3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
      1. Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů   
         a tuto částku neuhradí ani v Poskytovatelem dodatečně stanovené přiměřené lhůtě; nebo
      2. Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; v tom případě je Poskytovatel oprávněn odstoupit za podmínek § 2591 občanského zákoníku; nebo
      3. Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu (podstatným je porušení povinností předpokládané v § 2002 odst. 2 občanského zákoníku),

a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno upozornění na právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.

* 1. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  2. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí vůči jeho osobě tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to a) bez udání důvodů, písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíců, nebo b) v případě a za podmínek podle § 223 odst. 3 nebo odst. 4 ZZVZ písemnou výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc. Výpovědní doba začíná běžet vždy prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce (podle délky výpovědní doby). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že taková výpověď nemá dopad na případnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s plněním Smlouvy, po celou dobu účinnosti této Smlouvy, či další povinnosti ve smyslu odst. 31.6 této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
  3. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, zejména odst. 9.18, 28.4 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb, a to s výpovědní dobou 1 měsíce, která uplyne ke konci kalendářního měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.
  4. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Odstoupil-li by však Objednatel od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu.
  5. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.
  6. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje právo změnit dodavatele (Poskytovatele) za následujících podmínek:
     1. bude ukončen smluvní vztah s Poskytovatelem před uplynutím původně sjednané doby trvání této Smlouvy; v případě výpovědi dle odst. 31.5 písm. a) Smlouvy lze toto ustanovení využít jen v případě, že byl Poskytovatel vyzván k odstranění nedostatků a tyto nedostatky ve lhůtě alespoň 30 dnů neodstranil;
     2. nový poskytovatel bude vybrán z účastníků zadávacího řízení na Veřejnou zakázku, přičemž tito účastníci budou oslovováni k uzavření smlouvy v pořadí, ve kterém se umístili v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, a
     3. nový poskytovatel akceptuje smluvní podmínky v rozsahu odpovídajícím smluvním podmínkám mezi Objednatelem a Poskytovatelem s tím, že cena plnění nového poskytovatele bude určena podle cenových podmínek uvedených v nabídce nového poskytovatele předložené v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku.

1. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
   1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy nijak nenaruší ochranu osobních údajů fyzických osob, s nimiž přijde do styku, a bude vždy postupovat v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, včetně GDPR a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
   2. Plnění poskytované dle této Smlouvy musí být vybaveno prostředky (na technické úrovni) pro zajištění souladu s GDPR.
   3. V souvislosti s plněním Smlouvy se Poskytovatel zavazuje v souladu s čl. 27. této Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví, a to i po ukončení Smlouvy. Pokud se Poskytovatel kdykoliv v průběhu realizace Smlouvy nebo po jejím ukončení seznámí s osobními údaji, platí povinnost mlčenlivosti také pro osobní údaje včetně zákazu předávat osobní údaje třetí osobě. V případě, že Poskytovatel zjistí, že bude osobní údaje jakýmkoliv způsobem zpracovávat, je o této skutečnosti povinen neprodleně informovat Objednatele.
2. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ
   1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele*.*
3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Každá změna bude provedena v souladu se ZZVZ.
   2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným   
      a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení. V případě rozporu mezi ustanovením Smlouvy a ustanovením kterékoliv přílohy Smlouvy bude postupováno podle Smlouvy, není-li výslovně ve Smlouvě sjednáno jinak.
   3. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
   4. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči Objednateli nebo jiné práva či povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   5. Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
   6. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
   7. Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.
   8. Požadavek písemné formy dle této Smlouvy je splněn i tehdy, pokud je příslušné právní jednání učiněno elektronicky a elektronicky podepsáno.
   9. Pokud je ve Smlouvě použit pojem „role“, rozumí se jím položka kategorie role, jak je tato uvedena v Příloze č. 4 Smlouvy.
   10. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Příloha č. 1: | Specifikace ITSM platformy a poskytovaných Služeb | | |
| [Příloha č. 2](#_Příloha_č._2_1): | Oprávněné osoby | | |
| [Příloha č. 3](#_Příloha_č._3_1): | Seznam poddodavatelů | | |
| [Příloha č. 4](#_Příloha_č._3_1): | Souhrnná cenová tabulka | | |
| [Příloha č. 5](#_Příloha_č._7): | Realizační tým Poskytovatele | | |
| [Příloha č.](#_Příloha_č._10) 6: | Vzor obsahu smlouvy na zpracování osobních údajů | | |
| [Příloha č. 7:](#_Příloha_č._8_1) | Harmonogram včetně vymezení milníků | | |
| [Příloha č. 8:](#_Příloha_č._8_1) | Metodika průběhu vývoje a dodání | | |
| [Příloha č. 9:](#_Příloha_č._8_1) | Smluvní pokuty a slevy pro služby provozu a rozvoje |  |  |
| Příloha č.10 | Licenční podmínky ITSM platformy s rozpadem na jednotlivé produkty/moduly řešení | | |
|  |  | | |

* 1. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu (.pdf), přičemž každá ze smluvních stran obdrží oboustranně elektronicky podepsaný datový soubor této Smlouvy.
  2. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | Poskytovatel  V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................................................  Česká republika – Ministerstvo zemědělství  Ing. Vladimír Velas | ..............................................................................  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

Ředitel odboru informačních a komunikačních technologií

# Příloha č. 1

Specifikace ITSM platformy a poskytovaných Služeb

# Specifikace požadavků na řešení ITSM platformy

Kontext řešení

Účelem této kapitoly je zachycení byznys požadavků a procesů, pro jejichž podporu je řešení vytvářeno a klíčových informačních potřeb a požadavků uživatelů spojených s výkonem těchto procesů. Informační potřeby a požadavky uživatelů jsou pak popsány v následující kapitole.

Rozpad požadavků na řešení a jejich kontext je zachycen:

V současném stavu neexistuje jedna ucelená ICT platforma pro řízení IT procesů MZe. Jednotlivé týmy a dodavatelé využívají každý svoji platformu či jiné procesně-administrativní řešení. Velké množství procesů nemá systémovou podporu a neumožňuje měření výkonu a auditní stopu. Vzniká velké množství manuálních činností a emailové komunikace mezi jednotlivými týmy.

To vede k neefektivitám řízení jednotlivých činností v rámci ICT oblasti MZe:

* Není jednotná platforma Service Desk / řízení změnových požadavků, dodavatelů, interních týmů
* Nelze měřit SLA v procesech delivery, operations, change management proces.
* Chybí ukazatele o zdraví programů a projektů, evidence rizik, administrativa a čerpání budgetů a vyúčtování projektů
* Neexistuje systémová podpora pro demand management, plánování a řízení projektového portfolia, programů, tvorbu roadmap a integrovaných projektových plánů a koordinace závislostí mezi jednotlivými projekty, monitoring a reporting
* Není jedna platforma pro vykazování a plánování kapacit
* Dochází k nekonzistencím dat mezi systémy v jednotlivých workflow
* Současné systémy a platformy pro řízení:
  + MS Sharepoint
  + Service Desk – HP CA
  + CMDB
  + MS Teams
  + Jira – u některých dodavatelů
  + MS Project
  + iTOP – konfigurační databáze

## Specifikace

Objednatel hledá jednotnou platformu a řešení pro moderní řízení ITSM procesů. Všechny procesy a funkce musí být pokryty v jedné platformě. Přípustné je pro některé části řešení využití standardních pluginů.

Cílem platformy je sjednotit roztříštěnost jednotlivých systémů, zvýšit automatizaci a dohled nad jednotlivými činnostmi v oblasti řízení ICT procesů.

Objednatel požaduje, aby platforma vycházela z aktuálních trendů v oblasti DevOps, Cobit, IT4IT a ITIL4. Platforma musí podporovat aktuální best practise v řízení ICT procesů, podporovat plnění procesů vycházejících z ISO/IEC 20000-1:2018 a ISO 27001:2022, tak i požadavků vyplývajících ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Součástí dodávky je kromě pořízení licencí, implementace, supportu i adopce daného řešení a aplikace best practice konfigurace platformy pro řízení ICT projektů/HelpDesk/CMDB MZe. V rámci adopce musí být provedeno školení pro klíčové role v jednotlivých procesních oblastech.

V rámci plnění strategických cílů digitalizace resortu MZe by měla platforma umožňovat řešit i procesy v oblasti Bezpečnosti, HR (onboarding/offboarding interního a externího zaměstnance a digitalizaci základních interních procesů), či dalších interních agend.

Dodávka by měla probíhat s vysokou mírou prototypování s využitím interaktivního přístupu/ agilních principů. Objednatel očekává vysokou míru zkušeností s implementací ITSM nástrojů a procesů ve středně velkých/velkých společnostech a skupinách.

## Funkční požadavky na jednotlivé oblasti procesů

### Provozní procesy a funkce

#### Obecné požadavky

* Možnost přizpůsobení vzhledu portálu pro uživatele, řešitele, vedení společnosti a dle role
* Objednatel očekává přístup min. 10000 unikátních uživatelů do portálu a max. 500 řešitelů v řešitelské části.
* Sledování délky řešitelských front
* Možnost uživatelsky nastavit notifikace MS Teams / mailová / SMS / jiné kanály
* Podpora a možnost změny strukturovaných email šablon na uživatelské úrovni
* Možnost push komunikace informací a aktualizací stavu řešení pro jiné aplikace (intranet widget apod)
* Integrace s Chat funkcemi Microsoft (MS Teams)
* Integrace s ústřednou / Call center platformou (otevření předvyplněného formuláře dle identifikace volajícího)
* Vzhled portálu – které nástrojové funkce (menu) kdo vidí (podle role, procesu, typu požadavku)
* Možnost napojení na data v nástroji z analytických nástrojů (powerBI)
* Výkon dostatečný i pro ad hoc reporting, exporty dat, stažení reportů
* Možnost nastavení notifikací dle parametrů – role, typ tiketu, konkrétní hodnota pole v tiketu, distribuční seznamy, apod.
* Spuštění eskalace po překročení definovaných limitů, SLA
* Schvalování na základě hierarchie dle organizační struktury, či postupné schvalování dle definovaných procesů (víceúrovňové schvalování).
* Zalistování položek / požadavků / služeb dle role, skupiny, apod.
* Jiné workflow dle hierarchie – řešení schvalování pro VIP osoby, (např. Náměstek nemusí schvalovat požadavky B-1 (výjimka z org. Struktury – sekretářka zadá, pak se neschvaluje např.)
* Paralelní i sériové workflow
* Rozpad tiketu na více podřízených tiketů s definovaným workflow.
* Znovuotevření tiketu po uzavření, po změně zadání, změně formuláře (nová povinná pole apod.)
* Lze znovu otevřít požadavek jen po aktivním kroku uživatele na požadavku – nikoliv mail odpovědí.
* Realizace klíčových procesů:
* Problem management
* Incident management
* Change management
* Configuration management
* Request fullfilment
* Service request management
* Service continuity management
* Service katalog
* Service configuration management
* Service level management
* Asset management
* Release management
* Availiability management
* Monitoring and event management
* Správa majetku – IT evidence v konfigurační databázi pro zajištění vazeb na další objekty, evidence parametrů, stavů, přiřazení (Infrastruktur, tiskárny, mobilní telefony, koncové stanice, licence, IS, atd…)
* Konfigurovatelné pracovní postupy
* Samoobslužný portál pro koncové uživatele
* Fronty požadavků
* Podpora editace e-mailových šablon a vložitelných widgetů
* Možnost automatizace a customizace procesů
* Správa katalogu služeb
* Správa SLA
* Podávání zpráv a analytika nad jednotlivými procesy
* Globální a víceprojektová automatizace
* Aplikace a integrace na další systémy (AD, AAD, O365, apod.)
* API rozhraní (REST/SOAP)
* Software development kit pro integrace
* Statistiky pro správce procesů, platformy
* Dashboardy pro uživatele
* Konfigurovatelné pohledy na fronty požadavků pro řešitele
* Řízení přístupu na základě rolí, možnost vytvářel role, přiřazovat soubor oprávnění
* IP allowlisting
* Auditování všech procesů a událostí
* Zálohování a archivace
* Schvalování na základě hierarchie dle organizační struktury, či postupné schvalování dle definovaných procesů (víceúrovňové schvalování).
* Možnost zadání požadavku různými kanály:
  + Online pomocí webového prohlížeče
  + Pomocí mailu (vytvoření tiketu ze strukturovaného mailu)
  + Možnost zadání požadavku z mobilního klienta (smartphone, tablet,..)
  + Možnost zadání tiketu v zastoupení (uživatel telefonicky)
  + Možnost schválení požadavku pomocí mobilního klienta (webový či nativní)
* Možnost výběru informací, které budou zobrazeny uživateli a které řešitelům, případně třetím stranám
* Možnost připojování příloh k požadavkům
* Možnost určení povinné a nepovinné přílohy
* Možnost nastavit povinné/nepovinné položky formulářů
* Výkon dostatečný i pro ad hoc reporting, exporty dat, stažení reportů
* Možnost nastavení notifikací dle parametrů – role, typ tiketu, konkrétní hodnota pole v tiketu, distribuční seznamy, apod.
* Spuštění eskalace po překročení definovaných limitů
* Možnost uživatelsky eskalovat požadavek
* Schvalování na základě hierarchie dle organizační struktury
* Zalistování položek / požadavků / služeb dle role, skupiny, apod.
* Práce s instalačními balíčky

#### Workflow

* Workflow krok může automaticky nastavit nový stav řešení požadavku.
* Možnost definovat číselníky – například koncové stavy jako vlastní číselníky v rámci CMDB a možnost je uživatelsky spravovat, editovat.
* Zadávání požadavku v zastoupení – musím mít dostupné jen akce a služby jako ten za koho zadávám (jak pro zadavatele, tak pro řešitele).
* Zastupitelnost a delegace v rámci výkonu role v SD.
* Nástrojový release management – jak přecházím z testu na prod, práce s instalační balíčky
* Workflow kroky dle vstupních parametrů – např. nový uživatel je z oddělení A, pak má mít přístup k systémům XYZ, je-li z B pak má mít jen X.
* Možnost definovat pravidla pro pokračování na základě mezivýsledku řešení (business rules)
* Integrace dat z jiných zdrojů – např. IDM, AD, AAD,
* možnost definice pokročilých filtrů pro vyhledávání, podpora vyhledávání v textovém popisu a v řešeních,
* možnost slučování případů (z tiketů),
* Odkaz na notifikovaném tiketu k přesměrování uživatele na detail tiketu.
* Konfigurace a customizace – měla by být k dispozici pomocí formuláře nebo průvodce, který dokáže obsluhovat zaškolený uživatel.
* Tvorba workflow, formulářů atd. bez nutného použití podpůrných skriptů apod

#### Správa rolí a uživatelů

* Aplikace a integrace na další systémy (AD, AAD, O365)
* Možnost synchronizace na základě změny v primárním systému / dávková
* Integrace na autentizační server
* RBAC model přístupových oprávnění s možnou integrací na identity management

#### Správa oprávnění

Povinná/nepovinná pole určená na základě role, organizační jednotky, skupiny, služby apod.

Možnost vytvářet role přiřazením oprávnění k funkcím workflow, k údajům vybraných polí formulářů).

#### Finanční řízení

Plánování a řízení lidských zdrojů (směny, pohotovosti, zástupy, kontakty na podporu třetích stran)

#### Měření a reporting

* Základní sada sledovaných parametrů a možnost uživatelsky definovaných reportů
* Možnost definovat měřitelné úseky zpracování požadavků
* Možnost definování uživatelských pohledů (views / queries)
* Možnost nastavení upozornění určitým kanálem podle uživatelského kritéria (upozorni mne SMS pokud mám tiket 90 minut před vypršením SLA, upozorni mne mailem, pokud je moje řešitelská fronta delší než 10 tiketů)
* Uživatelsky definované reporty (vzhled, firemní logo, výběr z dostupných polí v nástroji)
* Možnost plánování generování reportů spouštěných v určitém čase, na základě události, na základě požadavku online.
* Průzkum spokojenosti s řešením požadavku – povinný / volitelný / žádný dle parametrů (role, typ požadavku, proces,…)
* Možnost exportovat reporty do různých formátů (xlsx, csv. pdf)
* Možnost nastavení reportů pro jednotlivé role
* Dashboard s grafickým přehledem hlavních měřitelných ukazatelů procesů.

#### Znalostní databáze

* S možností fulltextového vyhledávání a našeptávače možných výsledků
* Možnost zadání znalostního článku v rámci řešení Incident / Problem managementu a ostatních relevantních procesů
* Možnost definice řazení nalezených záznamů dle typu záznamu, konfigurační položky politikou nebo uživatelsky
* Verzování a schvalování aktualizací před zveřejněním
* Řízení přístupu k určitým typům záznamů v db (interní, externí, uživatel, řešitel,..)
* FAQ

#### Správa katalogu služeb

* Možnost definovat uživatelské pohledy na katalog služeb - nákupní košík, drill down, hierarchické menu apod.
* Možnost definovat uživatelské parametry služeb
* Možnost definovat uživatelské číselníky
* Provázanost na incident a problem management a request fulfilment

#### Service Level management

(včetně OLA a UC evidence parametrů a jejich řetězení i pro měření plnění v rámci Incident managementu, Request Fullfilment, Change management, integrace do procesů Configuration managementu, Service request management, Service continuity management, IT asset management)

#### Řízení a plánování technologických kapacit

* Pohledy na alerty a události vyvolané z důvodu nedostatku kapacity
* Možnost integrace na monitoring nástroj - překročení limitu generuje požadavek na úpravu kapacity, odchylky od trendů generují tiket na úpravu konfigurace / doplnění kapacity / uvolnění kapacity.
* Vazba na nákupní proces – odkaz formou ID na objednávku (zachycení predikce v dostatečném předstihu (cca. 6měsíců).

#### Integrace na nástroje pro monitoring a řízení událostí

### ServiceDesk

* Možnost sledování průběhu řešení tiketu (časové známky při změně stavu řešení, předávání mezi řešitelskými týmy, mezi řešiteli, pozastavení zpracování, nastavení čekacího stavu,…)
* Identifikace duplicit a znovu otevřených požadavků
* Možnost grafického zobrazení procesu a jeho průběhu (po jednotlivých krocích se zvýrazněním aktuálního kroku)
* Vyhledávání ve znalostní bázi podle služby, typu konfigurační položky, kódu položky,..
* Možnost nastavení kalendářů svátků a pracovních dní pro různé země
* Možnost nastavení pracovní doby a nepřetržitého provozu – dostupnost podpory
* Automatická vazba na parametry SLA při identifikaci služby
* Lze zvolit atributy, které budou sledovány z důvodu auditu
* Možnost výběru sledovaných operací pro audit
* Možnost výběru obsahu auditních záznamů (které atributy, případně systémové informace jsou sledovány)
* Možnost klonování požadavků
* Možnost přenosu požadavku mezi procesy – jak z incidentu udělám problém, v jakém stavu musí být řešení incidentu, abych mohl vytvořit problém, zůstává tam vazba na incident?
* Možnost vytváření šablon na úrovni role, proces, uživatele
* Možnost zakládat k tiketu úkoly (subtikety).
* Možnost změny řešitele úkolu, tiketu.
* Podpora manuálního a automatického přidělení SLA tiketu.
* Možnost pozastavení kalkulace SLA (např. při čekání na informaci od žadatele).
* Prezentace zbývajícího času SLA v detailu tiketu

### Dashboardy

* Přehled přes všechny řešitelské fronty – vytíženost řešitelů, počty vyřešených tiketů apod.
* Možnost konfigurace přehledu na základě tiketu na typ technologie (databáze, server, OS,…)
* Pohledy přes více řešitelských front – hierarchie front ,..
* Trendy (nárůst/pokles počtu tiketů (rozpracované, vyřešené, s překročeným SLA apod.)
* Grafický přehled hlavních měřitelných ukazatelů za vybrané procesy.

### Incident management

* Automatické nastavení priority na základě služby
* Možnost definovat další parametry pro automatickou prioritizaci
* (dopad na počet uživatelů / celou firmu / finanční dopad / kritičnost služby /VIP )
* Možnost konfigurace prioritizační matice (počty priorit a podle čeho)
* Změna priorit dle RBAC
* Možnost povolit/nepovolit nastavení priority požadavku koncovým uživatelům.
* Možnost automaticky zakládát tickety na základě eventu z monitoringu, či jiného IS.

### Problem management

* Vytvoření z 1 až N incidentů (provázání)
* Pravidla pro vytvoření problému
* Pravidla pro spuštění root cause analýzy
* Návrh workaround řešení
* Vytvoření požadavku na změnu jako cílové řešení problému
* Uzavření problému na základě implementovaného změnového požadavku

### Request fulfilment

* Samoobslužný portál pro definované požadavky (reset hesla, nákup klávesnice,…)
* Návrh a realizace uživatelských konfigurací workflow
* Možnost pohledu formou nákupního košíku
* Možnost definovat typologické vzory požadavků (požadavek na nové pracovní místo obsahuje požadavek na přístupy, instalace aplikací)
* Žádosti a požadavky na přístupy do interních IS (včetně schvalovacích workflow a držení v CMDB – následně integrace s IDM systémem)
* Žádosti o mobilní telefony, zařízení, tokeny
* Žádosti o elektronický podpis a certifikát
* Hromadné žádosti s rozpadem na více ticketů například:
  + Žádost o server, prostup, databázi, přístup k API
  + Onboarding interního zaměstnance (přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…)
  + Onboarding externího zaměstnance (přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…)
  + Offboarding interního zaměstnance (odebrání přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…)
  + Offboarding externího zaměstnance (odebrání přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…)
  + Přestup interního zaměstnance (přestup v rámci MZe a přesun do jiné sekce)

### Configuration management

* pro dynamicky se měnicí virtualizované prostředí v kombinaci onpremise a cloud pro jednotlivé vrstvy infrastruktury a vazby na katalog služeb a aplikací.
* Discovery pro zjištění změn infrastruktury s napojením infrastrukturních prvků, sítí, LDAP a dalších zdrojových dat.
* Evidence koncových zařízení jako tiskárny, NB, PC, MT
* Evidence dodavatelů, smluv, aplikací, API rozhraní, software, licencí
* Uvést podporované platformy a infrastrukturní vrstvy (L1-L7)
* Možnost grafického zobrazení vazeb a závislostí mezi konfiguračními položkami a službami

Vazba konfiguračních položek na tikety – incident, request fulfilment, problem, change, release, project management apod.

### Bezpečnostní procesy

* Oddělená šifrovaná DB
* Možnost eskalovat dílčí úkoly do primární instance aplikace
* Možnost použít definovaná workflow podle interních směrnic
* Možnost individuálního řízení přístupu k jednotlivým položkám/ticketům/incidentům

#### Bezpečnostní události

* Možnost evidence bezpečnostních událostí

#### Bezpečnostní incidenty

* Možnost defince workflow pro bezpečnostní incidenty

#### Evidence výjimek

* Povinná pole výjimek (jméno výjimky, popis výjimky, kdy, kým schváleno, kdy bude provedena revize výjimky, termín notifikace před revizí)

Notifikace na blížící se termín vypršení výjimky

### Řízení dodávky projektů

Pomocí tohoto procesu jednotlivé týmy budou spravovat své projekty (IT/NON IT). Systém musí poskytovat bohatou sadu funkcí, včetně nativní podpory workflow pro projektové metodiky:

* Agile,
* Scrum,
* Waterfall.

Dále by měl systém podporovat zobrazení:

* Kanban,
* přizpůsobitelné řídicí panely a dashboardy,
* workflow
* integrovaný reporting.

Dále požadujeme zobrazení základních filtrů pro sledování nevyřízených workitem položek:

* úkolů,
* epic
* user stories,
* requirements,
* issue,
* trasování chyb a dalších

Systém musí umožňovat dále vytváření a sledování závislostí mezi jednotlivými projekty a workitems.

Objednatel požaduje automatickou analýzu závislostí a kolizí mezi projekty (například.: Výpočet kritické cesty).

Systém by měl umožňovat tvořit hierarchickou strukturu projektu například (možnost tvorby vazeb mezi jednotlivými workitemy – napříč celým prostředím – vazba UserStroies na bug, testovací scénář apod.):

* Epic
  + UserStories
    - * Task

Systém v oblasti uživatelského rozhraní umožní přidávat k jednotlivým workitems:

* tagy,
* komentáře,
* přílohy,
* sledovat historii dané workitems,
* nastavovat stav,
* přiřazovat uživatele,
* konfigurovat uživatelsky rozložení prvků a custom polí na formulářích jednotlivých workitems.

Dále je důležitá možnost v rámci projektu vytvářet podprojekty/area oblasti pro jednotlivé řešitelské týmy (typicky situace, kdy na projektu pracuje více dodavatelů a práce je jim přidělována v definované area oblasti dle přístupových práv).

Aplikace musí podporovat níže uvedené typické základní procesní flow řízení dodávky projektů:

* Bug tracking
* Project management
* Product management
* Process management
* Task management
* Waterfall software development
* Agile software development
* Release management
* Integrace do CI/CD pipeline, integrace s testing modulem, integrace s wiki a knowledgebase, integrace s change management proces, integrace s project portfolio managment (PPM)

### Project portfolio management (PPM)

Cílové prostředí realizované v rámci projektu bude poskytovat centralizované IT řešení pro oblast správy projektů, programů a portfolií MZe. Nové řešení PPM nahradí stávající využívané prostředí MS Sharepoint a MS Project Standard. Dočasná, decentralizovaná řešení, nebo SW řešení jednotlivých dodavatelů, která ve stávajícím stavu podporují agendu správy projektů, programů a portfolií. Zároveň s integrací na kolaborační platformu MS Teams.

#### Životní cyklus projektu

Pro řízení projektů je používané jednotné workflow (change management proces), které obsahuje následující fáze:

1. **Předprojektová příprava (Řízení příležitosti – Idea management),**
2. **Příprava realizace projektu,**
3. **Realizace projektu,**
4. **Ukončení a vyhodnocení projektu.**

Jednotlivé fáze jsou odděleny rozhodovacími body, tzv. GATE. Fáze do GATE 4 zahrnují

Předprojektovou přípravu (Řízení příležitosti), fáze od GATE 4 do GATE 7 zahrnují Řízení projektu.

Na následujících obrázcích je graficky zachycen životní cyklus waterfall projektu, resp. Agilního projektu.

Projekty a programy jsou uspořádány hierarchicky:

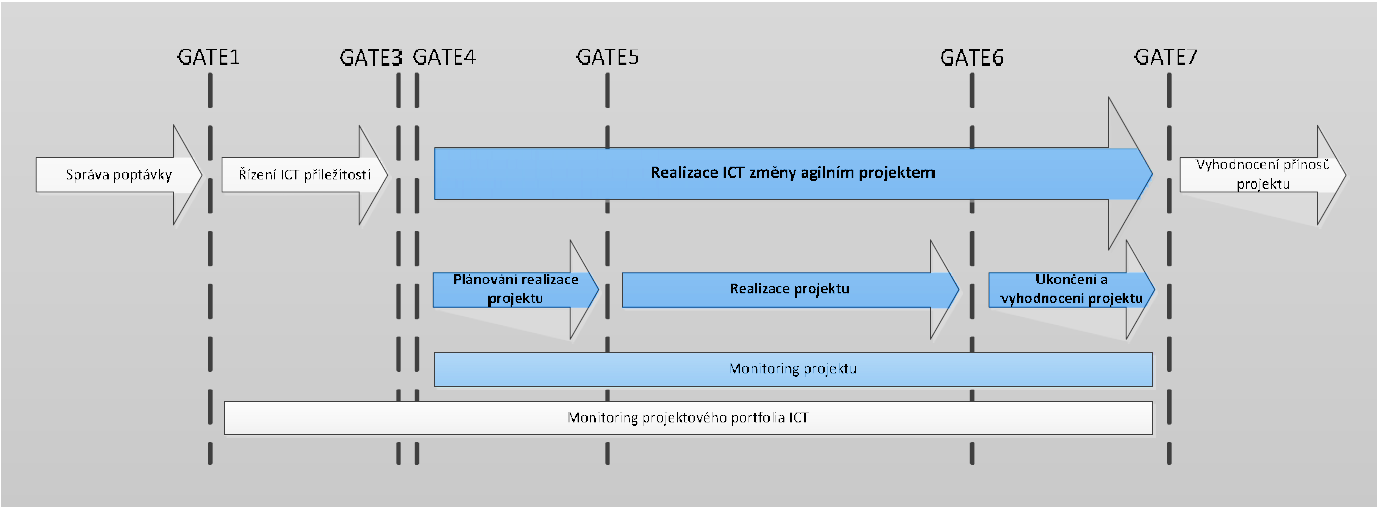
* projekt může, ale nemusí být součástí programu;
* v rámci programu mohou vznikat další programy.



*Obrázek č. 2: Životní cyklus waterfall projektu*

Realizace změny agilním projektem zahrnuje principy a postupy dodávky ICT

změny agilním (iterativním) způsobem se základem ve frameworku Agile.



*Obrázek č. 3: Životní cyklus agilního projektu*

Řízení projektu je po celou dobu trvání projektu, tj. až do předání výstupu zákazníkovi, podporováno činnostmi monitoringu a reportingu. Projektový manažer (PM) zajišťuje pomocí kontroly soulad vykonávaných činností s projektovým zadáním, zajišťuje dostatečnou informovanost všech zúčastněných stran (včetně stakeholderů projektu) o průběhu projektu.

Změnové řízení v projektu je řízení změn vůči schválenému rozsahu, rozpočtu a termínům. Změnové řízení může být vyvoláno kdykoli na základě požadavku na změnu projektu v průběhu přípravy realizace a vlastní realizace projektu, tj. mezi GATE4 a GATE 6.

**1. Předprojektová příprava (Řízení příležitosti)**

Řízení příležitosti zahrnuje postupy prioritizace, tj. postupy zpracování a

výběru námětů, které jsou vstupem pro vytvoření portfolia projektů.

Každá identifikovaná příležitost musí obsahovat:

* definici příležitosti – co je předmětem zadání, tzn. hrubý cíl a předmět projektu;
* stanovení požadovaných parametrů řešení – určení základního časového a kvalitativního rámce.

**2. Příprava realizace projektu**

Jedná se o přípravné práce pro následné zahájení vlastní realizace projektu.

V této fázi dochází k zajištění všech potřebných zdrojů (včetně externích).

**3. Realizace projektu**

Jedná se o vlastní realizaci řešení projektu, ke spuštení této fáze projektu

dochází v milníku GATE 5. Cílem této fáze musí být dosažení požadovaného

výstupu v požadované kvalitě v daném termínu v rámci omezených zdrojů.

**4. Ukončení a vyhodnocení projektu**

Projekt musí být ukončen akceptací na základě předem navržených a

schválených kritérií. Součástí ukončení projektu musí být i vyhodnocení

poznatků a zkušeností získaných v rámci všech fází projektu.

#### Správa portfolia

Ideje, příležitosti, projekty a programy tvoří portfolia. Specifickým typem portfolia projektů a programů je ICT portfolio, které je jedním z portfolií MZe a je tvořeno entitami z oblasti rozvoje informačních a komunikačních technologií (ICT projekty).

**Grafické znázornění struktury portfolia****

*Obrázek č. 5: Struktura portfolia*

**Grafické znázornění základních vazeb mezi entitami**

**

*Obrázek č. 6: Základní vazby mezi entitami*

Všichni účastníci Řízení příležitostí a projektů jsou povinni vkládat požadované informace do informačních systémů dle instrukcí útvaru projektová kancelář a udržovat tak aktuální obraz o stavu příležitostí:

* aktuální verze dokumentů,
* aktuální stav ve workflow,
* aktuální poznámky od jednotlivých zpracovatelů, projektů:
* informace o projektu (PM, název, popis, cíl projektu, přehled stakeholderů),
* aktuální data projektů (zahájení a dokončení projektu (plán vs. skutečnost) a
* hlavních milníků projektu dle WBS (min. pro Go Live a termíny fází Realizace (GATE 5), Implementace,
* aktuální informace o stavu projektu a plánovaných činnostech,
* evidence rizik, otevřených bodů (issue) a změnových požadavků,
* aktuální stav workflow,
* projektový a kapacitní plán.

**U malých změn:**

* informace o malé změně (Koordinátor změny, název, popis, cíl),
* aktuální data zahájení a dokončení MZ (plán vs. skutečnost) a hlavních milníků
* (min. pro nasazení do produkčního prostředí a akceptace),
* aktuální informace o stavu malé změny,
* aktuální stav workflow,
* kapacitní plán.

#### Správa lidských zdrojů

Základní pravidla správy lidských zdrojů:

* Zdroj je zařazen do resource poolu, má stanovenou roli a disponibilní kapacitu.
* Disponibilní kapacitu zdroje potvrzuje liniový manažer zdroje.
* Zdroj je plánován na realizaci změny, tj. příležitost, projekt, malou změnu.
* Každý projekt/každá příležitost/malá změna má svůj kapacitní plán, tj. seznam zdrojů přidělených k projektu/příležitosti/malé změně.
* Je možné vykazovat nebo importovat výkazy pracnosti na každý projekt, malou změnu, příležitost
* Je možné reportovat, sledovat na dashboardu kapacitní plánování.

#### Finance

Dále by měl systém podporovat procesy v oblasti:

* Plánování nákladů
* Projektové rozpočty
* Skutečnost
* Rozkonty
* Bodyshoping
* Kalkulace jednotkových cen služeb (konfiguračních položek)
* Vendor management

#### Řízení změn – change management proces

V rámci procesu řízení změn chceme řešit procesy:

* evidence všech iniciativ (malé změny, projekty, liniové změny), které prochází schvalovacími workflow
* dále tento systém řeší vykazování pracností na jednotlivých iniciativách (analýza, návrh designu, implementace) – souvisí s Project portfolio managementem
* před každým schvalováním v Gate změnového požadavku/projektu probíhá v systému schvalování dané změny napříč celou organizací (vedoucí odd., stakeholders či jejich delegovaných zástupců), kdy mají možnost zaznamenávat Souhlas, Souhlas s výhradou či nesouhlas a následně musí být tyto připomínky vlastníkem iniciativy vypořádány, bez vypořádání není možné postoupit do schvalovacích bodů (Gate1-6)
* pro každou fázi schvalování je nastaven checklist a formulář popisující předmět daného schvalování ke konkrétní změně.
* alokace lidí na jednotlivé změny – integrace do kapacitního plánování v Project portfolio managementu.
* Evidence rizik k evidovaným iniciativám
* Reporting pro management – stavy iniciativ, alokace, vykázaných kapacit a další projektové a finanční ukazatele.
* Úzká integrace s Project portfolio managementem a plánováním portfolií.

#### Životní cyklus malé změny

V ICT portfoliu je realizovaná tzv. malá změna (MZ), která je specifickým případem realizace ICT změny.

Pro řízení malých změn je používané jednotné workflow, obsahující následující fáze:

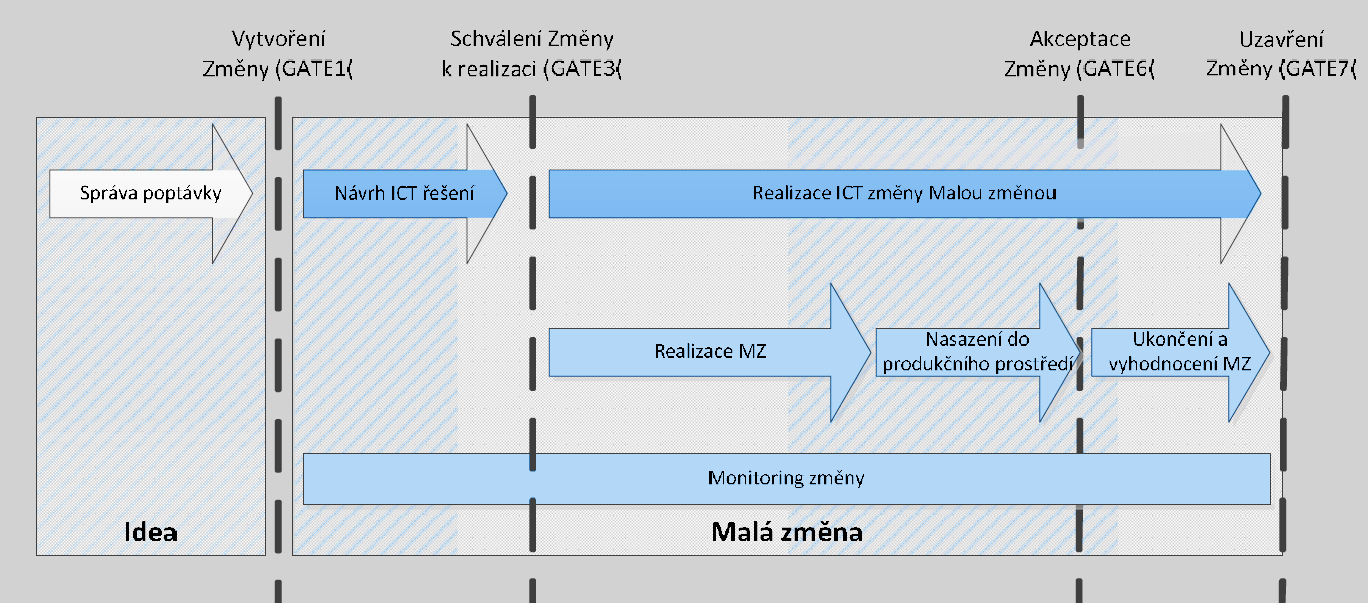
**1. Návrh ICT řešení,**

**2. Realizace malé změny,**

**3. Nasazení do produkčního prostředí,**

**4. Ukončení a vyhodnocení malé změny.**

Na následujícím obrázku je graficky zachycen životní cyklus malé změny. Pro názornost jsou jako milníky jednotlivých fází zachyceny rozhodovací body, tzv. GATE projektu.



*Obrázek č. 4: Životní cyklus malé změny*

Řízení MZ je podporováno činnostmi monitoringu a reportingu. Změnové řízení není u malé změny definováno.

**Popis jednotlivých fází realizace MZ**

1. **Návrh ICT řešení:** Cílem fáze je navrhnout optimální ICT řešení vycházející ze zákazníkovy poptávky na změnu či dodání nové ICT služby.

2. **Realizace MZ:** Jedná se o vlastní realizaci řešení malou změnou. Ke spuštení této fáze dochází schválením MZ k realizaci. Cíle této fáze musí být dosažení požadovaného výstupu v požadované kvalitě v daném termínu v rámci omezených zdrojů.

3. **Nasazení do produkčního prostředí:** V této fázi dochází k nasazení řešení do produkčního prostředí a podpoře produktivního provozu.

4. **Ukončení a vyhodnocení MZ:** MZ musí být ukončena akceptací na základě předem navržených a schválených kritérií. Součástí ukončení MZ musí být i vyhodnocení poznatků a zkušeností získaných v rámci všech fází MZ.

#### Testování

Zde je uvedený souhrn potřebné funkcionality, která je spojená s testováním dle testovací metodiky. Shrnuté jsou hlavní skutečnosti důležité pro podporu testování bez ohledu na to, jestli jde o koordinaci testování, plánování, výkon nebo vyhodnocení.

**Fáze testování**

* Vývoj – testování při vývoji
* FAT – „tovární testy“, testy dříve, než opustí produkt vývojové prostředí
* SIT – „systémové testy“, testy fungování produktu v okolním prostředí
* UAT – akceptační testy, testy směřující k akceptaci produktu
* Pilot – ověření v rámci produkčního nasazení a podpoře produktivního provozu

**Typy testů**

* Unit testy – ověření správného chování na úrovni vývojových tříd
* Deployment / Instalační testy – ověření schopnosti nasazení produktu
* Migrační testy – ověření schopnosti přenosu mezi prostředími
* Smoke testy – ověření základní funkce systému
* Funkční testy – ověření správného chování systému dle definice
* Integrační testy – ověření chování systému v prostředí, komunikace s okolím
* Byznys E2E testy – ověření fungování podpory byznys procesu
* Akceptační testy – ověření souladu s byznys zadáním a potřebami
* Performance testy – ověření dosahovaných výkonnostních parametrů produktu
* Penetrační testy – ověření bezpečnostních vlastností produktu
* Automatizované testy – za pomoci platforem Selenium apod.

#### Proces testování

* 1 – Plánování testování
* 2 – Příprava testování
* 3 – Vykonání testování
* 4 – Vyhodnocení testování

**Proces 1 – Plánování testování**

* Celkový plán testování
* Plán testování pro iteraci

**Proces 2 – Příprava testování**

* Formulace požadavků k ověření – dle specifikace
* Testovací případy – v knihovně testů (test library)
* Požadavky na testovací data a prostředí – kdo, na jakých datech, má testovat
* Očekávaný výsledek – formulace očekávaného výsledku testu
* Příprava testovacích dat a prostředí – zajištění prostředí, kde je možné testovat

Testovací sada/skript = testovací případ + testovací data/prostředí + očekávaný výsledek

**Proces 3 – Vykonání testování**

* Spouštění testovacích sad/skriptů
  + Podle typu testu
  + Různá nástrojová podpora
* Záznam informací o provedení testování
* Zaznamenání defektů

**Proces 4 – Vyhodnocení testování**

* Analýza výsledků testování – zaznamenání okolností testování
* Vyhodnocení testování – sledování počtu realizovaných testovacích sad/skriptů a jejich výsledků
* Reporting výsledků testování

Nástrojová podpora pro podporu testování by měla poskytovat a podporovat tyto uvedené činnosti.

#### Oblasti činností testování

**Oblast 1 - Efektivní správa manuálních i automatizovaných testovacích případů, plánů a běhů.**

Povinné vlastnosti

* + Umožní vytvářet a spravovat testovací plány, které mohou obsahovat testovací sady a testovací scénáře ve více úrovních vnoření.
  + Testovací sada může existovat autonomně nebo jí lze přiřadit vazbu na libovolnou entitu (epic, user story, apod., další viz integrace níže). Totéž platí pro jeho podřízené entity, jako jsou vnořené testovací sady a testovací scénáře.
  + Volná tvorba vazeb by měla dávat test managerovi možnost navrhovat testovací plány bez omezení daným nástrojem samotným.
  + Zkopírováním testovacích případů se resetuje jejich stav pro novou iteraci (výsledek scénáře se nepřenáší do nového testovacího plánu).

Nepovinné vlastnosti

* + Vazba Test plánu na iteraci.
  + Testovací plán je chápán v širším slova smyslu včetně nastavení prostředí, testovacích dat a testovacích rolí a oprávnění.

**Oblast 2 - Zpětná vazba o průběhu testování**

Povinné vlastnosti

* + Nástroj poskytuje informace o protestovanosti v reálném čase.
  + Existují reporty, které v tabulkové a grafické formě informuje o aktuálním stavu protestovanosti včetně vývoje v definovaném časovém období.
  + Výsledky jsou sledovatelné přes výsledek testu, testery, priority.
  + Pro složitější případy nástroj umožňuje vytváření vlastních uživatelsky definovaných reportů a grafů.

Nepovinné vlastnosti

* + možnost tisku a exportu reportu do různých forem

**Oblast 3 - Integrace s nástroji typu Jira/Azure DevOps, Jenkins, Git, GitLab, SonarQube a Sparx EA**

Povinné vlastnosti

* + Propojení testovacích sad/scénářů s požadavky/user stories sledovanými v daném toolu tak, aby byla zřejmá vazba mezi těmito entitami.
  + Využití výše zmíněných vazeb pro vytváření (v daném toolu) defektů a úkolů vzniklých v procesu testování včetně jejich propojení na analytické entity (požadavky, user stories).

Nepovinné vlastnosti

* + Možnost provázat EA s daným toolem – manuální export z EA -> nástroj a obráceně – automatické vytváření tasku z EA a následné přelití a provázání zpět do nástroje.
  + Možnost dohledat vývojový status v nástroji v návaznosti na GIT, dohledání GIT commitů v nástroji, při změně v GITu automatická změna daného tasku v nástroji.

**Oblast 4 - Integrace s nástroji automatizace testů (Selenium, Robot, ...)**

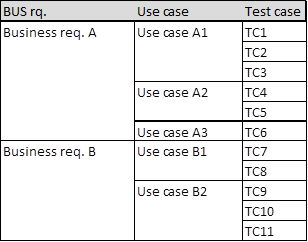
Nepovinné vlastnosti

* + Nástroj bude evidovat automatizované scénáře stejně jako manuální. Nástroj bude umožňovat vhodným způsobem propojení na konkrétní testovací skript a výsledky běhu testovacího skriptu.
  + Možnost napojení Selenium – CI server – testing tool a aktualizace tasků, vytváření tasků.

**Oblast 5 - Matice sledování požadavků (mapa pokrytí)**

Povinné vlastnosti

* + Směrem dolů z user story musí být sledován rozpad na jednotlivé testovací případy. defekty a tasky generované na úrovni testovacích případů budou vznikat ve stejné struktuře a tím se umožní jejich sledování ze všech úrovní a pohledů zpět k user story tak, jak je znázorněno v tabulce.



**Oblast 6 - Sledování životního cyklu testů**

Povinné vlastnosti

* + Analýza požadavků (analytická dokumentace a akceptační kritéria) ->

Plán testů (matice sledování požadavků, proveditelnost automatizovaných testů) ->

Příprava testovacích případů (plán testů) ->

Realizace testů (připravené prostředí) ->

Uzavření testů (výsledky testů)

**Oblast 7 - Defekt management**

Povinné vlastnosti

* + Možnost provázat defekt se scénářem
  + Možnost doplnit defekt o přílohu, název, popis, severitu a komentář
  + Možnost nastavení workflow defektů
  + Možnost klasifikace defektu, řešení duplicit a změny na CHRQ
  + Možnost sledovat časy řešení defektů
  + Možnost filtrovat a řadit defekty podle nejrůznějších kritérií
  + Možnost kolaborace vývojáře a testera a to i napříč týmy
* Ukládat aplikační / serverové logy (pro následnou analýzu chyby vývojářem),
* Ukládat screenshoty obrazovek,
* Podrobně zaznamenávat přesný postup, jak k chybě došlo (zejména pro jeho možné opakované nasimulování, resp. analýzu a reportování).

### Sdílená IT a projektová knowledgebase

Níže uvedené funkcionality vnímáme jako vymezení „ideálního“ řešení Knowledge Base.

#### Správa obsahu

Popisované funkcionality se věnují vlastní tvorbě a správě obsahu s informacemi. Důležitá je jednoduchost přidávání obsahu, aktualizace a vlastní údržba.

Editace stránky

Možnost jednoduše editovat stránku pomocí WYSIWYG editoru s přímým vkládáním obrázků, tabulek, odkazů a případně dalšího specifického obsahu jako jsou:

* Zvýraznění důležitých částí
* Diagramy
* Formátovaný zdrojový kód
* V rámci editace musí být možnost přepnout do editoru, kde lze použít wiki syntax. Editor by měl pravidelně provádět „Autosave“, aby uživatel nepřišel o rozdělanou práci. Obsah může být rozšířen o přílohy, které bude možné odkázat z textu článku.
* Pro zjednodušení přidávání nového obsahu a standardizace dokumentace Objednatel požaduje možnost vytvořit znovupoužitelné šablony článků, které budou nabídnuty při vytváření nových.

Import

Požadovaný Systém Knowledge Base umožňuje konfigurovatelný import různých formátů již existující dokumentace. Jedná se zejména o formáty:

* MS Office (Word, Excel, OneNote, Visio)
* CSV
* Jiné wiki engine
* SharePoint Blog

Životní cyklus

Systém Knowledge Base umožňuje řídit životní cyklus u jednotlivých článků a jejich změn.

Dovede notifikovat uživatele o prováděných změnách obsahu a umožňuje porovnávat historické verze obsahu a jeho změn.

#### Kolaborační nástroje

Popisované funkcionality se věnují spolupráci autorů a čtenářů nad publikovaným obsahem.

* Dashboards
  + Vytváření vlastních dashboardů pomocí různých widgetů a mít možnost získat tak přehled o nejdůležitějších tématech, událostech a změnách v systému Knowledge Base.
* Komentáře
  + Systém Knowledge Base umožňuje komentáře jednotlivých částí obsahu. Dovoluje revidující autoritě označit části k přezkoumání a případnému přepracování autorem.
* Diskuzní fórum
  + Na stránce s obsahem je možné vést strukturovanou diskuzi mezi uživateli.

#### Integrace

Nástroj má možnost přímé integrace s některými platformami pro práci s dokumenty:

* Office 365 OneDrive
* Office 365 Sharepoint
* MS Teams
* MS Office 365

A to formou náhledu na seznam dokumentů, případně přímý náhled na jeden dokument.

Případně obsahuje další integrace na některé nástroje pro podporu DevOps:

* GitLab
* Řízení delivery a vývoje
* Jenkins

Umožní náhled na některé informace, případně propojení s některými akcemi v daných systémech.

Další integrace jsou vítané:

* Sparx Enterprise Architect (Shared DBMS)

#### Internacionalizace

Systém je poskytován v jazykových mutacích:

* Český jazyk
* Anglický jazyk

Obsah je možné tvořit vícejazyčně pro různé jazykové mutace. Jako pokročilou funkci bereme možnost automatického strojového překladu obsahu z originálního jazyka do jazyka zobrazení uživateli.

#### Práce s informacemi

* Struktura
  + Obsah vzniká v jasné hierarchické struktuře, která umožňuje rychlou orientaci v jednotlivých tématech. Ideálně lze obsah dělit podle pracovních prostorů pro jednotlivé společnosti/týmy.
  + Jednotlivé stránky s obsahem lze označovat (tagovat) podle potřeby a zajistit tak rychlou orientaci v tématech publikovaných v systému Knowledge Base.
* Vyhledávání
  + Systém Knowledge Base umožní vyhledávání ve svém celém obsahu.
  + Výsledek vyhledávání bude respektovat nastavení práv a rolí (nezobrazí obsah, na který uživatel nemá právo).
  + Systém by měl obsahovat rychlé vyhledávání (zobrazeno vždy) a podrobné vyhledávání, které by bylo možno administrátorsky upravit.
* Export
  + Systém Knowledge Base umožňuje export různých formátů již existující dokumentace. Jedná se zejména o formáty:
    - PDF
    - MS Office (Word)
    - HTML
    - Pro export je možné zvolit šablony, které lze použít pro generování výstupů v požadovaných template šablonách
    - Obálka (Cover)
    - Seznam s obsahem (Table of Content)
    - Obsah (Content)

## Nefunkční požadavky

### Reporting

* Systém a jednotlivé moduly poskytují výchozí sadu reportů. Umožňuje jejich editaci, vytváření nových sestav, sdílení, ukládání, vizualizaci.
* Dále je možné na jednotlivé moduly a systémy připojit nástroje typu PowerBI.
* Je možné nastavit pro jednotlivé role dashboardy a widgety s relevantními reporty, grafy, seznamy.
* Je možné exportovat jednotlivé reporty, dashboardy do MS Excel, PDF, MS Word apod.

### Migrace

Objednatel požadujeme migraci současných dat. Tedy historii (např. požadavky na vytvoření účtů, prostupů, udělení přístupů, schválení, historii bezpečnostních a provozních incidentů, událostí). Migraci je možné začlenit do fáze iniciálního plnění CMDB s ref. Vazbou na historická data, tickety v původním nástroji.

Dále migrace vybraných projektů dodavatele do ITSM platformy MZe.

### Autentifikace a Autorizace

Systém musí být napojen na firemní správu identit pomocí protokolu LDAP/SAML/SSO. Přihlášení uživatelé získají oprávnění na základě přiřazených rolí.

Práva na obsah jsou odvozeny od rolí a dědičných oprávnění vycházející z hierarchické struktury obsahu.

### Administrace

Systém poskytuje administrační rozhraní na snadnou správu celého systému. Je zde možné spravovat zejména tyto oblasti:

* Uživatele/Role a řízení jednotlivých rolí, či vytváření custom rolí (možnost vytvářet individuální či skupinové role/uživatelské skupiny).
* Oprávnění
* Životní cyklus obsahu
* Řízení notifikací
* Šablony pro export
* Nastavení systému
* Nastavení procesů a workflow
* Nastavení vyhledávání
* Integrace
* Instalace podpůrných modulů (plugin/addon)
* Auditování změn v systémech
* Logování změn a systémových parametrů
* Nastavení centrálních reportů (pro vybrané role).
* Vytváření formulářů k workflow a k seznamům (katalog služeb a aplikací).
* Vytváření workflow.
* Vytváření číselníků.

### Výkon a škálovatelnost

Předpokládaný počet uživatelů v řešitelské části, kteří mohou číst a editovat, je přes 300. Konkurenčních přístupů k obsahu může být přes 200 v jeden okamžik.

V portálové části očekáváme až 3000 přístupů.

Ideální je možnost provozovat systém v technologii kontejnerů či virtuálního serveru v interních datacentrech MZe.

### Integrace a CI/CD

* Na základě principů popsaných výše je požadováno velmi těsné propojení na Systému řízení dodávky projektů, knowledgebase, řízení změn, řízení dodávky projektů a Help Desk.
* Integrace přes API na ostatní komponenty CI/CD (Git/GITlab, Jenkins, SonarQube). Obecně možné a podporované je integrace pomocí plug-inů.
* Obousměrnou vazbu lze vytvořit mezi objekty Sparx EA (např. Requirement/UseCase) a entitami (Workitem) v Systému řízení projektů pomocí placeného produktu Sparx Prolaborate.
* Integrace na interní ActiveDirectory (AD), Azure ActiveDirectory (AAD)
* Integrace HelpDesku/CMDB na monitorovací tooly (aplikační monitoring Dynatrace, pro infrastrukturní Veeam One, Oracle Enterprise management, iMC, HP E One View a Objednatel plánujemnasazení Zabbixu)
* Jednotlivé moduly/aplikace by měly disponovat zdokumentovaným obousměrným Rest API rozhraním.
* Integrace na ITSM platformy dodavatelů (JIRA, ServiceNow, Redmine) a vybudování integračního rozhraní a synchronizace a předávání ticketů mezi MZe a Dodavateli MZe, s trasováním SLA.
* Integrace na IDM systém (jak z hlediska řízení přístupu do ITSM platformy, tak z hlediska řízení požadavků na přidělení identit a přístupů v rámci SD portálu MZe).
* Integrace přes API či plug-in do platformy PowerBI

### Prostředí a způsob nasazení

Prostředí musí být provozováno onpremise v DC MZe.

Veškerá data a stavy systémů musejí být zálohována s možností obnovení stavu.

V nabídce blíže popište naplnění požadavků:

* Zálohování
* Způsob integrace z vnitřní sítě do vnější a naopak
* Exit scénář v případě rozhodnutí o migraci do jiné platformy
* Dále popište možnosti migrace dat ze stávajících systémů do nové platformy a možnost i exportu dat z nové platformy.
* Přístup do platformy z interního i vnějšího prostředí přes VPN, Loadbalancer, F5 (požadavek na přístup dodavatelů, synchronizace jejich ITSM platforem, přístup externích uživatelů v rámci spolupráce, nebo z resortních organizací MZe).

### Test a produkce

Požadovaný systém lze provozovat v landscapu:

* Dev/Test
* Produkce

A je umožněn snadný transport konfigurací (případně vývoje) mezi prostředími.

V průběhu vývoje musí být zajištěna alespoň následující instance:

• Testovací instance – Instance určené pro ověřování funkcionalit a vlastností řešení.

V průběhu pilotního a produkčního provozu musí být zajištěny alespoň následující instance modulu:

• Produkční instance – Instance určené k produkčnímu provozu, přístupné uživatelům řešení. Provozovatel řešení musí být připraven obnovit provoz dle definovaných požadavků i v případě havárie a delší nedostupnosti produkční instance.

• Testovací instance – Instance pro ověřování funkcionalit a vlastností nových verzí řešení. Testovací instance musí být v průběhu provádění testů konfiguračně shodná s produkční instancí a musí obsahovat testovací data v objemu umožňujícím ověření mezních výkonových hodnot.

Počet a konfigurace instancí musí umožňovat naplnění požadavků kladených na řešení a služby spojené s jeho provozem a rozvojem.

Výše uvedené instance nejsou určeny jako vývojové instance (tj. nelze je užívat k vývojovým pracím). Zajištění vývojového prostředí je na implementačním týmu. V případě dodavatelského vývoje musí Dodavatel Objednateli poskytnout dokumentaci vývojového prostředí.

### Způsob nasazení a implementace

Uveďte doporučený časový plán implementace a nasazení platformy včetně adopce, konfigurace, zaškolení.

Očekáváme klíčovou zkušenost z referenčních realizací a využití knowhow v rámci implementace platformy MZe a poptávaných IT procesů (očekáváme co nejdřívější dodání prototypů jednotlivých procesů a formou agilního vývoje a prototypování jejich dopracování do požadované podoby).

Objednatel požaduje rozfázování do několika iterací s postupným budováním celého ekosystému pro řízení ICT procesů, které budeme zadávat dílčími poptávkami z rámcové smlouvy.

Prioritou je na začátku projektu instalace celé platformy v infrastruktuře MZe a základní konfigurace.

Primárním cílem je provést implementaci Configuration a Service management procesů včetně SD portálu.

Dále pokračovat dalšími fázemi a rozšířením platformy o další OTSM procesy.

### Infrastrukturní požadavky

* Provozovatelné na MS Windows server 2019/2022 a vyšším, nebo distribuce Linux: RHEL
* Případně na platformě OpenShift
* Databáze: využití Oracle19c, dodavatel však smí zvolit libovolné jiné databázové prostředí. V takovém případě je povinen zajistit jeho licenční pokrytí a služby požadované zadáním.
* Webový prohlížeč: podpora pro aktuální-1: Chrome, Edge, Safari
* Operační systémy koncových stanic: MS Windows 10 a vyšší, MacOS 13 a vyšší, iOS 13 a vyšší,…
* Operační systémy mobilních zařízení: Android 9.0 a vyšší, iOS 9.3 a vyšší

Podrobnější specifikace sdílené infrastruktury je k dispozici v příloze pod NDA: Technologická infrastruktura MZe.

#### Předpoklady a omezení pro návrh

Předpoklady a omezení, které Objednatel požaduje zodpovědět ve výběrovém řízení.

Schopnost řešení pro nasazení jak pro vnější, tak pro vnitřní prostředí MZe. Oddělení předpokládané na úrovni instancí/tenantů.

Poptávané řešení má řízený životní cyklus změn, řešení se „nemění pod rukami“, je k dispozici roadmapa produktů.

Doložení licenční politiky, včetně parametrů, srovnání verzí, funkcionalit.

Integrace s identitami řízenými prostředky MZe.

#### Sizing uživatelů – shrnutí

##### Řízení dodávky projektů:

* **Interní uživatelé IT:** 50
  + (řízení delivery v projektech, operations, reporting a sledování SLA, napojení na CI/CD pipeline, testování, vykazování, administrativa)
* **Klíčoví interní uživatelé ostatní:** 70
  + (vedoucí oddělení, vlastníci, steakholdři – change management proces, zadávání požadavků na operations, hlášení incidentů a chyb, testování)
* **Externí uživatelé za dodavatele:** 350
  + (vývojové týmy, support, IT role)
* **Projektová kancelář:** 25
  + (řízení projektů, change management proces, reporting, vykazování práce, vyúčtování projektu, administrativa, plánování projektů, řízení kapacit, práce s portfolii)
* **Management:** 10
  + (sledování stavů projektů, dashboardy, výkonové parametry, reporting)

##### Service Desk

* **Koncoví uživatelé – hlášení Service Desk požadavků:** 100000 uživatelů (zaměstnanci resortu, uživatelé portálových řešení MZe)
  + (hlášení standardních požadavků, incidentů, problémů, sledování stavu, komunikace k zadaným požadavkům, přehled požadavků, zadávání změn)
  + (hlášení požadavků, incidentů emailem – transformace na tickety, přístup do portálu pro interní zaměstnance resortu pro sledování stavu)
  + Hlášení formou API z webového portálu MZe.
* **Řešitelé Operations** – (interní 50, externí dodavatelé 150)
  + (řešení incidentů, standardních požadavků, změn, napojení na další systémy a automatizace, reporting, SLA)
* **Řešitelé OKB (Security tým)** (interní 12 uživatelů, externí dodavatelé 30 uživatelů)
  + (řešení bezpečnostních událostí incidentů, výjimek týmy bezpečnosti).

##### Testování: 20 uživatelů

* (test repository, spouštění testů, plánování, reporting, exekuce, hlášení chyb, integrace na automatizované platformy)

##### Project portfolio management:

* **Projektová kancelář:** 25
  + (řízení projektů, changemanagement proces, reporting, vykazování práce, vyúčtování projektu, administrativa, plánování projektů, řízení kapacit, práce s portfolii)
* **Management:** 25
  + (sledování stavů projektů, dashboardy, výkonové parametry, reporting)

##### Uživatelé knowledgebase: 250

* (20 Administrátoři, zbytek běžní uživatelé čtení/přispívání)

#### Podpora a SLA

Objednatel požaduje návrh 2 modelů podpory dodaného řešení (variabilní a fixní model) obvyklý u podobně zaměřených klientů (Státní správa, Bankovnictví, Telco, Energetika).

Požadavky definované v ZD:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kapitola** | **Požadavek** |
| **2** | **Funkční požadavky** |
| **2.1** | **Uživatelské rozhraní** |
|  | Možnost přizpůsobení vzhledu portálu pro uživatele, řešitele, vedení společnosti a dle role |
|  | Sledování délky řešitelských front |
|  | Možnost uživatelsky nastavit notifikace MS Teams / mailová / SMS / jiné kanály |
|  | Podpora a možnost změny strukturovaných email šablon na uživatelské úrovni |
|  | Možnost push komunikace informací a aktualizací stavu řešení pro jiné aplikace (intranet widget apod) |
|  | Integrace s Chat funkcemi Microsoft (MS Teams) |
|  | Integrace s ústřednou / Call center platformou (otevření předvyplněného formuláře dle identifikace volajícího) |
|  | Vzhled portálu – které nástrojové funkce (menu) kdo vidí (podle role, procesu, typu požadavku) |
|  | Možnost napojení na data v nástroji z analytických nástrojů (powerBI) |
|  | Výkon dostatečný i pro ad hoc reporting, exporty dat, stažení reportů |
|  | Možnost nastavení notifikací dle parametrů – role, typ tiketu, konkrétní hodnota pole v tiketu, distribuční seznamy, apod. |
|  | Spuštění eskalace po překročení definovaných limitů, SLA |
|  | Schvalování na základě hierarchie dle organizační struktury, či postupné schvalování dle definovaných procesů (víceúrovňové schvalování). |
|  | Zalistování položek / požadavků / služeb dle role, skupiny, apod. |
|  | Jiné workflow dle hierarchie – řešení schvalování pro VIP osoby, (např. Náměstek nemusí schvalovat požadavky B-1 (výjimka z org. struktury – sekretářka zadá, pak se neschvaluje např.) |
|  | Paralelní i sériové workflow |
|  | Rozpad tiketu na více podřízených tiketů s definovaným workflow. |
|  | Restart tiketu po uzavření, po změně zadání, změně formuláře (nová povinná pole apod.) |
|  | Lze znovu otevřít požadavek jen po aktivním kroku uživatele na požadavku - nikoliv mail odpovědí |
| **2.2** | **Workflow** |
|  | Workflow krok může automaticky nastavit nový stav řešení požadavku. |
|  | Možnost definovat koncové stavy jako vlastní číselníky v rámci CMDB a možnost je uživatelsky spravovat, editovat. |
|  | Zadávání požadavku v zastoupení – musím mít dostupné jen akce a služby jako ten za koho zadávám (jak pro zadavatele, tak pro řešitele). |
|  | Zastupitelnost a delegace v rámci výkonu role v SD. |
|  | Nástrojový release management – jak přecházím z testu na prod, práce s instalační balíčky |
|  | Workflow kroky dle vstupních parametrů – např. nový uživatel je z oddělení A, pak má mít přístup k systémům XYZ, je-li z B pak má mít jen X. |
|  | Možnost definovat pravidla pro pokračování na základě mezivýsledku řešení (business rules) |
|  | Integrace dat z jiných zdrojů – např. IDM, AD, AAD, LDAP, SSO |
|  | možnost definice pokročilých filtrů pro vyhledávání, podpora vyhledávání v textovém popisu a v řešeních, |
|  | možnost slučování případů (z tiketů), |
|  | Odkaz na notifikovaném tiketu k přesměrování uživatele na detail tiketu. |
|  | Konfigurace a customizace – musí být k dispozici pomocí formuláře nebo průvodce, který dokáže obsluhovat zaškolený uživatel. |
|  | Tvorba workflow, formulářů atd. bez nutného použití podpůrných skriptů apod |
| **2.3** | **Obecné požadavky** |
|  | o Problem management o Incident management o Change management o Configuration management o Request fullfilment o Service request management o Service continuity management o Service katalog o Service configuration management o Service level management o Asset management o Release management o Availiability management o Monitoring and event management |
|  | Správa majetku – IT evidence v konfigurační databázi pro zajištění vazeb na další objekty, evidence parametrů, stavů, přiřazení (Infrastruktur, tiskárny, mobilní telefony, koncové stanice, atd…) |
|  | Konfigurovatelné pracovní postupy |
|  | proces Idea management a Správa dodavatelů, |
|  | Samoobslužný portál pro koncové uživatele |
|  | Fronty požadavků |
|  | Podpora editace e-mailových šablon a vložitelných widgetů |
|  | Možnost automatizace a customizace procesů |
|  | Správa katalogu služeb |
|  | Správa SLA |
|  | Podávání zpráv a analytika nad jednotlivými procesy |
|  | Globální a víceprojektová automatizace |
|  | Aplikace a integrace na další systémy (AD, AAD, O365, apod.) |
|  | API rozhraní |
|  | Software development kit pro integrace |
|  | Statistiky pro správce procesů, platformy |
|  | Dashboardy pro uživatele |
|  | Konfigurovatelné pohledy na fronty požadavků pro řešitele |
|  | Řízení přístupu na základě rolí, možnost vytvářel role, přiřazovat soubor oprávnění |
|  | IP allowlisting |
|  | Auditování všech procesů a událostí |
|  | Zálohování a archivace |
|  | *Možnost zadání požadavku různými kanály:* |
|  | o   Online pomocí webového prohlížeče |
|  | o   Pomocí mailu (vytvoření tiketu ze strukturovaného mailu) |
|  | o   Možnost zadání požadavku z mobilního klienta (smartphone, tablet,..) |
|  | o   Možnost zadání tiketu v zastoupení (uživatel telefonicky) |
|  | o   Možnost schválení požadavku pomocí mobilního klienta (webový či nativní) |
|  | Možnost výběru informací, které budou zobrazeny uživateli a které řešitelům, případně třetím stranám |
|  | Možnost připojování příloh k požadavkům |
|  | Možnost určení povinné a nepovinné přílohy |
|  | Možnost nastavit povinné/nepovinné položky formulářů |
|  | Výkon dostatečný i pro ad hoc reporting, exporty dat, stažení reportů |
|  | Možnost nastavení notifikací dle parametrů – role, typ tiketu, konkrétní hodnota pole v tiketu, distribuční seznamy, apod. |
|  | Spuštění eskalace po překročení definovaných limitů |
|  | Možnost uživatelsky eskalovat požadavek |
|  | Schvalování na základě hierarchie dle organizační struktury |
|  | Zalistování položek / požadavků / služeb dle role, skupiny, apod. |
|  | Práce s instalačními balíčky |
| **2.4** | ***Správa rolí a uživatelů*** |
|  | Aplikace a integrace na další systémy (AD, AAD, O365) |
|  | Možnost synchronizace na základě změny v primárním systému / dávková |
|  | Integrace na autentizační server a autorizační server - LDAP/SAML |
|  | RBAC model přístupových oprávnění s možnou integrací na identity management |
| **2.5** | ***Správa oprávnění*** |
|  | Povinná/nepovinná pole určená na základě role, organizační jednotky, skupiny, služby apod. |
|  | Možnost vytvářet role přiřazením oprávnění k funkcím workflow, k údajům vybraných polí formulářů). |
| **2.6** | ***Finanční řízení*** |
|  | Plánování a řízení lidských zdrojů (směny, pohotovosti, zástupy, kontakty na podporu třetích stran) |
| **2.7** | ***Měření a reporting*** |
|  | Základní sada sledovaných parametrů a možnost uživatelsky definovaných reportů |
|  | Možnost definovat měřitelné úseky zpracování požadavků |
|  | Možnost definování uživatelských pohledů (views / queries) |
|  | Možnost nastavení upozornění určitým kanálem podle uživatelského kritéria (upozorni mne SMS pokud mám tiket 90 minut před vypršením SLA, upozorni mne mailem, pokud je moje řešitelská fronta delší než 10 tiketů) |
|  | Uživatelsky definované reporty (vzhled, firemní logo, výběr z dostupných polí v nástroji) |
|  | Možnost plánování generování reportů spouštěných v určitém čase, na základě události, na základě požadavku online. |
|  | Průzkum spokojenosti s řešením požadavku – povinný / volitelný / žádný dle parametrů (role, typ požadavku, proces,…) |
|  | Možnost exportovat reporty do různých formátů (xlsx, csv. pdf) |
|  | Možnost nastavení reportů pro jednotlivé role |
|  | Dashboard s grafickým přehledem hlavních měřitelných ukazatelů procesů. |
| **2.8** | ***Znalostní databáze*** |
|  | S možností fulltextového vyhledávání a našeptávače možných výsledků |
|  | Možnost zadání znalostního článku v rámci řešení Incident / Problem managementu a ostatních relevantních procesů |
|  | Možnost definice řazení nalezených záznamů dle typu záznamu, konfigurační položky politikou nebo uživatelsky |
|  | Verzování a schvalování aktualizací před zveřejněním |
|  | Řízení přístupu k určitým typům záznamů v db (interní, externí, uživatel, řešitel,..) |
|  | FAQ |
| **2.9** | ***Správa katalogu služeb*** |
|  | o   Možnost definovat uživatelské pohledy na katalog služeb - nákupní košík, drill down, hierarchické menu apod. |
|  | o   Možnost definovat uživatelské parametry služeb |
|  | o   Možnost definovat uživatelské číselníky |
|  | o   Provázanost na incident a problem management a request fulfilment |
| **2.10** | ***Service Level management*** |
|  | (včetně OLA a UC evidence parametrů a jejich řetězení i pro měření plnění v rámci Incident managementu, Request Fullfilment, Change management, integrace do procesů Configuration managementu, Service request management, Service continuity management, IT asset management) |
| **2.11** | ***Řízení a plánování technologických kapacit*** |
|  | Pohledy na alerty a události vyvolané z důvodu nedostatku kapacity |
|  | Možnost integrace na monitoring nástroj - překročení limitu generuje požadavek na úpravu kapacity, odchylky od trendů generují tiket na úpravu konfigurace / doplnění kapacity / uvolnění kapacity. |
|  | Vazba na nákupní proces – odkaz do jiného nástroje na objednávku (zachycení predikce v dostatečném předstihu (cca. 6měsíců). |
|  | Integrace na nástroje pro monitoring a řízení událostí |
| **2.12** | **ServiceDesk** |
|  | Možnost sledování průběhu řešení tiketu (časové známky při změně stavu řešení, předávání mezi řešitelskými týmy, mezi řešiteli, pozastavení zpracování, nastavení čekacího stavu,…) |
|  | Identifikace duplicit a znovu otevřených požadavků |
|  | Možnost grafického zobrazení procesu a jeho průběhu (po jednotlivých krocích se zvýrazněním aktuálního kroku) |
|  | Vyhledávání ve znalostní bázi podle služby, typu konfigurační položky, kódu položky,.. |
|  | Možnost nastavení kalendářů svátků a pracovních dní pro různé země |
|  | Možnost nastavení pracovní doby a nepřetržitého provozu – dostupnost podpory |
|  | Automatická vazba na parametry SLA při identifikaci služby |
|  | Lze zvolit atributy, které budou sledovány z důvodu auditu |
|  | Možnost výběru sledovaných operací pro audit |
|  | Možnost výběru obsahu auditních záznamů (které atributy, případně systémové informace jsou sledovány) |
|  | Možnost klonování požadavků |
|  | Možnost přenosu požadavku mezi procesy – jak z incidentu udělám problém, v jakém stavu musí být řešení incidentu, abych mohl vytvořit problém, zůstává tam vazba na incident? |
|  | Možnost vytváření šablon na úrovni role, proces, uživatele |
|  | Možnost zakládat k tiketu úkoly (subtikety). |
|  | Možnost změny řešitele úkolu, tiketu. |
|  | Podpora manuálního a automatického přidělení SLA tiketu. |
|  | Možnost pozastavení kalkulace SLA (např. při čekání na informaci od žadatele). |
|  | Prezentace zbývajícího času SLA v detailu tiketu |
| **2.13** | **Dashboardy** |
|  | Přehled přes všechny řešitelské fronty – vytíženost řešitelů, počty vyřešených tiketů apod. |
|  | Možnost konfigurace přehledu na základě tiketu na typ technologie (databáze, server, OS,…) |
|  | Pohledy přes více řešitelských front – hierarchie front ,.. |
|  | Trendy (nárůst/pokles počtu tiketů (rozpracované, vyřešené, s překročeným SLA apod.) |
|  | Grafický přehled hlavních měřitelných ukazatelů za vybrané procesy. |
| **2.14** | **Incident management** |
|  | Automatické nastavení priority na základě služby |
|  | Možnost definovat další parametry pro automatickou prioritizaci |
|  | (dopad na počet uživatelů / celou firmu / finanční dopad / kritičnost služby /VIP ) |
|  | Možnost konfigurace prioritizační matice (počty priorit a podle čeho) |
|  | Změna priorit dle RBAC |
|  | Možnost povolit/nepovolit nastavení priority požadavku koncovým uživatelům. |
| **2.15** | **Problem management** |
|  | Vytvoření z 1 až N incidentů (provázání) |
|  | Pravidla pro vytvoření problému |
|  | Pravidla pro spuštění root cause analýzy |
|  | Návrh workaround řešení |
|  | Vytvoření požadavku na změnu jako cílové řešení problému |
|  | Uzavření problému na základě implementovaného změnového požadavku |
| **2.16** | **Request fulfilment** |
|  | Samoobslužný portál pro definované požadavky (reset hesla, nákup klávesnice,…) |
|  | Návrh a realizace uživatelských konfigurací workflow |
|  | Možnost pohledu formou nákupního košíku |
|  | Možnost definovat typologické vzory požadavků (požadavek na nové pracovní místo obsahuje požadavek na přístupy, instalace aplikací) |
|  | Žádosti a požadavky na přístupy do interních IS (včetně schvalovacích workflow a držení v CMDB – následně integrace s IDM systémem) |
|  | Žádosti a požadavky na PIM přístupy do interních IS (včetně schvalovacích workflow a držení v CMDB – následně integrace s IDM systémem) |
|  | Žádosti o mobilní telefony, zařízení, tokeny |
|  | Žádosti o elektronický podpis a certifikát |
|  | Hromadné žádosti s rozpadem na více ticketů: |
|  | Žádost o server, DB, Prostupy |
|  | Onboarding interního zaměstnance (přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…) |
|  | Onboarding externího zaměstnance (přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…) |
|  | Offboarding interního zaměstnance (odebrání přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…) |
|  | Offboarding externího zaměstnance (odebrání přístupy, technika, sítě, VPN, instalace apod…) |
|  | Přestup interního zaměstnance (přestup v rámci MZe a přesun do jiné sekce) |
| **2.17** | **Configuration management** |
|  | pro dynamicky se měnicí virtualizované prostředí v kombinaci onpremise a cloud pro jednotlivé vrstvy infrastruktury a vazby na katalog služeb a aplikací. |
|  | Discovery pro zjištění změn infrastruktury s napojením infrastrukturních prvků, sítí, LDAP a dalších zdrojových dat. |
|  | Evidence koncových zařízení jako tiskárny, NB, PC, MT |
|  | Evidence dodavatelů, smluv, aplikací, API rozhraní, software, licencí |
|  | Uvést podporované platformy a infrastrukturní vrstvy (L1-L7) |
|  | Možnost grafického zobrazení vazeb a závislostí mezi konfiguračními položkami a službami |
|  | Vazba konfiguračních položek na tikety – incident, request fulfilment, problém, change, release, project management apod. |
| **2.18** | **Bezpečnostní procesy** |
|  | Oddělená šifrovaná DB |
|  | Možnost eskalovat dílčí úkoly do primární instance aplikace |
|  | Možnost použít definovaná workflow podle interních směrnic |
|  | Možnost individuálního řízení přístupu k jednotlivým položkám/ticketům/incidentům |
| **2.19** | ***Bezpečnostní události*** |
|  | Možnost evidence bezpečnostních událostí |
| **2.20** | ***Bezpečnostní incidenty*** |
|  | Možnost defince workflow pro bezpečnostní incidenty a jejich evidence. |
| **2.21** | ***Evidence výjimek*** |
|  | Povinná pole výjimek (jméno výjimky, popis výjimky, kdy, kým schváleno, kdy bude provedena revize výjimky, termín notifikace před revizí) |
|  | Notifikace na blížící se termín vypršení výjimky |
| **2.22** | **Řízení dodávky projektů** |
|  | Pomocí tohoto procesu jednotlivé týmy budou spravovat své projekty (IT/NON IT). Systém musí poskytovat bohatou sadu funkcí, včetně nativní podpory workflow pro projektové metodiky: |
|  | ·         Agile, |
|  | ·         Scrum, |
|  | ·         Waterfall. |
|  | Dále by měl systém podporovat zobrazení: |
|  | ·         Kanban, |
|  | ·         přizpůsobitelné řídicí panely a dashboardy, |
|  | ·         workflow |
|  | ·         integrovaný reporting. |
|  | Objednatel požaduje zobrazení základních filtrů pro sledování nevyřízených workitem položek: |
|  | ·         úkolů, |
|  | ·         epic |
|  | ·         user stories, |
|  | ·         requirements, |
|  | ·         issue, |
|  | ·         trasování chyb a dalších |
|  | Systém by měl umožňovat dále vytváření a sledování závislostí mezi jednotlivými projekty a workitems. |
|  | Požadujeme i automatickou analýzu závislostí a kolizí mezi projekty (například.: Výpočet kritické cesty). |
|  | Systém by měl umožňovat tvořit hierarchickou strukturu projektu například (možnost tvorby vazeb mezi jednotlivými workitemy – napříč celým prostředím – vazba UserStroies na bug, testovací scénář apod.): |
|  | ·         Epic |
|  | o   UserStories |
|  | ·         Task |
|  | Systém by měl dále v oblasti uživatelského rozhraní umožňovat k jednotlivým workitems přidávat: |
|  | ·         tagy, |
|  | ·         komentáře, |
|  | ·         přílohy, |
|  | ·         sledovat historii dané workitems, |
|  | ·         nastavovat stav, |
|  | ·         přiřazovat uživatele, |
|  | ·         konfigurovat uživatelsky rozložení prvků a custom polí na formulářích jednotlivých workitems. |
|  | Dále je důležitá možnost v rámci projektu vytvářet podprojekty/area oblasti pro jednotlivé řešitelské týmy (typicky situace, kdy na projektu pracuje více dodavatelů a práce je jim přidělována v definované area oblasti dle přístupových práv). |
|  | Aplikace by měla podporovat níže uvedené typické základní procesní flow řízení dodávky projektů: |
|  | ·         Bug tracking |
|  | ·         Project management |
|  | ·         Product management |
|  | ·         Process management |
|  | ·         Task management |
|  | ·         Waterfall software development |
|  | ·         Agile software development |
|  | ·         Release management |
|  | ·         Integrace do CI/CD pipeline, integrace s testing modulem, integrace s wiki a knowledgebase, integrace s change management proces, integrace s project portfolio managment (PPM) |
| **2.23** | **Project portfolio management (PPM)** |
|  | Cílové prostředí realizované v rámci projektu bude poskytovat centralizované IT řešení pro oblast správy projektů, programů a portfolií MZe. Nové řešení PPM nahradí stávající využívané prostředí MS Sharepoint a MS Project Standard. Dočasná, decentralizovaná řešení, nebo SW řešení jednotlivých dodavatelů, která ve stávajícím stavu podporují agendu správy projektů, programů a portfolií. Zároveň s integrací na kolaborační platformu MS Teams. |
| **2.24** | ***Životní cyklus projektu*** |
|  | Pro řízení projektů je používané jednotné workflow (change management proces), které obsahuje následující fáze: |
|  | **1.    Předprojektová příprava (Řízení příležitosti – Idea management),** |
|  | **2.    Příprava realizace projektu,** |
|  | **3.    Realizace projektu,** |
|  | **4.    Ukončení a vyhodnocení projektu.** |
|  | Jednotlivé fáze jsou odděleny rozhodovacími body, tzv. GATE. Fáze do GATE 4 zahrnují |
|  | Projekty a programy jsou uspořádány hierarchicky: |
|  | •         projekt může, ale nemusí být součástí programu; |
|  | •         v rámci programu mohou vznikat další programy. |
|  | Realizace změny agilním projektem zahrnuje principy a postupy dodávky ICT |
|  | změny agilním (iterativním) způsobem se základem ve frameworku Agile. |
|  | Řízení projektu je po celou dobu trvání projektu, tj. až do předání výstupu zákazníkovi, podporováno činnostmi monitoringu a reportingu. Projektový manažer (PM) zajišťuje pomocí kontroly soulad vykonávaných činností s projektovým zadáním, zajišťuje dostatečnou informovanost všech zúčastněných stran (včetně stakeholderů projektu) o průběhu projektu. |
|  | Změnové řízení v projektu je řízení změn vůči schválenému rozsahu, rozpočtu a termínům.   Změnové řízení může být vyvoláno kdykoli na základě požadavku na změnu projektu v průběhu přípravy realizace a vlastní realizace projektu, tj. mezi GATE4 a GATE 6. |
|  | **1. Předprojektová příprava (Řízení příležitosti)** |
|  | Řízení příležitosti zahrnuje postupy prioritizace, tj. postupy zpracování a výběru námětů, které jsou vstupem pro vytvoření portfolia projektů. |
|  | Každá identifikovaná příležitost musí obsahovat: |
|  | •         definici příležitosti – co je předmětem zadání, tzn. hrubý cíl a předmět projektu; |
|  | •         stanovení požadovaných parametrů řešení – určení základního časového a kvalitativního rámce. |
|  | **2. Příprava realizace projektu** |
|  | Jedná se o přípravné práce pro následné zahájení vlastní realizace projektu. |
|  | V této fázi dochází k zajištění všech potřebných zdrojů (včetně externích). |
|  | **3. Realizace projektu** |
|  | Jedná se o vlastní realizaci řešení projektu, ke spuštení této fáze projektu |
|  | dochází v milníku GATE 5. Cílem této fáze musí být dosažení požadovaného |
|  | výstupu v požadované kvalitě v daném termínu v rámci omezených zdrojů. |
|  | **4. Ukončení a vyhodnocení projektu** |
|  | Projekt musí být ukončen akceptací na základě předem navržených a |
|  | schválených kritérií. Součástí ukončení projektu musí být i vyhodnocení |
|  | poznatků a zkušeností získaných v rámci všech fází projektu. |
| **2.25** | ***Správa portfolia*** |
|  | Ideje, příležitosti, projekty a programy tvoří portfolia. Specifickým typem portfolia projektů a programů je ICT portfolio, které je jedním z portfolií MZe a je tvořeno entitami z oblasti rozvoje informačních a komunikačních technologií (ICT projekty). |
|  | **Grafické znázornění struktury portfolia** |
|  | **Grafické znázornění základních vazeb mezi entitami** |
|  | Všichni účastníci Řízení příležitostí a projektů jsou povinni vkládat požadované informace do informačních systémů dle instrukcí útvaru projektová kancelář a udržovat tak aktuální obraz o stavu příležitostí: |
|  | ·         aktuální verze dokumentů, |
|  | ·         aktuální stav ve workflow, |
|  | ·         aktuální poznámky od jednotlivých zpracovatelů, projektů: |
|  | ·         informace o projektu (PM, název, popis, cíl projektu, přehled stakeholderů), |
|  | ·         aktuální data projektů (zahájení a dokončení projektu (plán vs. skutečnost) a |
|  | ·         hlavních milníků projektu dle WBS (min. pro Go Live a termíny fází Realizace (GATE 5), Implementace, |
|  | ·         aktuální informace o stavu projektu a plánovaných činnostech, |
|  | ·         evidence rizik, otevřených bodů (issue) a změnových požadavků, |
|  | ·         aktuální stav workflow, |
|  | ·         projektový a kapacitní plán. |
|  | **U malých změn:** |
|  | ·         informace o malé změně (Koordinátor změny, název, popis, cíl), |
|  | ·         aktuální data zahájení a dokončení MZ (plán vs. skutečnost) a hlavních milníků |
|  | ·         (min. pro nasazení do produkčního prostředí a akceptace), |
|  | ·         aktuální informace o stavu malé změny, |
|  | ·         aktuální stav workflow, |
|  | ·         kapacitní plán. |
| **2.26** | ***Správa lidských zdrojů*** |
|  | Základní pravidla správy lidských zdrojů: |
|  | ·         Zdroj je zařazen do resource poolu, má stanovenou roli a disponibilní kapacitu. |
|  | ·         Disponibilní kapacitu zdroje potvrzuje liniový manažer zdroje. |
|  | ·         Zdroj je plánován na realizaci změny, tj. příležitost, projekt, malou změnu. |
|  | ·         Každý projekt/každá příležitost/malá změna má svůj kapacitní plán, tj. seznam zdrojů přidělených k projektu/příležitosti/malé změně. |
|  | ·         Je možné vykazovat nebo importovat výkazy pracnosti na každý projekt, malou změnu, příležitost |
|  | ·         Je možné reportovat, sledovat na dashboardu kapacitní plánování. |
| **2.27** | ***Finance*** |
|  | Dále by měl systém podporovat procesy v oblasti: |
|  | ·         Plánování nákladů |
|  | ·         Rozpočty |
|  | ·         Skutečnost |
|  | ·         Rozkonty |
|  | ·         Bodyshoping |
|  | ·         Kalkulace jednotkových cen služeb (konfiguračních položek) |
|  | ·         Vendor management |
| **2.28** | ***Řízení změn – change management proces*** |
|  | V rámci procesu řízení změn chceme řešit procesy: |
|  | ·         evidence všech iniciativ (malé změny, projekty, liniové změny), které prochází schvalovacími workflow |
|  | ·         dále tento systém řeší vykazování pracností na jednotlivých iniciativách (analýza, návrh designu, implementace) – souvisí s Project portfolio managementem |
|  | ·         před každým schvalováním v Gate změnového požadavku/projektu probíhá v systému schvalování dané změny napříč celou organizací (vedoucí odd., stakeholders či jejich delegovaných zástupců), kdy mají možnost zaznamenávat Souhlas, Souhlas s výhradou či nesouhlas a následně musí být tyto připomínky vlastníkem iniciativy vypořádány, bez vypořádání není možné postoupit do schvalovacích bodů (Gate1-6) |
|  | ·         pro každou fázi schvalování je nastaven checklist a formulář popisující předmět daného schvalování ke konkrétní změně. |
|  | ·         alokace lidí na jednotlivé změny – integrace do kapacitního plánování v Project portfolio managementu. |
|  | ·         Evidence rizik k evidovaným iniciativám |
|  | ·         Reporting pro management – stavy iniciativ, alokace, vykázaných kapacit a další projektové a finanční ukazatele. |
|  | ·         Úzká integrace s Project portfolio managementem a plánováním portfolií. |
| **2.30** | ***Testování*** |
|  | Zde je uvedený souhrn potřebné funkcionality, která je spojená s testováním dle testovací metodiky. Shrnuté jsou hlavní skutečnosti důležité pro podporu testování bez ohledu na to, jestli jde o koordinaci testování, plánování, výkon nebo vyhodnocení. |
|  | **Fáze testování** |
|  | ·         Vývoj – testování při vývoji |
|  | ·         FAT – „tovární testy“, testy dříve, než opustí produkt vývojové prostředí |
|  | ·         SIT – „systémové testy“, testy fungování produktu v okolním prostředí |
|  | ·         UAT – akceptační testy, testy směřující k akceptaci produktu |
|  | ·         Pilot – ověření v rámci produkčního nasazení a podpoře produktivního provozu |
|  | **Typy testů** |
|  | ·         Unit testy – ověření správného chování na úrovni vývojových tříd |
|  | ·         Deployment / Instalační testy – ověření schopnosti nasazení produktu |
|  | ·         Migrační testy – ověření schopnosti přenosu mezi prostředími |
|  | ·         Smoke testy – ověření základní funkce systému |
|  | ·         Funkční testy – ověření správného chování systému dle definice |
|  | ·         Integrační testy – ověření chování systému v prostředí, komunikace s okolím |
|  | ·         Byznys E2E testy – ověření fungování podpory byznys procesu |
|  | ·         Akceptační testy – ověření souladu s byznys zadáním a potřebami |
|  | ·         Performance testy – ověření dosahovaných výkonnostních parametrů produktu |
|  | ·         Penetrační testy – ověření bezpečnostních vlastností produktu |
|  | ·         Automatizované testy – za pomoci platforem Selenium apod. |
|  | ***Proces testování*** |
|  | ·         1 – Plánování testování |
|  | ·         2 – Příprava testování |
|  | ·         3 – Vykonání testování |
|  | ·         4 – Vyhodnocení testování |
|  | **Proces 1 – Plánování testování** |
|  | ·         Celkový plán testování |
|  | ·         Plán testování pro iteraci |
|  | **Proces 2 – Příprava testování** |
|  | ·         Formulace požadavků k ověření – dle specifikace |
|  | ·         Testovací případy – v knihovně testů (test library) |
|  | ·         Požadavky na testovací data a prostředí – kdo, na jakých datech, má testovat |
|  | ·         Očekávaný výsledek – formulace očekávaného výsledku testu |
|  | ·         Příprava testovacích dat a prostředí – zajištění prostředí, kde je možné testovat |
|  | Testovací sada/skript = testovací případ + testovací data/prostředí + očekávaný výsledek |
|  | **Proces 3 – Vykonání testování** |
|  | ·         Spouštění testovacích sad/skriptů |
|  | o   Podle typu testu |
|  | o   Různá nástrojová podpora |
|  | ·         Záznam informací o provedení testování |
|  | ·         Zaznamenání defektů |
|  | **Proces 4 – Vyhodnocení testování** |
|  | ·         Analýza výsledků testování – zaznamenání okolností testování |
|  | ·         Vyhodnocení testování – sledování počtu realizovaných testovacích sad/skriptů a jejich výsledků |
|  | ·         Reporting výsledků testování |
|  | Nástrojová podpora pro podporu testování musí poskytovat a podporovat tyto uvedené činnosti. |
| **2.31** | ***Oblasti činností testování*** |
|  | **Oblast 1 - Efektivní správa manuálních i automatizovaných testovacích případů, plánů a běhů.** |
|  | ·         Umožní vytvářet a spravovat testovací plány, které mohou obsahovat testovací sady a testovací scénáře ve více úrovních vnoření. |
|  | ·         Testovací sada může existovat autonomně nebo jí lze přiřadit vazbu na libovolnou entitu (epic, user story, apod., další viz integrace níže). Totéž platí pro jeho podřízené entity, jako jsou vnořené testovací sady a testovací scénáře. |
|  | ·         Volná tvorba vazeb by musí umožňovat test managerovi možnost navrhovat testovací plány bez omezení daným nástrojem samotným. |
|  | ·         Zkopírováním testovacích případů se resetuje jejich stav pro novou iteraci (výsledek scénáře se nepřenáší do nového testovacího plánu). |
|  | ·         Vazba Test plánu na iteraci. |
|  | ·         Testovací plán je chápán v širším slova smyslu včetně nastavení prostředí, testovacích dat a testovacích rolí a oprávnění. |
|  | **Oblast 2 - Zpětná vazba o průběhu testování** |
|  | Povinné vlastnosti |
|  | ·         Nástroj poskytuje informace o protestovanosti v reálném čase. |
|  | ·         Existují reporty, které v tabulkové a grafické formě informuje o aktuálním stavu protestovanosti včetně vývoje v definovaném časovém období. |
|  | ·         Výsledky jsou sledovatelné přes výsledek testu, testery, priority. |
|  | ·         Pro složitější případy nástroj umožňuje vytváření vlastních uživatelsky definovaných reportů a grafů. |
|  | Nepovinné vlastnosti |
|  | ·         možnost tisku a exportu reportu do různých forem |
|  | **Oblast 3 - Integrace s nástroji typu Jira/Azure DevOps, Jenkins, Git, GitLab, SonarQube a Sparx EA** |
|  | Povinné vlastnosti |
|  | ·         Propojení testovacích sad/scénářů s požadavky/user stories sledovanými v daném toolu tak, aby byla zřejmá vazba mezi těmito entitami. |
|  | ·         Využití výše zmíněných vazeb pro vytváření (v daném toolu) defektů a úkolů vzniklých v procesu testování včetně jejich propojení na analytické entity (požadavky, user stories). |
|  | ·         Možnost provázat EA s daným toolem – manuální export z EA -> nástroj a obráceně – automatické vytváření tasku z EA a následné přelití a provázání zpět do nástroje. |
|  | ·         Možnost dohledat vývojový status v nástroji v návaznosti na GIT, dohledání GIT commitů v nástroji, při změně v GITu automatická změna daného tasku v nástroji. |
| **2.32** | **Integrace s nástroji automatizace testů (Selenium, Robot UI, ...)** |
|  | ·         Nástroj bude evidovat automatizované scénáře stejně jako manuální. Nástroj bude umožňovat vhodným způsobem propojení na konkrétní testovací skript a výsledky běhu testovacího skriptu. |
|  | ·         Možnost napojení Selenium – CI server – testing tool a aktualizace tasků, vytváření tasků. |
|  | **Oblast 5 - Matice sledování požadavků (mapa pokrytí)** |
|  | ·         Směrem dolů z user story musí být sledován rozpad na jednotlivé testovací případy. defekty a tasky generované na úrovni testovacích případů budou vznikat ve stejné struktuře a tím se umožní jejich sledování ze všech úrovní a pohledů zpět k user story tak, jak je znázorněno v tabulce. |
|  | **Oblast 6 - Sledování životního cyklu testů** |
|  | ·         Analýza požadavků (analytická dokumentace a akceptační kritéria) -> |
|  | Plán testů (matice sledování požadavků, proveditelnost automatizovaných testů) -> |
|  | Příprava testovacích případů (plán testů) -> |
|  | Realizace testů (připravené prostředí) -> |
|  | Uzavření testů (výsledky testů) |
|  | **Oblast 7 - Defekt management** |
|  | Povinné vlastnosti |
|  | ·         Možnost provázat defekt se scénářem |
|  | ·         Možnost doplnit defekt o přílohu, název, popis, severitu a komentář |
|  | ·         Možnost nastavení workflow defektů |
|  | ·         Možnost klasifikace defektu, řešení duplicit a změny na CHRQ |
|  | ·         Možnost sledovat časy řešení defektů |
|  | ·         Možnost filtrovat a řadit defekty podle nejrůznějších kritérií |
|  | ·         Možnost kolaborace vývojáře a testera a to i napříč týmy |
|  | ·         Ukládat aplikační / serverové logy (pro následnou analýzu chyby vývojářem), |
|  | ·         Ukládat screenshoty obrazovek, |
|  | ·         Podrobně zaznamenávat přesný postup, jak k chybě došlo (zejména pro jeho možné opakované nasimulování, resp. analýzu a reportování). |
| **2.33** | **Sdílená IT a projektová knowledgebase** |
|  | Níže uvedené funkcionality vnímáme jako vymezení „ideálního“ řešení Knowledge Base. |
|  | **Správa obsahu** |
|  | Popisované funkcionality se věnují vlastní tvorbě a správě obsahu s informacemi. Důležitá je jednoduchost přidávání obsahu, aktualizace a vlastní údržba. |
|  | **Editace stránky** |
|  | Možnost jednoduše editovat stránku pomocí **WYSIWYG editoru** s přímým vkládáním obrázků, tabulek, odkazů a případně dalšího specifického obsahu jako jsou: |
|  | ·         Zvýraznění důležitých částí |
|  | ·         Diagramy |
|  | ·         Formátovaný zdrojový kód |
|  | ·         V rámci editace by měla být možnost přepnout do editoru, kde lze použít **wiki syntax**. Editor by měl pravidelně provádět „**Autosave**“, aby uživatel nepřišel o rozdělanou práci. Obsah může být rozšířen o **přílohy**, které bude možné odkázat z textu článku. |
|  | ·         Pro zjednodušení přidávání nového obsahu a standardizace dokumentace je poptávána možnost vytvořit znovupoužitelné **šablony článků**, které budou nabídnuty při vytváření nových. |
|  | **Import** |
|  | Poptávaný systém Knowledge Base umožňuje konfigurovatelný **import** různých formátů již existující dokumentace. Jedná se zejména o formáty: |
|  | ·         MS Office (Word, Excel, OneNote, Visio) |
|  | ·         CSV |
|  | ·         Jiné wiki engine |
|  | ·         SharePoint Blog |
|  | **Životní cyklus** |
|  | Poptávaný systém Knowledge Base umožňuje **řídit životní cyklus** u jednotlivých článků a jejich změn. |
|  | Dovede **notifikovat** uživatele o prováděných změnách obsahu a umožňuje **porovnávat historické verze** obsahu a jeho změn. |
|  | ***Kolaborační nástroje*** |
|  | Popisované funkcionality se věnují spolupráci autorů a čtenářů nad publikovaným obsahem. |
|  | ·         **Dashboards** |
|  | o    Vytváření vlastních dashboardů pomocí různých widgetů a mít možnost získat tak přehled o nejdůležitějších tématech, událostech a změnách v systému Knowledge Base. |
|  | ·         **Komentáře** |
|  | o    Poptávaný systém Knowledge Base umožňuje komentáře jednotlivých částí obsahu. Dovoluje revidující autoritě označit části k přezkoumání a případnému přepracování autorem. |
|  | ·         **Diskuzní fórum** |
|  | o    Na stránce s obsahem je možné vést strukturovanou diskuzi mezi uživateli. |
| **2.34** | ***Integrace*** |
|  | Nástroj má možnost přímé integrace s některými platformami pro práci s dokumenty: |
|  | ·         Office 365 OneDrive |
|  | ·         Office 365 Sharepoint |
|  | ·         MS Teams |
|  | ·         MS Office 365 |
|  | A to formou náhledu na seznam dokumentů, případně přímý náhled na jeden dokument. |
|  | Případně obsahuje další integrace na některé nástroje pro podporu DevOps: |
|  | ·         GitLab |
|  | ·         Řízení delivery a vývoje |
|  | ·         Jenkins |
|  | Umožní náhled na některé informace, případně propojení s některými akcemi v daných systémech. |
|  | ·         Sparx Enterprise Architect (Shared DBMS) |
|  | ·         Na základě principů popsaných výše je požadováno velmi těsné propojení na Systému řízení dodávky projektů, knowledgebase, řízení změn, řízení dodávky projektů a Help Desk. |
|  | ·         Integrace přes API na ostatní komponenty CI/CD (Git/GITlab, Jenkins, SonarQube). Obecně možné a podporované je integrace pomocí plug-inů. |
|  | ·         Obousměrnou vazbu lze vytvořit mezi objekty Sparx EA (např. Requirement/UseCase) a entitami (Workitem  ) v Systému řízení přojektů pomocí placeného produktu Sparx Prolaborate. |
|  | ·         Integrace na interní ActiveDirectory (AD), Azure ActiveDirectory (AAD) |
|  | ·         Integrace HelpDesku na monitorovací tooly (aplikační monitoring Dynatrace, pro infrastrukturní Veeam One, Oracle Enterprise management, iMC, HP E One View a Objednatel plánuje nasazeni Zabbixu) |
|  | ·         Jednotlivé moduly/aplikace by měly disponovat zdokumentovaným obousměrným Rest API rozhraním. |
|  | ·         Integrace na ITSM platformy dodavatelů (JIRA, ServiceNow, Redmine) a vybudování integračního rozhraní a synchronizace a předávání ticketů mezi MZe a Dodavateli, s trasováním SLA. |
|  | ·         Integrace na IDM systém (jak z hlediska řízení přístupu do ITSM platformy, tak z hlediska řízení požadavků na přidělení identit a přístupů v rámci SD portálu MZe). |
|  | ·         Integrace přes API či plug-in do platformy PowerBI |
| **2.35** | ***Internacionalizace*** |
|  | Systém je poskytován v jazykových mutacích: |
|  | ·         Český jazyk |
|  | ·         Anglický jazyk |
|  | Obsah je možné tvořit vícejazyčně pro různé jazykové mutace. Jako pokročilou funkci bereme možnost automatického strojového překladu obsahu z originálního jazyka do jazyka zobrazení uživateli. |
| **2.36** | ***Práce s informacemi*** |
|  | ·         **Struktura** |
|  | o    Obsah vzniká v jasné hierarchické struktuře, která umožňuje rychlou orientaci v jednotlivých tématech. Ideálně lze obsah dělit podle pracovních prostorů pro jednotlivé společnosti/týmy. |
|  | o    Jednotlivé stránky s obsahem lze označovat (tagovat) podle potřeby a zajistit tak rychlou orientaci v tématech publikovaných v systému Knowledge Base. |
|  | ·         **Vyhledávání** |
|  | o    Poptávaný systém Knowledge Base umožní vyhledávání ve svém celém obsahu. |
|  | o    Výsledek vyhledávání bude respektovat nastavení práv a rolí (nezobrazí obsah, na který uživatel nemá právo). |
|  | o    Systém by měl obsahovat rychlé vyhledávání (zobrazeno vždy) a podrobné vyhledávání, které by bylo možno administrátorsky upravit. |
|  | ·         **Export** |
|  | o    Poptávaný systém Knowledge Base umožňuje **export** různých formátů již existující dokumentace. Jedná se zejména o formáty: |
|  | §  PDF |
|  | §  MS Office (Word) |
|  | §  HTML |
|  | §   Pro export je možné zvolit šablony, které lze použít pro generování výstupů v požadovaných template šablonách |
|  | §  Obálka (Cover) |
|  | §  Seznam s obsahem (Table of Content) |
|  | Obsah (Content |
|  |  |
| **2.37** | **Zpracování, import a export dat** |
|  | Zpracování dat |
|  | Migrace dat z HP |
|  | Migrace dat z Itop |
|  | Migrace dat z Jira |
|  | Zavedení různých koncepcí povolování |
|  | Import dat přes Excel, CSV |
|  | Import různých souborů ve formátu Excel |
|  | Import různých souborů ve formátu csv |
|  | Import různých souborů ve formátu XML |
|  | Export dat a reporting |
|  | Export různých souborů ve formátu Excel |
|  | Export různých souborů ve formátu csv |
|  | Export různých souborů ve formátu XML |
|  | Výběr úložiště (pevná konfigurace) |
|  | Výběr úložiště (volně konfigurovatelný) |
|  | Datový filtr: uložení filtru (s uvedením názvu) |
|  | Napojení na PowerBi |
|  | Export různých souborů ve formátu PDF |
|  | ·         Systém a jednotlivé moduly poskytují výchozí sadu reportů. Umožňuje jejich editaci, vytváření nových sestav, sdílení, ukládání, vizualizaci. |
|  | ·         Dále je možné na jednotlivé moduly a systémy připojit nástroje typu PowerBI. |
|  | ·         Je možné nastavit pro jednotlivé role dashboardy a widgety s relevantními reporty, grafy, seznamy. |
|  | ·         Je možné exportovat jednotlivé reporty, dashboardy do MS Excel, PDF, MS Word apod. |
| **2.38** | **E-mailová komunikace** |
|  | Manuálně spouštěná komunikace |
|  | Automaticky spouštěná komunikace |
| **2.39** | **Změny verzování** |
|  | Koncept pro verzování záznamů |
| **2.40** | **Ukládání a zpracování dat** |
|  | Každý záznam obsahuje číslo verze. |
|  | Žádné přepsání, ale vytvoření revidovaného záznamu s vyšší verzí č. |
|  | Žádné odstranění, ale záznam je označen jako "neplatný". |
|  | Integrita dat musí být vždy zaručena, a to i v případě systémových chyb nebo přerušení provozu. |
|  | Musí být možné ověřit, zda byl soubor údajů úmyslně nebo neúmyslně manipulován. Ověření lze provést automaticky při čtení záznamu. Porušení integrity by mělo být oznámeno správci jako kritické chyby. |
| **2.41** | **Ukládání událostí** |
|  | Zajištění kompletní dokumentace (zadávání, zpracování a zasílání dat) |
| **2.42** | **Datový model** |
|  | **Možnost úpravy datového modelu** |
|  | Rozšíření pro obohacení dat |
|  | **Model zpřístupnění údajů** |
| **2.43** | **Požadavky na ochranu údajů** |
|  | Ochrana osobních údajů dle GDPR v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dalších souvisejících předpisů. |
| **2.44** | **Požadavky na zajištění důvěrnosti, dostupnosti, integrity** |
|  | Pro zajištění důvěrnosti je třeba použít odpovídající autorizační koncept |
|  | Rozhraní modulu musí chránit data a související infrastrukturu z hlediska důvěrnosti, integrity a dostupnosti. |
| **2.45** | **Další požadavky na zajištění bezpečnosti** |
|  | Data, která jsou ze své podstaty citlivá, nebo jejich únikem mohou vzniknout škody musí být uchovávaná v zašifrované podobě. |
|  | Komunikace, jenž nějaký způsobem poskytuje data neveřejné povahy musí být adekvátně chráněna, a to za pomocí užití kryptografie (certifikát webu, šifrování), která se v daném čase poskytování služby dá považovat za bezpečnou. |
|  | Řešení musí umožnit plný bezpečnostní monitoring aplikační vrstvy, infrastruktury i všech činností souvisejících se zajištěním provozu, podpory a rozvoje modulu ze strany bezpečnostního monitoringu MZe. |
|  | Samotný design modulu musí zohlednit bezpečnost jako celek již od základu. Tj. bezpečnostní aspekty, které lze zajistit již designem musí být tímto způsobem řešeny a nesmí se opírat pouze o monitoring a ad-hoc reakci. |
|  | Systém musí obsahovat jasně definovaný rámec pro manipulaci s daty. Ten zahrnuje:  Proces - jakým způsobem je zacházeno s daty včetně režimu přístupu.  Práva - skupiny a hierarchizace oprávnění a rozsahu přístupu (čtení, zapisování, přepisování, mazaní).  Povinnosti - Dodržení nejen technických ale i internách předpisů pro přístup. |
|  | Žádný neprověřený provoz NESMÍ být vpuštěn na aplikační servery, kde bude prováděn přístup do datové vrstvy. Bude zajištěn zabezpečený individuální přístup prostřednictvím Internetového prohlížeče. Modul musí zajistit, že:   * Modul musí zajistit uložení dat způsobem, který znemožňuje neautorizovaný přístup k datům a každý přístup k datům musí být logován (včetně přístupu IT administrátora). Tento požadavek se vztahuje jak na produkční data, tak na data obsažena v zálohách a archivu. Archiv musí být z důvodu tvorby statistických výkazů generován každý den automaticky. * Pokud bude některý z úkonů provozovatele vyžadovat přístup k datům, musí být takovýto přístup možné udělit pouze se souhlasem věcného garanta aplikace a tato operace musí být zadokumentována.   Data nemohou být během komunikace odposlouchávána či pozměněna neautorizovanou stranou. Pro komunikaci mezi uživatelem a modulem musí být použit pouze zabezpečený komunikační protokol. Uchovávaná data nesmí být možné změnit nebo poškodit neautorizovanou stranou či administrátory MZe nebo provozovatele. |
|  | Řešení musí splňovat požadavky plynoucí ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“) pro významný informační systém. Tj. řešení musí mít implementována příslušná technická opatření a umožňovat naplnění organizačních opatření definovaných zákonem o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dale jen „VKB“), zejména:   * Zajištění konfigurace všech prvků v souladu s explicitními požadavky VKB na technická bezpečnostní opatření (zejména § 18, 19, 20, 21, 22, 26, 27) a na základě obecně uznávaných standardů. * Zajištění konfigurace zaznamenávání bezpečnostních a provozních událostí v souladu s požadavky VKB (§ 22) plus zajištění předepsaných náležitostí auditních záznamů. Zajištění uchovávání bezpečnostních a provozních událostí dle požadavků vyhlášky, nejméně však po dobu 12 měsíců. * Zajištění detekce kybernetických bezpečnostních událostí dle požadavků VKB (§ 23). * Zajištění sběru a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí dle požadavků VKB (§ 24) prostřednictvím SIEM nástroje MZe.   Zajištění trvalé ochrany aplikací, informací a transakcí dle požadavků § 25 VKB. |
|  | Řešení NESMÍ být postaveno na technologiích u nichž je znám, či byl výrobcem avizován konec jejich životního cyklu.  Řešení NESMÍ být postaveno na proprietárních SW řešeních a technologiích. Řešení musí být vybudováno pouze za pomoci standardizovaného SW doplněného o části, které jsou vyvinuty v rámci plnění předmětu této veřejné zakázky. Proprietárním SW řešením se rozumí každé takové řešení, které nesplňuje následující požadavky na standardizovaný SW.  Pro standardizovaný SW, který je součástí navrhovaného řešení, musí existovat alespoň 5 subjektů na území ČR, které pro takový standardizovaný SW poskytují podporu a implementační služby a tento standardizovaný SW v posledních 5 letech prokazatelně implementovali. Technologický vendor standardizovaného SW nesmí mít možnost nijak omezit vzájemnou soutěž těchto subjektů. V rámci poskytování podpory musí být dodavatel certifikovaným partnerem vendora.  Ke každému standardizovanému SW bude Objednateli předána vývojářská dokumentace (zahrnující alespoň popis funkcionalit a dokumentaci API) platná ke dni předání modulu a v případě, že dojde k její aktualizaci v průběhu smluvního vztahu s Dodavatelem, bude Objednateli předána nová verze dokumentace, nebo mu bude k ní předán přístup. Dokumentace ke standardizovanému SW smí být v českém nebo anglickém jazyce.  Pro standardizovaný SW musí existovat otevřený a nediskriminační partnerský program, který umožní libovolnému subjektu na IT trhu stát se dodavatelem a implementátorem těchto produktů při splnění transparentních a nediskriminačních podmínek. |
| **NF** | **Nefunkční požadavky** |
| **3.1** | **Aplikace se skládá z klienta, serveru a databázového serveru** |
|  | Vysoká dostupnost ve 2 DC, loadbalancing |
|  | Bezpečný přístup z interního i vnějšího prostředí |
|  | Systém musí být koncipován pro současný běh z alespoň 2 lokalit současně, kdy musí být uživatelská zátěž rovnoměrně rozkládaná mezi lokality. V případě výpadku jedné z lokalit musí být 1 lokalita schopna obsloužit běžně současně pracující uživatele (viz Objemové parametry modulu) při připuštění pomalejších odezev systému. Zpomalení odezev v případě výpadku jedné lokality však nesmí být větší než 50%. |
|  | Systém musí být po technické a technologické stránce navrhován bez Single point of failure - tedy bez místa, jehož jediný výpadek by umožnil zastavení / pád celého systému. |
|  |  |
| **3.2** | **Požadavky na infrastrukturu** |
|  | Oddělení aplikace a databáze |
|  | **Server** |
|  | Operační systém a hardware |
|  | Podpora systému Windows Server 2019/2022 R2 (nebo novější) |
|  | **Client** |
|  | Operační systém a hardware |
|  | Operace pod Windows 10 Service Pack 1 (nebo novější) |
|  | Pro mobilní clienty pod Android 9.0 a vyšší, iOS 9.3 a vyšší |
|  | Současně je možné provozovat několik verzí |
|  | Použití přes webový prohlížeč |
|  | Provoz na všech běžných prohlížečích |
|  | Neomezený provoz aplikace Edge, Chrome, Safari |
|  | Podpora HTTP proxy |
|  | Podpora HTTPS / TLS |
|  | Provoz v prohlížeči bez dalších doplňků |
|  | Žádné skriptovací jazyky kromě JavaScriptu |
|  | Uživatelské rozhraní v HTML5 |
|  | Zobrazení měřítka na různých zařízeních |
|  | Aplikaci lze plně využít přes Citrix |
|  | Aplikaci lze spravovat přes Citrix |
|  | Uživatelské profily musí být synchronizovány přes Citrix |
|  | Aplikaci lze použít bez oprávnění správce |
|  | Možnost konfigurovat Porty |
| **3.3** | **Volná konfigurace portů do interních systémů** |
|  | Volná konfigurace portů na externí systémy |
|  | Volná konfigurace portů pro komunikaci s koncovými uživateli |
|  | Podpora pro prostřední HTTP proxy |
| **3.4** | **Prostředí** |
|  | Min. test a prod prostředí |
|  | Optická diferenciace mezi testovacím a produkčním systémem |
|  | Správa úloh |
|  | Automatizované volání opakujících se úkolů |
| **3.5** | **Databáze** |
|  | Databázová operace jsou možné na Oracle 19c |
| **3.6** | **Provoz v obou posledních verzích podporovaných výrobcem** |
|  | Správa dat |
|  | Uložení dat ve struktuře tabulky |
|  | Lze nastavit pohledy na data |
|  | Podpora historizace na úrovni databáze |
| **3.7** | **Archivace dat** |
|  | Automatická archivace dat je možná |
|  | Oddělení provozních a archivovaných dat |
|  | Přístup k archivovaným datům |
| **3.8** | **Zálohování a obnova dat** |
|  | Možnost online zálohování celé databáze |
|  | Možnost obnovení kompletní databáze |
|  | Zálohování a obnovení koncepce |
|  | Data musí být pravidelně zálohovaná pomocí zálohovacích nástrojů MZe.  Zálohovaná budou i ostatní aktiva řešení (konfigurace prvků, aplikace, atd.). Provedení zálohy je u těchto prvků nutnou podmínkou jejich změny. Součástí zálohování musí být rovněž archivace dat na nepřepisovatelné médium. |
| **3.9** | **Správa uživatelů** |
|  | Ověření pravosti |
|  | Individuální přístup pro každého uživatele |
|  | Ověřování pomocí uživatelského jména a hesla |
| **3.10** | **Připojení k adresářové službě Windows AD/AAD** |
|  | Podpora pro jednotné přihlášení SSO |
|  | Databáze uživatelů |
| **3.11** | **Ukládání uživatelských dat do lokální databáze** |
|  | Hesla jsou šifrována |
|  | Péče o uživatele |
|  | Údržba uživatele je možná přes programové rozhraní |
|  | Péče pouze pro oprávněné uživatele |
| **3.13** | **Objekty autorizace** |
|  | Oprávnění k funkcím a funkčním modulům |
|  | Oprávnění pro pracovní postupy |
| **3.14** | **Oprávnění k databázovým dotazům** |
|  | Oprávnění na rozhraní |
|  | Aditivní oprávnění |
| **3.16** | **Oprávnění lze shrnout do rolí** |
|  | Udržujte autorizační role prostřednictvím programu |
|  | Při přiřazování role jsou viditelná přidružená práva |
|  | Názvy rolí jsou volně definovatelné |
| **3.17** | **Názvy rolí lze kdykoli přejmenovat** |
|  | Počet rolí není omezen |
|  | Zobrazení a export |
|  | Zobrazení povolení podle tabulky |
| **3.18** | **Vývoz povolení podle tabulky** |
|  | Oprávnění přiřazená uživatelům a rolím musí být exportovatelná |
|  | Bezpečnostní požadavky |
|  | Validace vstupů |
|  | Obsahová validace vstupů |
|  | Bezpečnostní ověření vstupů |
| **3.19** | **Kontrola povolení** |
|  | Připojení pouze z certifikovaných systémů a uživatelů |
| **3.20** | **Více použití certifikátů** |
|  | Změna certifikátu během provozu |
|  | Přehled použitých certifikátů |
|  | Protokolování |
|  | Protokolování systémových činností |
|  | Protokolování chyb a varování |
|  | Protokolování základních akcí uživatele |
| **3.21** | **Hodnocení zvláštního práva** |
|  | virus Scanner |
|  | Je možný antivirový skener na operačním systému klienta |
|  | Je možný virový skener na operačním systému serveru |
| **3.22** | **Škálovatelnost** |
| **3.23** | **Velikost dat** |
|  | Počet rozhraní |
|  | Počet koncových uživatelů |
|  | Použitelnost a výkon |
| **3.24** | **Intuitivní uživatelské rozhraní** |
|  | Rychlá reakce uživatelského rozhraní |
|  | Business logika na serveru |
| **3.25** | **vzor licence** |
|  | licence Company |
|  | Další licenční modely |
| **3.26** | **Multiple Vstup** |
|  | Několikanásobné přihlášení z různých stanic operátora současně |
|  | Provoz multi-user |
| **3.27** | **Bezpečný víceuživatelský provoz** |
|  | Zamezení a řešení konfliktů |
| **3.29** | **Výměna dat probíhá přes rozhraní** |
|  | Rozhraní jsou integrována do konceptu rolí a autorizace |
|  | Rozhraní k interním systémům třetích stran |
|  | Poskytování dat pro interní systémy třetích stran |
| **3.30** | **Možnost využívat hotové free i komerční pluginy a konektory do dalších standardních platforem (typicky CI/CD nástroje)** |
|  | přístup k databázi |
|  | Možnost čtení a zápisu přes standardní rozhraní |
| **3.31** | **SFTP** |
|  | Příchozí komunikace přes SFTP |
|  | Odchozí komunikace přes SFTP |
|  | Parametrizace podle cílového systému a aktéra |
| **3.32** | **SMTP** |
|  | Příchozí komunikace přes SMTP |
|  | Odchozí komunikace přes SMTP |
| **3.33** | **Parametrizace podle cílového systému a aktéra** |
|  | webové služby |
| **3.34** | **Poskytování vlastního servisu webových služeb** |
|  | Poskytování webové služby SOAP |
|  | Poskytování webové služby REST |
|  | Dostupná dokumentace k webové službě |
|  | Přístup k zápisu do webové služby |
|  | Výměna dat přes Enterprise Service Bus |
|  | Odesílání zpráv založených na události |
| **3.35** | **Monitorování** |
|  | Monitorovací rozhraní vnitřní a integrace na aplikační monitoring |
|  | Monitorovací rozhraní k internímu systému třetích stran |
|  | Řešení musí být dozorovatelné prostřednictvím provozního monitoringu MZe. Řešení musí umožnit sledování:  • stavových a výkonových parametrů všech aktiv řešení,  • stavových a výkonových parametrů byznys operací řešení,  • parametrů vyžadovaných pro vyhodnocení bezpečnostních aspektů. |
| **3.36** | **Komunikační problémy prostřednictvím e-mailu** |
|  | Komunikační problémy prostřednictvím záznamu protokolu |
|  | Komunikační problémy přes programové rozhraní |
| **3.37** | **Omezení přístupu podle koncepce role a autorizace** |
|  | Zabezpečení |
|  | Šifrovaná komunikace |
|  | Ověřování vzdáleného webu |
| **3.38** | **Administrace** |
|  | Systém poskytuje administrační rozhraní na snadnou správu celého systému. Je zde možné spravovat zejména tyto oblasti: |
|  | ·         Uživatele/Role a řízení jednotlivých rolí, či vytváření custom rolí (možnost vytvářet individuální či skupinové role/uživatelské skupiny). |
|  | ·         Oprávnění |
|  | ·         Životní cyklus obsahu |
|  | ·         Řízení notifikací |
|  | ·         Šablony pro export |
|  | ·         Nastavení systému |
|  | ·         Nastavení procesů a workflow |
|  | ·         Nastavení vyhledávání |
|  | ·         Integrace |
|  | ·         Instalace podpůrných modulů (plugin/addon) |
|  | ·         Systém musí být plně auditovatelný. Modul musí zaznamenávat veškeré operace:  • prováděné uživateli prostřednictvím GUI modulu – uživatelé mohou k datům přistupovat pouze tímto způsobem,  • prováděné modulem automaticky – data mohou být v souladu s touto technickou specifikací měněna také automaticky,  • související s komunikací s okolními nástroji,  • prováděné při zajišťování provozu modulu – modul nesmí umožnit jakoukoli modifikaci dat, aniž by došlo k zaznamenání: data a času modifikace dat; identifikace osoby, která změnu dat provedla; původní hodnoty dat; nové hodnoty dat.  Modul NESMÍ umožnit žádné jiné než výše uvedené způsoby pro přístup a manipulaci s daty.  Ke každé provedené operaci musí řešení zaznamenat alespoň následující informace:  • identifikace iniciátora operace,  • identifikace vyvolané operace,  • datum a čas spuštění operace na serveru (s přesností na sekundy),  • datum a čas ukončení operace na serveru (s přesností na sekundy),  • výsledek operace (identifikace chybového stavu nebo informace o korektním ukončení operace).  K modulu musí existovat popis auditovatelnosti modulu, který popisuje funkce jednotlivých prvků a komponent a postup jak je auditovat. |
|  | ·         Logování změn a systémových parametrů |
|  | ·         Nastavení centrálních reportů (pro vybrané role). |
|  | ·         Vytváření formulářů k workflow a k seznamům (katalog služeb a aplikací). |
|  | ·         Vytváření workflow. |
|  | ·         Vytváření číselníků. |
| **3.39** | **Řízení kvality** |
|  | Reference a rozšíření na trhu |
|  | Vysoce kvalitní a osvědčený výrobek |
|  | Vlastní testy |
| **3.40** | **Poskytovatel kontroluje zdrojový kód v několika fázích** |
|  | Automatizované zkušební postupy |
|  | Popis zkušebních postupů a zkušebních protokolů je předán |
|  | Tvorba vlastních testovacích katalogů a testovacích scénářů |
|  | Tvorba zkušebních postupů pro specifické technické požadavky |
|  | Tvorba zkušebních postupů pro specifické technické požadavky |
|  | Přejímací zkouška/představení |
|  | Provádění akceptační zkoušky s klientem a zhotovitelem |
|  | Katalog kritérií vypracování ve fázi specifikace |
|  | kód Review |
|  | Hodnocení implementačního kódu klientem |
|  | Zveřejnění zdrojového kódu pro recenze |
|  | Audit zabezpečení |
| **3.41** | **Provádění bezpečnostních auditů klientem** |
| **3.42** | **Požadavek na provoz** |
|  | Monitorování |
|  | Dostupnost |
|  | Je dodržena bezpečnost při poruše |
|  | Dostupnost služby XY |
|  | Popis pro dosažení spolehlivosti |
|  | Aktualizace |
|  | Poskytovatel poskytuje pravidelné verze a opravy |
|  | Zprávy umožňují postupný import na test a prod |
|  | Odinstalace je možná |
| **3.43** | **Dokumentace** |
|  | Dokumentace v českém jazyce |
|  | Administration Guide |
|  | Průvodce administrací dodávky |
|  | Průvodce instalací |
|  | Manuál k instalaci |
|  | Uživatelská příručka ke každé dodávce |
|  | Havarijní a recovery plán |
|  | Dodávka havarijního konceptu |
|  | Architekturní dokumentace |
|  | Modely vytvořené v souvislosti s implementační dokumentací musí být vytvořeny pomocí CASE nástroje Enterprise architect, uchovány v některém ze standardizovaných formátů a tento musí být předán jako součást dokumentace zadavateli. |
|  | Bezpečnostní dokumentace  Součástí systému musí být bezpečnostní dokumentace zpracovaná v souladu s:   * Požadavky §10 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy) a dalšími pro řešení specifickými právními předpisy. * Interními bezpečnostními politikami a standardy.   Součástí bezpečnostní dokumentace musí být:   * Dodržování bezpečnostních požadavků ISMS objednatele (zadavatele) vycházející z vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. * Popis parametrizace SIEM nástroje zadavatele v souvislosti s bezpečnostním dohledem nástroje. * Krokový popis činností při reakci na detekované typické bezpečnostní incidenty. * Způsob zohlednění umožnění realizace práv subjektů údajů dle článků 15 - 19 Obecného nařízení 2016/679 o ochraně osobních údajů. * Úvodní analýza rizik dle metodiky MZe.   Metodika vývoje, která bude použita pro realizaci. |
| **3.44** | **Požadavky na služby** |
|  | Dostupnosti služby |
|  | Připravenost služby v definovaném časovém okně |
|  | Oznámení poruchy telefonicky |
|  | Oznámení chyby e-mailem |
|  | Reakce proběhne do 4 hodin v rámci servisních časů |
|  | Odstraňování problémů podle času řešení |
|  | Poradce při potížích |
|  | Dokumentace Odstraňování problémů nebo jejich řešení |
|  | Správa zabezpečení |
|  | Poskytování záplat |
| **3.45** | **Řízení změn** |
|  | Další vývoj software po dobu nejméně 5 let |
|  | Technická podpora |
|  | Správa a konfigurace systému včetně pracovních postupů a rozhraní |
|  | Provádění analýz chyb |
|  | Provádění kontrol kompatibility |
|  | Úpravy datového modelu |
|  | Instalace nových verzí softwaru |
| **3.46** | **Školení** |
|  | Školení pro uživatele, schvalovatele, dodavatele, obsluhu SD a administrátory (prezenční, online) |
|  | Vytvoření a zanechání tréninkových dokumentů |
|  | Adopce řešení mezi jednotlivými skupinami uživatelů |
|  | Podpora při uvádění do provozu |
| **3.47** | **Příloha 1 Popisy procesů** |
|  | Proces U1 - Service Desk |
|  | Proces U2 - Řízení dodávky projektů |
|  | Proces U3 - Project portfolio management |
|  | Proces U4 - Řízení změn - Change management |
|  | Proces U5 - Testování |
|  | Proces U6 - Knowledgebase |
|  | Proces U7 - Configuration management |

Požadavky na proces dodání ITSM platformy

Proces vývoje a dodání řešení musí být rozdělen do následujících fází:

* Fáze 1 – Zahájení projektu
* Fáze 2 – Návrh architektury, infrastruktury a přístupu
* Fáze 3 – Instalace jednotlivých modulů ITSM platformy
* Fáze 4 – Import prvotních dat a iniciální nastavení
* Fáze 5 - Integrace s průřezovými provozními službami, externími ITSM nástroji
* Fáze 6 – Ověření parametrů ITSM platformy
* Fáze 7 – Pilotní provoz

Fáze 3, 4 a 5 mohou probíhat paralelně.

Průběh dodání řešení se bude řídit metodikou upravenou v samostatném dokumentu.

Dodavatel je povinen v průběhu implementace ITSM platformy zajistit licence SW pro jednotlivé prostředí tak, aby bylo možné jednotlivé fáze realizovat. Náklady spojené s instalací, licencemi, konfigurací musí Dodavatel zahrnout do ceny vývoje. Instalace DEV/TEST, PROD prostředí bude provedena na HW v interních datacentrech MZe.

## Fáze 1 – Zahájení projektu

Samotným vývojovým pracím bude předcházet zahájení projektu, jehož předmětem bude:

1. Zpřesnění projektové a vývojové metodiky. Vyžaduje-li to realizace řešení, je Dodavatel oprávněn zpřesnit a předložit k akceptaci metodiku řízení projektu.
2. Objednatel musí do 5 pracovních dnů zpřesnění akceptovat nebo přednést své připomínky. Po jejich zapracování bude mít Objednatel další 3 pracovní dny ke schválení metodiky. V případě opakovaných připomínek bude opakováno i jejich zapracování a následné schvalování.
3. Představení členů realizačního týmu a nastavení komunikačních pravidel.
4. Představení mechanismů pro sdílení informací a mechanismů spojených s implementací metodiky projektového řízení. Tyto mechanismy budou představeny Objednatelem a Dodavatel zajistí potřebnou součinnost pro jejich implementaci.

Další pokračování v projektu je podmíněno řádným provedením této fáze, tj. akceptací všech jejích závěrů.

V rámci celého projektu bude postupováno podle nastavené metodiky. V případě nutnosti její korekce bude změna projednána a po oboustranném odsouhlasení zapracována do platného znění.

## Fáze 2 – Návrh architektury, infrastruktury a přístupu

Dodavatel na základě požadavků na řešení připraví technickou analýzu řešení, která musí obsahovat:

* Byznys procesy, funkce a informace
  + Detailní procesní diagram (BPMN)
  + Datové entity
    - Stavové diagramy pro datové entity, jejichž chování je podmíněno stavem
  + Návrh formulářů, reportů a tiskových sestav
  + Návrh obrazovek systému, na kterých lze demonstrovat ergonomie systému
* Aplikační architekturu v míře detailu vymezujícím jednotlivé komponenty řešení, jejich vzájemná rozhraní, služby a funkce a integraci řešení do prostředí MZe a eGovernmentu ČR.
* Požadavky na technologickou architekturu

Dodavatel musí vyjít ze zpracovaného zadání. S tímto však musí pracovat jako s iniciálním zadáním, které může být v průběhu analytické fáze zpřesněno, doplněno, či částečně modifikováno. Případné korekce vstupního zadání však nebudou mít dopad na celkovou pracnost či komplexitu řešení.

Modely musí být zpracovány s využitím notace Archimate 3 a v souladu s doporučeními OHA MV ČR.

Fáze 2 musí být ukončena do 2 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, jinak má Objednatel právo odstoupit od smlouvy.

Další pokračování v projektu je podmíněno řádným provedením této fáze, tj. akceptací všech jejích závěrů.

## Fáze 3 – Instalace jednotlivých modulů ITSM platformy

Dodavatel vytvoří řešení v souladu s jeho Technickou specifikací, která je součástí zadání, a navrženou architekturou a designem klíčových částí, které byly zpracovány v předešlé fázi.

Pokud některý požadavek stanoví minimální úroveň naplnění, může Dodavatel zajistit naplnění požadavku na pokročilejší (vyšší) úrovni, nikdy však na úrovni méně pokročilé (nižší).

Dodavatel musí postup vytvoření modulu rozdělit do několika milníků. Naplánování obsahu a rozsahu milníků je úlohou Dodavatele a musí respektovat projektovou metodiku.

Licenční náklady nutné pro implementaci ITSM platformy zahrne dodavatel do ceny vývoje. Objednatel zakoupí produkční licence v okamžiku nasazení na produkční prostředí.

Dodavatelem navržený postup musí splňovat následující pravidla:

1. Výsledkem milníku musí být ucelená část plnění a bude možné ověření jejího souladu se zadáním a zpětná vazba osob stanovených Objednatelem.
2. Výsledky milníků, jejichž součástí je vývoj funkcionalit, musí být ověřitelné v testovacím prostředí. To bude pracovníkům určeným Objednatelem přístupné vzdáleně. V případě, že přístup a korektní chování prezentované funkcionality bude vyžadovat konfiguraci pracovních stanic na straně pracovníků určených Objednatelem k ověření, provede tuto konfiguraci Dodavatel ve spolupráci s Objednatelem.
3. Rozdělení obsahu do jednotlivých milníků musí být logické a musí vést k eliminaci rizik spojených s nedodržením termínů projektu. Tj. pokud některé části řešení ovlivňují jiné, musí být řešeny dříve tak, aby se snížilo riziko přepracovávání již dokončených částí řešení, nebo aby nedocházelo k omezování voleb řešení.
4. Jednotlivé milníky nesmí být od sebe v čase vzdáleny více než 3 týdny.
5. Vývojovým a implementačním pracím musí předcházet důkladná analýza předmětné oblasti. Technická specifikace obsahuje všechny požadavky Objednatele na vytvářený modul, k jejich naplnění však může být potřebné zodpovězení některých dílčích, zadáním neupravených otázek. V případě, že zadání neupravuje určitou oblast a ta umožňuje variantní řešení, musí být volba varianty řešena s Objednatelem. V opačném případě může Objednatel řešení odmítnout a vrátit jej Dodavateli k přepracování.
6. V případě, že Dodavatel v průběhu implementace narazí na vzájemně protichůdné požadavky, bude tato situace řešena ve spolupráci s Objednatelem. V opačném případě může Objednatel řešení odmítnout a vrátit jej Dodavateli k přepracování.
7. V úvodních milnících bude schvalován návrh ergonomie uživatelského rozhraní. Ten bude obsahovat alespoň návrh řešení všech typových uživatelských operací a podobu uživatelského rozhraní.

Na každý milník mimo závěrečného bude na straně Objednatele navazovat ověření jeho souladu se zadáním a předešlými závěry projektu. Účelem tohoto ověření je předání průběžné zpětné vazby Dodavateli. Účelem tohoto kroku tak není formální schvalování průběžných plnění. Tj. Dodavatel při dalším postupu prací nemusí čekat na zpětnou vazbu Objednatele, nebo odstraňovat neprodleně případné identifikované vady a předávat je k opakovanému ověření. Objednatel tak rovněž není vázán žádnými závaznými časovými limity při poskytnutí průběžné zpětné vazby, bude však k této úloze přistupovat s vynaložením maximálního možného úsilí. K předané zpětné vazbě se Dodavatel formálně vyjádří, kdy k jednotlivým zjištěním může reagovat především jednou z následujících možností:

* Dodavatel se zpětnou vazbou souhlasí a navrhne způsob a harmonogram odstranění identifikovaných nedostatků.
* Dodavatel se zpětnou vazbou nesouhlasí z důvodu jejího rozporu se zadáním nebo její nesprávnosti. V obou případech bude pak toto diskutováno v rámci pracovních jednání s Objednatelem. Výstupem bude dokument, v němž bude uveden postup a termín nápravy. V případě potřeby (indikace nutnosti změny zadání) bude iniciován změnový požadavek a ten řešen dle příslušné metodiky.

## Fáze 4 – Import prvotních dat a iniciální nastavení

Účelem této fáze je:

1. Import iniciální sady dat, tj. naplnění konfigurační databáze, příprava struktur CMDB, nastavení modelu řízení přístupu a oprávnění, zálohování, apod.
2. Iniciální nastavení (parametrizace a konfigurace platformy
3. Dále realizace migrace dat z nahrazovaného řešení SD dle požadavků objednatele.

Úspěšná realizace této fáze bude stvrzena testováním na straně Objednatele. Ten ve lhůtě 10-ti pracovních dnů provede ověření úplnosti a korektnosti vzorku přenesených dat a iniciálních nastavení. Pro tyto účely musí být řešení z funkčního hlediska kompletní, tj. musí být dokončena fáze 3. Objednateli bude po celou dobu testování k dispozici pracovník Dodavatele, mající kompetence a oprávnění poskytovat Objednateli informace týkající se uložených dat. Tento pracovník bude neprodleně zajišťovat Objednatelem požadované informace týkající se dat i nad rámec funkcionalit obsažených v řešení.

V případě identifikace jakýchkoliv nesouladů v datech nebo nastavení ITSM platformy musí být tyto odstraněny a předloženy k opakovanému testování Objednatelem.

## Fáze 5 - Integrace s průřezovými provozními službami, externími ITSM nástroji

Účelem této fáze je integrace modulu s průřezovými provozními službami MZe, tj. s monitorovacími nástroji (bezpečnostními a provozními).

## Fáze 6 – Ověření parametrů ITSM platformy

Fáze 6 smí být realizovaná po ukončení předešlých fází. Jejím účelem je detailní ověření všech parametrů řešení, tj. jak splnění požadavků na funkcionalitu a vlastnosti modulu, tak na zajištění služeb souvisejících s provozem, podporou a rozvojem řešení.

Dodavatel zajistí Objednateli a jemu určeným subjektům plný přístup k provedení všech relevantních druhů testů, tedy i např. zátěžových testů, bezpečnostních testů, integračních testů, atd.

Dodavatel je povinen stanovit závazné datum zahájení této fáze v návaznosti na průběh předešlých fází, nejpozději však 20 pracovních dnů předem.

Objednatel má na ověření parametrů řešení v této fázi 20 pracovních dnů. Výsledkem testování na straně Objednatele bude seznam identifikovaných vad. Vady budou klasifikovány dle následujících pravidel:

* Vada kategorie A - ITSM platforma nebo její části nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití ITSM platformy nebo její části. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
* Vada kategorie B - Funkčnost ITSM platformy nebo jejích částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz nebo omezuje řádné užití ITSM platformy nebo její části.
* Vada kategorie C - Ostatní - drobné vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B.

Vady budou Objednatelem hlášeny neprodleně po jejich identifikaci. V případě, že vada znemožní či omezí provádění dalších testů, bude tato fáze přerušena až do nasazení opravy vady (tj. doba nutná k opravě vady a nasazení opravy nebude započítávaná do lhůty na realizaci fáze).

Ukončení této fáze je podmíněno úspěšným testováním, které konstatuje, že řešení neobsahuje vady kategorie A a B a je identifikováno nanejvýš 20 vad kategorie C. Tyto vady budou muset být odstraněny v průběhu následné fáze pilotního provozu.

Pro fázi 6 musí Dodavatel vyhradit v harmonogramu plnění alespoň 1 měsíc.

## Fáze 7 – Pilotní provoz

Pilotní provoz bude realizován pro okruh osob a subjektů stanovený Objednatelem. V rámci pilotního provozu budou moci uživatelé plně využívat modul, který bude nasazen na cílovém produkčním prostředí. Ve fázi pilotního provozu zajistí Dodavatel provozní zajištění odpovídající řádnému provozu.

Účelem pilotního provozu je zejména:

* Zaškolení vybraných pracovníků Objednatele pro role administrátorů (požadováno je 1 školení v prostorách Objednatele) a uživatelů modulu (požadována jsou 2 školení v prostorách Objednatele).
* Uživatelské odladění služeb a nastavení metodiky administrace.
* Odstranění vad kategorie C identifikovaných v předešlých fázích.
* Předání modulu Objednateli a zahájení řádného provozu.

Dodavatel musí v průběhu pilotního provozu předat Objednateli veškeré výstupy a součásti plnění, které vytvořil v souvislosti s implementací modulu nebo jsou k následnému provozu a rozvoji modulu potřebné.

Pilotní provoz potrvá alespoň 1 měsíc. V případě, že bude v rámci pilotního provozu odhalena vada, bude pilotní provoz přerušen až do jejího odstranění a následně prodloužen o takový časový úsek, který umožňuje opakované ověření všech parametrů řešení, které mohly být opravou vady zasaženy.

Po ukončení pilotního provozu připraví Dodavatel systém pro zahájení řádného provozu (např. vyčištěním dat z databáze vzniklých v rámci pilotního provozu).

Po úspěšné realizaci této fáze bude pokynem Objednatele zahájen ke stanovenému datu řádný provoz a bude zahájeno poskytování služeb souvisejících se zajištěním provozu, podpory a rozvoje řešení.

Katalog služeb provozu, podpory a rozvoje informačního systému

Řádný chod řešení je zajištěn v modelu, kdy MZe zajišťuje provoz a rozvoj sdílené HW infrastruktury resortu, operačních systémů a vybraného middleware a Dodavatel zajišťuje provoz, podporu a rozvoj aplikační části řešení a middleware, který využívá a zároveň není centrálně zajišťován.

Dodavatel zajistí následující soubor služeb:

* Služby s fixním plněním
  + SF1 Služby řádného provozu
  + SF2 Korektivní služby podpory
  + SF3 Preventivní služby podpory
  + SF4 Uživatelská podpora
* Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb
  + SO1 Rozvojové služby
  + SO2 Odborné služby

Při zajištění služeb Dodavatelem musí být naplněny průřezové požadavky služby uvedené v následující tabulce, požadavky na jednotlivé služby jsou pak uvedeny níže.

Tabulka 1 Požadavky na Služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Označení** | **Znění požadavku** |
| **P-1** | HW infrastruktura | Dodavatel bude využívat HW infrastrukturu zajištěnou MZe. Nedostupnosti či výpadky HW infrastruktury nejdou k tíži Dodavatele a je na ně nahlíženo jako na výpadek či nedostupnost prvků ve správě 3. stran. |
| **P-2** | Metodická úroveň zajišťování služeb | Dodavatel zajistí Služby s fixním plněním v souladu s metodikou ITIL v4. Dodavatel je povinen zpracovat a předat Objednateli ke schválení metodiku zajišťování provozních služeb. Schválení metodiky služby MZe je nutnou podmínkou pro její zahájení/provádění.  Dodavatel je oprávněn v průběhu plnění služeb navrhovat úpravy schválené metodiky. Až do jejich akceptace MZe je však povinen provádět služby výhradně v souladu se schválenou metodikou. Výjimkou je pouze situace, kdy by byl ohrožen řádný provoz řešení. Takovýto případ musí Dodavatel zpětně zadokumentovat a předložit MZe spolu s návrhem nápravných opatření. |
| **P-3** | Součinnost se subjekty 3. stran | Dodavatel odpovídá pouze za Služby a činnosti definované zadáním. Při plnění Služeb je v definovaném rozsahu povinen využívat či řídit součinnost s ostatními subjekty podílejícími se na zajištění řádného provozu (např. subjekty zajišťujícími technickou podporu SW technologií).  Součinnost subjektů 3. stran čerpá Dodavatel přímo dle kontaktní matice předané a udržované MZe. Kontaktní matice obsahuje rovněž specifikaci všech parametrů ovlivňujících komunikaci (např. SLA parametry, formu komunikace …).  Pokud některý ze subjektů nedodržuje nastavené parametry součinnosti, je Dodavatel povinen o tomto bezprostředně vyrozumět MZe, nebo postupovat dle eskalačního scénáře, je-li pro danou situaci MZe stanoven. |
| **P-4** | Zaznamenávání úkonů | Každý úkon (automatický i manuálně provedený) musí být neprodleně zaznamenán v nástroji ServiceDesk. Úkon, který není v ServiceDesk zaznamenán, není považován za provedený. Výjimkou je pouze situace při výpadku nástroje ServiceDesk, pro kterou musí mít Dodavatel připraven MZe schválený scénář dokumentace provozních úkonů. |
| **P-5** | Informování o provozu | Informace o výkonu Dodavatele a dostupnosti Služeb jsou MZe přístupné v reálném čase prostřednictvím nástroje ServiceDesk, resp. monitorovacích nástrojů.  Za informování uživatelů je odpovědný Dodavatel, který tak v rámci zajišťování Služeb informuje uživatele o všech skutečnostech (výpadky, omezení, servisní okna, aktualizace atd.), které mají dopad na jejich užívání. |
| **P-6** | Automatizace provozních úkonů | Pokud je možné kteroukoliv činnost automatizovat, musí Dodavatel zpracovat návrh požadavku na změnu. |
| **P-7** | Neprodlené zajištění | Dodavatel neprodleně provede = Dodavatel bez zbytečného odkladu, nebo ve stanovené lhůtě (je-li definována) zajistí v rámci vymezeného okna dostupnosti služby provedení. |
| **P-8** | Období pro poskytování služeb | Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v časovém období, kdy je poskytována.  S ohledem na ekonomičnost a povahu cílové služby je období pro poskytování služeb vhodné nastavit pro časové okno 8:00-16:00. |
| **P-9** | Klasifikace vad či nestandardních a chybových stavů | Kategorie A – chyba/stav způsobující nedostupnost služby či její části vůči koncovým uživatelům, případně způsobující nefunkčnost služby či její části v souladu se zadáním  Kategorie B – chyba/stav způsobující omezení služby či její části vůči koncovým uživatelům  Kategorie C – ostatní |

Vymezení Služeb je zpracováno v členění:

* Popis služby – základní charakteristika a věcné vymezení předmětu služby
* Položka služby – jednotková položka provádění služby (pro potřeby ocenění služby)
* Metriky služby – s ohledem na povahu řešení navržené SLA parametry spojené se zajišťováním služby

## Služby s fixním plněním

### SF1 Služby řádného provozu

**Popis služby**

Zajištění řádného provozu aplikačních prvků řešení a middleware v souladu s provozní dokumentací ITSM platformy.

Provozní dokumentace musí být vytvořena a udržována v souladu s pokyny a provozními manuály výrobců použitých infrastrukturních prvků, Dodavatele ITSM platformy a související platnou legislativou, zejména pak zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Služba zahrnuje:

* provádění profylaxe a provozních úkonů spojených se zajištěním řádného provozu,
* měření kvality a dostupnosti služeb a iniciování korektivních a preventivních služeb podpory v případě detekce stavu, který je spouštěčem těchto služeb, nebo služeb souvisejících se zajištěním řádného chodu řešení zajišťovaných subjekty 3. stran či Objednatelem,
* správa certifikátů,
* kontrola, analýza a instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců infrastrukturních prvků,
* aktualizace provozní dokumentace.

**Položka služby**

1 měsíc alokované kapacity IT specialistů zajišťujících služby pro jednotlivé části infrastruktury řešení v působnosti Dodavatele

**Metriky služby (SLA)**

Správa certifikátů, provádění profylaxe a provozních úkonů spojených se zajištěním řádného provozu – ve lhůtě stanovené provozní dokumentací.

Vyhodnocení identifikované odchylky v kvalitě a dostupnosti služeb, posouzení dopadu na provoz:

* Lhůta pro zahájení vyhodnocení od detekce odchylky – 1 hod
* Lhůta pro vyhodnocení odchylky od její detekce a iniciace dalších kroků (tj. případné založení incidentu řešeného v rámci korektivních služeb podpory, nebo zadání požadavku na provozovatele infrastruktury, Objednatele či subjekty 3. stran) – 4 hod

Patche, hotfixy, service packy a další opravné balíky výrobců infrastrukturních prvků:

* Lhůta pro analýzu a návrh nasazení – 5 pracovních dnů od vydání
* Lhůta pro instalaci – 5 pracovních dnů od pokynu pro provedení instalace

Aktualizace provozní dokumentace – do 5 pracovních dnů od identifikace potřeby (Objednatelem nebo Dodavatelem) provozní dokumentaci aktualizovat.

### SF2 Korektivní služby podpory

**Popis služby**

Reaktivní služba nápravy nestandardních či chybových stavů řešení. Korektivní služby jsou prováděny:

* na pokyn Objednatele v případě, že provozní informace či chování řešení indikují možné nedostatky nebo zhoršení jeho funkčních či vlastnostních charakteristik a požadavek byl zadán do ServiceDesk či nahlášen na uživatelskou podporu;
* na pokyn uživatelů v případě, že chování řešení indikuje možné nedostatky nebo zhoršení jeho funkčních či vlastnostních charakteristik a požadavek byl zadán do ServiceDesk či nahlášen na uživatelskou podporu;
* na základě nestandardních nebo od normálu se odchylujících provozních ukazatelů identifikovaných v rámci provozu či preventivních služeb podpory.

Služba zahrnuje:

* analýzu a dodatečný monitoring nestandardních či chybových stavů,
* provozní a servisní zásah technika zahrnující zejména:
  + opravu chyb aplikační části řešení,
  + opravu chyb či změnu konfigurace prvků infrastruktury v působnosti Dodavatele v souladu s pokyny technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory,
* iniciaci provozního zásahu u provozovatele technologické infrastruktury,
* iniciaci součinnosti technologických vendorů a subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory, komunikaci s těmito subjekty,
* podpora MZe v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu vůči 3. stranám.

**Položka služby**

1 měsíc alokované kapacity IT specialistů zajišťujících služby pro jednotlivé části infrastruktury řešení v působnosti Dodavatele

**Metriky služby (SLA)**

Lhůty pro incidenty vyžadující korektivní služby podpory:

* Lhůta pro zahájení reakce na nestandardní či chybový stav – 1 hod
* Lhůta pro informování uživatelů o nestandardním či chybovém stavu – 1 hod
* Lhůta pro iniciaci součinnosti či iniciaci zásahu na straně Objednatele, provozovatele infrastruktury, technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory – bez zbytečného prodlení po identifikaci potřeby této součinnosti
* Lhůta pro poskytnutí informací na dotaz Objednatele, provozovatele infrastruktury, technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory – 1 hod
* Lhůta pro odstranění nestandardního či chybového stavu:
  + Kategorie A – 8 hod
  + Kategorie B – 3 pracovní dny
  + Kategorie C – 5 pracovních dnů
* Lhůta pro vyhodnocení příčin nestandardního či chybového stavu – 3 pracovní dny od odstranění nestandardního či chybového stavu

Lhůty jsou, pokud není uvedeno jinak, počítány od přijetí incidentu.

Odstraněním nestandardního či chybového stavu se pro všechny kategorie vad rozumí nasazení opravy do produkčního prostředí. Do lhůty není započítávána doba, po kterou je na základě rozhodnutí MZe odloženo nasazení opravy do produkčního prostředí.

### SF3 Preventivní služby podpory

**Popis služby**

Proaktivní podpora řádného provozu zaměřená na detekci problémů a provádění úkonů směřujících k proaktivnímu předcházení vzniku negativních provozních událostí či incidentů.

Služba zahrnuje:

* analýzu příčin událostí a incidentů,
* analýzu logů a trendů,
* testování prvků infrastruktury,
* návrh a realizaci změn vedoucích k optimalizaci fungování infrastruktury,
* návrh a realizaci změn dokumentace.

Činnosti budou prováděny na základě navrženého plánu i reaktivně v návaznosti na aktuální provozní události a incidenty.

**Položka služby**

1 měsíc alokované kapacity IT specialistů zajišťujících služby pro jednotlivé části infrastruktury řešení v působnosti Dodavatele

**Metriky služby (SLA)**

Lhůta pro zpracování plánů provádění preventivních služeb – 5 pracovních dnů před zahájením měsíce v rámci kterého budou služby prováděny.

Dodržení lhůt plynoucích z plánu provádění preventivních služeb.

### SF4 Uživatelská podpora

**Popis služby**

Zajištění uživatelské podpory zahrnující:

* Zodpovídání uživatelských dotazů týkajících se ovládání a funkčnosti řešení. Uživatelské dotazy budou zodpovídány na základě informací obsažených v uživatelských příručkách a interní znalostní bázi.
* V případě, že bude dotaz vyřešen ihned telefonicky při jeho přijetí, musí Dodavatel takovýto dotaz v zjednodušené podobě zaznamenat do ServiceDesku. Bude-li to možné, bude Dodavatel odpovídat uživatelům výhradně prostřednictvím ServiceDesku.
* Doplňování interní znalostní báze. Interní znalostní bázi doplní Dodavatel o standardizovanou odpověď vždy, kdy je uživatelem vznesen dotaz, pro který není odpověď odvoditelná z uživatelských příruček nebo informací v interní znalostní bázi.
* Publikování FAQ. Dodavatel na měsíční bázi uveřejní v uživatelské sekci odpovědi na 20 nejčastěji kladených otázek.

**Položka služby**

Počet vyhrazených pracovníků pro zajišťování služby dostupných současně koncovým uživatelům služeb.

Iniciálně je požadováno zajištění služby 1 vyhrazeným pracovníkem.

**Metriky služby (SLA)**

Lhůta pro odpověď na dotaz uživatele – 2 hod

Aktualizace FAQ – 1x měsíčně

## Služby s plněním na základě objednaných služeb

### SO1 Rozvojové služby

**Popis služby**

Rozvoj řešení realizován ve 3 krocích:

* Zpracování zadání – tento krok zahrnuje přijetí požadavku, jeho formální kontrolu, doplnění zadání a odhad pracnosti analýzy zadání.
* Zpracování technické analýzy – tento krok zahrnuje analýzu požadavku, která by umožnila detailně analyzovat dopady do stávajícího řešení a kvalifikovaně odhadnout kapacitní náročnost realizace požadavku a harmonogram realizace požadavku.
* Provedení implementace – v návaznosti na schválení realizace požadavku Objednatelem bude požadavek realizován a po ověření řízeně nasazen do produkčního provozu.

Služba bude poskytována po celou dobu smluvního vztahu s Dodavatelem na základě objednávkyObjednatele a dle Objednatelem schválené pracnosti. Služba bude hrazena dle odvedeného výkonu potvrzeného Objednatelem.

**Položka služby**

Člověkohodina odborných rolí podílejících se na plnění služby

**Metriky služby (SLA)**

Lhůta pro zpracování zadání – 3 pracovní dny

Lhůta pro zahájení zpracování technické analýzy (od schválení pracnosti analýzy) – 3 pracovní dny

Lhůta pro provedení implementace (od schválení pracnosti a návrhu provedení implementace) – 5 pracovních dnů

Plnění bude prováděno dle jednotlivých sjednaných parametrů

### SO2 Odborné služby

**Popis služby**

Dodavatel zajistí v rámci této služby analytické, projektové a implementační práce související s parametrizací modulu nebo jeho implementací v organizaci Objednatele nebo jím stanoveného subjektu.

Podpora implementace bude realizována na základě Objednatelem schválené Nabídky na:

1. Rámcovou analýzu a kapacitní odhad náročnosti prací.
2. Zajištění podpory při parametrizaci modulu nebo jeho implementaci v rámci organizace. Této službě bude typicky předcházet předešlá Objednatelem schválená nabídka a plnění, jehož předmětem bude analýza zadání a kapacitní odhad prací.

**Položka služby**

Člověkohodina odborných rolí podílejících se na plnění služby

**Metriky služby (SLA)**

Lhůta pro analýzu a kapacitní odhad náročnosti prací – 3 pracovní dny

Lhůta pro zahájení realizace na základě schválené analýzy a kapacitního odhadu náročnosti prací – 5 pracovních dnů od vystavení objednávky

Plnění bude prováděno dle jednotlivých sjednaných parametrů

# Příloha č. 2

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| Adresa | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| E-mail | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |

ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| Adresa | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| E-mail | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| Telefon | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |

ve věcech Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| Adresa | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| E-mail | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| Telefon | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Adresa | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| E-mail | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Telefon | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Adresa | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| E-mail | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Telefon | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

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

Osoby oprávněné jednat ve věcech Služeb s výkonovým plněním na základě objednaných služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat Služby s výkonovým plněním na základě objednaných služeb a schvalovat jejich finanční výši, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

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

# Příloha č. 3

Seznam poddodavatelů

**1/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Právní forma:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Identifikační číslo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**2/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Právní forma:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Identifikační číslo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**3/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Právní forma:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Identifikační číslo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**atd. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

# Příloha č. 4

Souhrnná cenová tabulka

Příloha č. 4 Smlouvy bude přiložena po výběru dodavatele před podpisem Smlouvy a bude odpovídat Příloze č. 6 zadávací dokumentace předložené vybraným dodavatelem v jeho nabídce, s doplněním zákonných sazeb DPH a ceny s DPH.

# Příloha č. 5

**Realizační tým Poskytovatele**

***pozn.: účastník vyplní níže uvedené kontaktní údaje a doplní jednotlivé pozice v souladu s požadavky na složení realizačního týmu***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie rolí**  **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**  **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]** | **Položka kategorie role**  **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**  **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]** | **Kontaktní údaje** |
|  |  | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
|  |  | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
|  |  | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
|  |  | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |

# Příloha č. 6

Vzor obsahu smlouvy na zpracování osobních údajů

**Zpracovatelská smlouva dle čl. 28 odst. 3 GDPR**

1. Tato smlouva je uzavírána na základě čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen jako „**GDPR**“. Pojmy použité v této smlouvě budou vykládány v souladu s GDPR, zejm. v souladu s pojmy uvedenými v čl. 4 GDPR.
2. Pro účely této smlouvy je Objednatel považován za správce dle čl. 4 odst. 7 GDPR a Poskytovatel je považován za zpracovatele dle čl. 4 odst. 8 GDPR.
3. Informace ohledně zpracovávaných osobních údajů:

|  |  |
| --- | --- |
| Předmět zpracování | Zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy |
| Doba trvání zpracování | Po dobu trvání této Smlouvy |
| Povaha zpracování | Shromáždění, zaznamenání, uspořádání, uložení, vyhledávání, nahlédnutí, použití. |
| Účel zpracování | Zpracování za účelem plnění této Smlouvy |
| Typ osobních údajů | Jméno, adresa, tel. číslo, e-mailová adresa |
| Kategorie subjektů údajů | Zemědělská veřejnost |

1. Při zpracování osobních údajů je správce povinen dodržovat práva subjektů údajů, která vyplývají zejména z čl. 12 až 22 GDPR, a to při dodržení zákonného způsobu zpracování osobních údajů dle čl. 6 GDPR a v souladu se zásadami zpracování osobních údajů uvedených v čl. 5 GDPR.
2. Povinnosti a práva zpracovatele:
   1. Zpracovatel prohlašuje, že je v souladu s čl. 28 odst. 1 GDPR schopen pro zpracování osobních údajů jménem správce na základě této smlouvy poskytnout dostatečné záruky, zejména pokud jde o odborné znalosti, spolehlivost a zdroje, a že zavede technická a organizační opatření, která budou splňovat požadavky GDPR, včetně požadavků na bezpečnost zpracování, a to tak, aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů.
   2. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiné členského státu EU), které se na správce vztahují; v takovém případě zpracovatel správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
   3. Zpracovatel zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
   4. Zpracovatel přijme všechna opatření požadovaná podle článku 32 (Zabezpečení zpracování):
      1. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně:
         1. pseudonymizace a šifrování osobních údajů;
         2. schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
         3. schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
         4. procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
      2. Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
      3. Správce a zpracovatel přijmou opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření správce nebo zpracovatele a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn správce, pokud jí jejich zpracování již neukládají právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiné členského státu EU).
   5. Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce. V případě obecného písemného povolení zpracovatel správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
   6. Pokud zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle právních předpisů EU nebo ČR (popř. jiného členského státu EU) stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě uzavřené správcem a zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky tohoto nařízení. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní zpracovatel.
   7. Zpracovatel zohledňuje povahu zpracování, je správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR (čl. 12 až 23 GDPR).
   8. Zpracovatel je správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
   9. Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiného členského státu EU) nepožadují uložení daných osobních údajů.
   10. Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 GDPR, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Pokud nastane situace dle předchozí věty a pokud dle názoru zpracovatele určitý pokyn porušuje GDPR nebo jiné právní předpisy EU nebo ČR (popř. jiného členského státu EU) týkající se ochrany osobních údajů, zpracovatel o tomto neprodleně informuje správce.
   11. Aniž jsou dotčeny čl. 82, 83 a 84 GDPR, pokud zpracovatel poruší GDPR tím, že určí účely a prostředky zpracování, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za správce.

# Příloha č. 7

Harmonogram včetně vymezení milníků

[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

# Příloha č. 8

Metodika průběhu vývoje a dodání

Je obsahem dokumentace poskytnuté Poskytovateli jako Uchazeči v rámci zadávacího řízení na základě Dohody o ochraně důvěrných informací. Ke dni účinnosti smlouvy Poskytovatel obdrží elektronickou cestou odkaz na interní web Objednatele, kde bude zpřístupněno aktuální znění Přílohy č.8

# Příloha č. 9

Smluvní pokuty a slevy pro služby provozu a rozvoje

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Služba | Metrika | Sankce a slevy za nedodržení metriky služby |
| SF1 Služby řádného provozu | Služba je zajišťována v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00. | Sleva ve výši 2 % z měsíční ceny plnění „SF1 Služby řádného provozu“ za každých 0,1 % nedostupnosti ITSM platformy způsobené chybou při zajišťování služby v rámci jednoho kalendářního měsíce |
| Vyhodnocení identifikované odchylky v kvalitě a dostupnosti služeb, posouzení dopadu na provoz:  • Lhůta pro zahájení vyhodnocení od detekce odchylky – 1 hod  • Lhůta pro vyhodnocení odchylky od její detekce a iniciace dalších kroků (tj. případné založení incidentu řešeného v rámci korektivních služeb podpory, nebo zadání požadavku na provozovatele infrastruktury, Objednatele či subjekty 3. stran) – 4 hod  Patche, hotfixy, service packy a další opravné balíky výrobců infrastrukturních prvků:  • Lhůta pro analýzu a návrh nasazení – 5 pracovních dnů od vydání  • Lhůta pro instalaci – 5 pracovních dnů od pokynu pro provedení instalace  Aktualizace provozní dokumentace – do 5 pracovních dnů od identifikace potřeby (Objednatelem nebo Dodavatelem) provozní dokumentaci aktualizovat. | Sleva ve výši 5 % z měsíční ceny plnění „SF1 Služby řádného provozu“ za každý jednotlivý případ a za každý započatý násobek překročení stanovené lhůty |
| SF2 Korektivní služby podpory | Služby jsou prováděny v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00. | 10 % z měsíční ceny plnění „SF2 Korektivní služby podpory“ za každý jednotlivý případ nedostupnosti služby |
| Lhůty pro incidenty vyžadující korektivní služby podpory:   * Lhůta pro zahájení reakce na nestandardní či chybový stav– 1 hod * Lhůta pro informování uživatelů o nestandardním či chybovém stavu – 1 hod * Lhůta pro iniciaci součinnosti či iniciaci zásahu na straně Objednatele, provozovatele infrastruktury, technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory – bez zbytečného prodlení po identifikaci potřeby této součinnosti * Lhůta pro poskytnutí informací na dotaz Objednatele, provozovatele infrastruktury, technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory – 1 hod * Lhůta pro odstranění nestandardního či chybového stavu:   + Kategorie A – 8 hod   + Kategorie B – 3 pracovní dny   + Kategorie C – 5 pracovních dnů   Lhůta pro vyhodnocení příčin nestandardního či chybového stavu – 3 pracovní dny od odstranění nestandardního či chybového stavu | 5 % z měsíční ceny plnění „SF2 Korektivní služby podpory“ za každý jednotlivý případ a za každý započatý násobek překročení stanovené lhůty |
| SF3 Preventivní služby podpory | Služba je zajišťována v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00. | Sleva ve výši 10 % z měsíční ceny plnění „SF3 Preventivní služby podpory“ za každý jednotlivý případ nesplnění SLA |
| Lhůta pro zpracování plánů provádění preventivních služeb – 5 pracovních dnů před zahájením kalendářního měsíce v rámci kterého budou služby prováděny. | Sleva ve výši 5 % z měsíční ceny plnění „SF3 Preventivní služby podpory“ za každý jednotlivý případ a za každý započatý násobek překročení stanovené lhůty |
| SF4 Uživatelská podpora | Služba je zajišťována v pracovní dny v čase 8:00 - 16:00. | Sleva ve výši 10 % z měsíční ceny plnění „SF4 Uživatelská podpora“ za každý jednotlivý případ nesplnění SLA |
| Dodavatel musí zajistit příjem událostí smluvně závazným počtem vyhrazených pracovníků pro zajišťování služby dostupných současně koncovým uživatelům služeb. | Sleva ve výši 10 % z měsíční ceny plnění „SF4 Uživatelská podpora“ za každý identifikovaný nesoulad se Smlouvou |
| Odpověď na dotaz uživatele nejpozději do 2 hodin | Sleva ve výši 5 % z měsíční ceny plnění „SF4 Uživatelská podpora“ za každý jednotlivý případ a za každý započatý násobek překročení stanovené lhůty |
| SO1 Rozvojové služby | Dodavatel je povinen informace sdělovat Objednateli výhradně prostřednictvím Service Desk, a to bezodkladně.  Poskytnutí informace o náročnosti a délce analýzy požadavku nejpozději do 3 pracovních dnů od výzvy Objednatele k poskytnutí této informace.  Zahájení analýzy a návrhu realizace požadavku nejpozději do 3 pracovních dnů od schválení pracnosti analýzy Objednatelem  Zahájení realizace požadavku nejpozději do 5 pracovních dnů od schválení pracnosti a návrhu realizace požadavku.  Implementace požadavku - informace o ukončení předána prostřednictvím ServiceDesk a předání výstupů sjednanou formou v den dokončení implementace, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován v Harmonogramu realizace. | Smluvní pokuta ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení  V případě změn, jejichž cílem je soulad s legislativou, smluvní pokuta ve výši 20 000,- Kč za každý započatý den prodlení |
| SO2 Odborné služby | Lhůta pro rámcovou analýzu a kapacitní odhad náročnosti prací – 3 pracovní dny  Lhůta pro zahájení realizace na základě schválené rámcové analýzy a kapacitního odhadu náročnosti prací – 5 pracovních dnů  Plnění bude prováděno dle jednotlivých sjednaných parametrů | Smluvní pokuta ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení  V případě změn, jejichž cílem je soulad s legislativou, smluvní pokuta ve výši 20 000,- Kč za každý započatý den prodlení |

# Příloha č. 10

Licenční podmínky ITSM platformy s rozpadem na jednotlivé produkty/moduly řešení

[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

1. Účastník ponechá text dle skutečnosti a vymaže tuto poznámku pod čarou. [↑](#footnote-ref-2)