

MZE-6486/2025-12120

dms_carovy_kod

mzedms028907982

SP. ZN.: MZE-69/2025-12120

Č. J.: MZE-6486/2025-12120

Smlouva na dodávku, provoz a rozvoj ITSM platformy

(dále též „**Smlouva**“)

Smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo zemědělství**

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

IČO: 00020478, DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: ČNB, Praha 1, č. účtu: 1226-001/0710

ID datové schránky: yphaax8

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

(dále jen „Objednatel“ nebo též „**Zadavatel**“ nebo „**Ministerstvo zemědělství**“)

číslo smlouvy Objednatele: *S2025-0008, DMS: 155-2025-12120, čj. MZE-6486/2025-12120*

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]

ID datové schránky: [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) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, v platném znění

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, v platném znění a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, v platném znění, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku a k zapojení Běloruska do ruské agrese proti Ukrajině, v platném znění, 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 celou 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 specifikované v pododstavci 1.2.7 Smlouvy, 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 „Dodávka, provoz a rozvoj ITSM platformy MZe“ (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, a
    9. není-li výrobcem dodávaného řešení, mezi ním a výrobcem řešení existuje pro Českou republiku taková úroveň spolupráce, která jej opravňuje ke komplexnímu dodání řešení, včetně poskytování následných služeb podpory a rozvoje.

1. ÚČEL SMLOUVY A PODMÍNKA NEZÁVISLOSTI
   1. Účelem této Smlouvy je realizovat Veřejnou zakázku dle zadávací dokumentace na dodávku řešení naplňujícího požadavky Objednatele na ITSM platformu (dále také „**ITSM**“ nebo „**Řešení**“) a dále jeho provoz a rozvoj. Řešení má zajistit naplnění funkčních a nefunkčních požadavků Objednatele, tj. zejména zajistit náhradu současného nevyhovujícího ServiceDesk systému a zajistit digitalizaci interních ICT procesů.
   2. Vzhledem k tomu, že dodávané Řešení bude rovněž měřícím bodem kontroly SLA služeb plynoucích z veškerých dodavatelských smluv uzavřených Objednatelem, je z důvodu zamezení konfliktu povinností nezbytné oddělit plnění z dotčených dodavatelských smluv a plnění na základě této Smlouvy, tzn. oddělit ITSM od dodavatelů zajišťujících provoz nebo rozvoj infrastruktury a ostatních systémů nebo aplikací na Ministerstvu zemědělství tak, jak je níže definováno v odst. 2.3 tohoto článku Smlouvy.
   3. Poskytovatel, jeho poddodavatel(é) a osoby, které budou vykonávat předmět plnění této Smlouvy, nesmí být dodavatelem nebo poddodavatelem níže vymezených služeb, nesmí být osobou ovládající nebo ovládanou takovým dodavatelem nebo poddodavatelem nebo účastníkem v probíhajících zadávacích řízeních na Ministerstvu zemědělství u níže vymezených služeb a musí být proto subjektem nezávislým na dodavatelích nebo poddodavatelích, kteří jsou přímo či nepřímo dodavateli nebo poddodavateli:

2.3.1. provozu nebo rozvoje infrastruktury, systémů nebo aplikací na Ministerstvu zemědělství, nebo

2.3.2. provozu nebo rozvoje systémů zajišťujících kybernetickou bezpečnost na Ministerstvu zemědělství; aktuálně se jedná například o systémy IPS, VULN, PIM, SIEM, Netflow, FW a projekty/veřejné zakázky na penetrační testování nebo role specialisty na monitoring a bezpečnostní infrastrukturu.

(celý tento odstavec dále jen „**Podmínka nezávislosti**“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje:
      1. realizovat pro Objednatele dodání ITSM dle technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, včetně poskytnutí licencí zajišťujících provedení implementace, integrace, konfigurace a customizace ITSM pro dosažení veškerých funkcionalit obsažených v Příloze č. 1 této Smlouvy, a poskytovat licence k užívaní konfigurovaného a customizovaného ITSM a jejich maintenance (dále rovněž „**Poskytnutí ITSM**“). Uvedené činnosti jsou rozděleny do následujících fází:
         1. Fáze 1 – Zahájení projektu,
         2. Fáze 2 – Implementační analýza,
         3. Fáze 3 – Implementace ITSM řešení,
         4. Fáze 4 – Ověření parametrů ITSM platformy,
         5. Fáze 5 – Pilotní provoz,
      2. poskytovat Objednateli služby zajištění provozu a rozvoje ITSM (dále jen „**Služby**“);
      3. nad rámec licencí uvedených v pododst. 3.1.1 tohoto článku poskytovat po ukončení Fáze 5 do konce trvání této Smlouvy další licence a maintenance licencí pro užívání ITSM dle potřeb Objednatele, a to v hodnotě nepřevyšující částku uvedenou v odst. 19.7 této Smlouvy. Objednatel bude licence s maintenance objednávat postupem dle odst. 7.19 této Smlouvy. Tento pododstavec se použije pouze tehdy, pokud licenční model Poskytovatele vyžaduje v případě navýšení objemových požadavků na ITSM stanovených v odst. 4.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy navýšení licencí a maintenance.
   2. Služby a požadavky na jejich poskytování jsou dále specifikovány v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Specifikace služeb**“). Služby jsou vymezeny jako:
      1. Služby s fixním plněním (dále též „**Paušální služby**“).
      2. Paušální služby zahrnují:
         1. SF1 Služby řádného provozu
         2. SF2 Korektivní služby podpory
         3. SF3 Preventivní služby podpory
         4. SF4 Uživatelská podpora.
      3. Služby s plněním na základě objednaných služeb poskytované na základě požadavků Objednatele (dále též „**Ad hoc služby**“).
      4. Ad hoc služby zahrnují:
         1. SO1 Rozvojové služby
         2. SO2 Drobný rozvoj
         3. SO3 Odborné služby.
   3. Nedílnou součástí poskytování Služeb je též pravidelná aktualizace příslušné technické, administrátorské a bezpečnostní dokumentace a Uživatelské příručky vztahující se k ITSM (dále též „**Dokumentace ITSM**“ 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. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v Příloze č. 5 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.
2. 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 v souladu s harmonogramem uvedeným v tomto článku 4. Smlouvy (dále také jen „**Harmonogram dodání ITSM**“).
   3. Poskytovatel se zavazuje zejména ke splnění jednotlivých fází plnění do konce dále uvedených termínů Harmonogramu dodání ITSM (dále v textu také označovaných jako „**Fáze**“).
      1. Fáze 1 – Zahájení projektu – do 2 týdnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy;
      2. Fáze 2 – Implementační analýza – do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, jinak se Poskytovatel ocitne v prodlení;
      3. Fáze 3 – Implementace ITSM řešení – do 7 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, včetně akceptace bez výhrad, nebo dle podmínek Přílohy č. 1 Smlouvy pro akceptaci výsledků Fáze 3; jinak se Poskytovatel ocitne v prodlení;
      4. Fáze 4 – Ověření parametrů ITSM platformy – do 8 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, jinak se Poskytovatel ocitne v prodlení;
      5. Fáze 5 – Pilotní provoz – zahájení po ukončení Fáze 3 a Fáze 4 s délkou trvání tohoto Pilotního provozu alespoň 1 měsíc a maximální délkou trvání 3 měsíce. Fáze 5 musí být dokončena nejpozději do 9 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, jinak se Poskytovatel ocitne v prodlení. Po ukončení Fáze 5 dochází k předání ITSM do provozu.

Fáze 3 a 4 mohou probíhat paralelně.

Pokud se v tomto odstavci hovoří o ukončení jakékoliv Fáze, rozumí se tím její akceptace bez výhrad, nebo dle podmínek Přílohy č. 1 Smlouvy pro akceptaci příslušné Fáze.

* 1. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli ITSM do provozu a zahájit plnění paušálních služeb nejpozději do 9 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
  2. V případě, že v rámci plnění dle pododst. 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4 nebo 4.3.5 dojde k prodlení, které prokazatelně nezavinil Poskytovatel, může Poskytovatel požádat Objednatele o prodloužení termínů pro plnění. Objednatel posoudí oprávněnost žádosti a případně stanoví nové termíny pro realizaci plnění. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že Objednateli na základě tohoto ustanovení Smlouvy nevzniká žádná právní povinnost k prodloužení termínů plnění.
  3. Místem plnění je:
     1. sídlo Objednatele na adrese Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště všech podřízených organizací Objednatele.
     2. sídlo Poskytovatele;
     3. Hostingové centrum Stodůlky na adrese K Zahrádkám 2065/2, 155 00 Praha 13 - Stodůlky;
     4. Hostingové centrum Chodov na adrese V lomech 2339/1, 149 00 Praha 4 - Chodov.
  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.
  5. Objednatel je oprávněn v průběhu trvání smluvního vztahu změnit sídlo (adresu) hostingového centra v rámci České republiky. V případě změny sídla hostingového centra Objednatel o této skutečnosti Poskytovatele písemně informuje ve lhůtě 30 dnů od rozhodnutí o změně sídla. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovateli v případě změny sídla hostingového centra nevzniknou vůči Objednateli žádné nároky na plnění.

1. PILOTNÍ PROVOZ
   1. Poskytovatel se zavazuje jako součást dodávky a nasazení ITSM provést Pilotní provoz (Fáze 5 dle pododst. 4.3.5 této Smlouvy), a to v souladu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy. Účelem pilotního provozu je zejména:
      1. Zaškolení vybraných pracovníků Objednatele pro role administrátorů a uživatelů ITSM.
      2. Uživatelské odladění služeb a nastavení metodiky administrace.
      3. Odstranění vad kategorie C identifikovaných v předešlých fázích.
      4. Předání ITSM a všech jeho součástí Objednateli a zahájení řádného provozu.
2. ZAHÁJENÍ SLUŽEB s fixním plněním
   1. Služby s fixním plněním budou poskytovány od následujícího dne po předání a převzetí ITSM dle čl. 21 této Smlouvy.
3. POSTUP POPTÁVÁNÍ SLUŽEB s plněním na základě objednaných služeb A LICENCÍ
   1. Objednatel při poptávání Služeb SO1 Rozvojové služby a SO3 Odborné služby vždy určí, zda se bude postupovat dle ustanovení 7.3 až 7.9 tohoto článku, nebo dle ustanovení 7.10 až 7.12 tohoto článku (neuplatní se postup upřesňování Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb prostřednictvím ticketu).
   2. Při poptávání Služeb SO2 Drobný rozvoj se bude postupovat dle ustanovení 7.13 až 7.15 tohoto článku.
   3. Realizace požadavku na SO1 Rozvojové služby a SO3 Odborné služby bude realizována ve třech po sobě jdoucích fázích:
      1. Zpracování zadání
      2. Zpracování technické analýzy
      3. Provedení implementace.
   4. Žádná fáze nemůže být provedena bez návaznosti na předchozí fáze, a to v pořadí řazení daném odstavcem 7.3 tohoto článku. Toto však nevylučuje možnost Objednatele zajistit realizaci některé z fází vlastními silami, či s využitím jiného Poskytovatele.
   5. Poptávání Služeb s plněním na základě objednaných služeb probíhá vždy tak, že v rámci každé fáze uvedené v pododstavcích 7.3.1 až 7.3.3 tohoto článku je
      1. Objednatel oprávněn vytvořit a Poskytovateli zaslat písemný požadavek na zpracování (dále též „**Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb**“),
      2. Poskytovatel povinen na základě Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb vytvořit a Objednateli zaslat písemnou nabídku na zpracování (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat minimálně časový rozsah plnění v členění po rolích a cenu a předmět plnění a
      3. Objednatel oprávněn písemně schválit Nabídku Poskytovatele.
   6. 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.
   7. Zadání (pododst. 7.3.1), technická analýza (pododst. 7.3.2), Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb (pododst. 7.5.1) a Nabídka (pododst. 7.5.2) musí být zpracovány v šablonách, které tvoří přílohu č. 9 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn uvedené šablony v průběhu platnosti Smlouvy upravovat a Poskytovatel je povinen respektovat tato upravená znění šablon, jemu poskytnutá.
   8. Objednatel je oprávněn sám zpracovat zadání dle pododst. 7.3.1 tohoto článku. V takovém případě nebudou pro zpracování zadání realizovány úkony dle pododst. 7.5.1 až 7.5.3 tohoto článku. Objednatel je však povinen zpracovat zadání v šabloně obsažené v příloze č. 9 této Smlouvy.
   9. Implementaci (pododst. 7.3.3) je Poskytovatel povinen provést v souladu s Metodikou uvedenou v Příloze č. 9 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 na interním webu Objednatele a její úpravy jsou pro Poskytovatele závazné.
   10. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do  5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou Nabídku. Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit pro zpracování určité Nabídky delší lhůtu, než je lhůta uvedená v předchozí větě. Nabídka bude obsahovat:
       1. dopady do systémů Objednatele;
       2. návrh konceptu technického řešení
       3. předmět plnění;
       4. harmonogram plnění;
       5. požadavky na součinnost Objednatele;
       6. požadavky na součinnost třetích stran;
       7. pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Poskytovatel je oprávněn svoji Nabídku změnit na základě písemného požadavku Objednatele, popř. osobního projednání s Objednatelem. Upravená Nabídka je pak pro Poskytovatele závazná. V případě, že Objednatel nepožaduje žádnou úpravu Nabídky, je závazné její původní znění.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek na jakékoliv plnění, a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.

* 1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb objednat u Poskytovatele plnění na základě Nabídky popsané v odst. 7.10 Smlouvy a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb poskytnout objednané plnění, přičemž Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb musí minimálně obsahovat:
     1. předmět plnění a požadovaný termín dokončení plnění;
     2. cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě, ustanovení druhé věty odst. 7.17 tohoto článku tím není dotčeno;
     3. odkaz na Nabídku na základě, které je Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb realizován;
     4. schválení oprávněné osoby Objednatele.
  2. V případě, že Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb je v rozporu se Smlouvou nebo s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, které jsou v rozporu se Smlouvou nebo s Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli. V případě, že k Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli.
  3. Realizace požadavku na SO2 Drobný rozvoj, bude realizována dle Přílohy č. 2 této Smlouvy následovně:
     1. Objednatel vytvoří a Poskytovateli zašle písemnou objednávku na poskytnutí Služeb s plněním na základě objednaných služeb, která bude předpokládat postupné plnění objednaných Služeb v termínech uvedených Objednatelem v jednotlivých ticketech dle odst. 7.15 tohoto článku Smlouvy. Objednávka bude obsahovat minimálně předmět plnění, časový rozsah celkového plnění v členění po rolích, konečný termín plnění a cenu celkového plnění.
     2. Poskytovatel Objednateli zašle písemné schválení objednávky nebo připomínky k objednávce,
     3. Objednatel v případě připomínek Poskytovatele k objednávce vytvoří novou objednávku a obě smluvní strany postupují dle pododst. 7.13.1 a 7.13.2 tohoto článku.
  4. Poskytovatel se zavazuje zaslat písemné schválení objednávky nebo připomínky k objednávce dle pododst. 7.13.2 tohoto článku nejpozději do 2 pracovních dnů od jejího doručení.
  5. Poskytovatelem schválená objednávka je titulem pro plnění Poskytovatele Služeb SO2 Drobný rozvoj rozloženého do jednotlivých částí s tím, že Poskytovatel souhlasí, že doba a rozsah plnění jednotlivých částí objednávky budou Objednatelem upřesněny prostřednictvím elektronického zadání, tzv. ticketů v ServiceDesk nástroji (dále jen „ticket“). S plněním je možno započít až poté, co Poskytovatel obdrží první ticket. Pokud Objednatel neupřesní dobu a rozsah plnění prostřednictvím ticketů v celém rozsahu objednávky nejpozději do jednoho měsíce před konečným termínem plnění dle pododst. 7.13.1 tohoto článku, objednávka v rozsahu neupřesněné doby a neupřesněného rozsahu plnění, včetně ceny za toto neupřesněné plnění, zaniká (jedná se o rozvazovací podmínku dle občanského zákoníku). Pro odstranění jakýchkoliv právních pochybností smluvní strany uvádějí, že upřesněním prostřednictvím ticketu nedochází ke změně v obsahu závazku ve smyslu § 1901 občanského zákoníku, a že termíny plnění upřesněné tickety jsou právně závazné a v případě jejich nedodržení dojde k prodlení s plněním.
  6. Nejmenší objednatelný rozsah pro jednotlivé Služby s plněním na základě objednaných služeb je stanoven jako 0,5 člověkohodiny práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden je 8 člověkohodin, což odpovídá 8 hodinám práce jedné osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 0,5 člověkohodiny práce, tj. 0,5 hodiny práce příslušného člena realizačního týmu.
  7. Na poskytování jakýchkoli Ad hoc služeb nevzniká Poskytovateli právní nárok. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb či objednávku na poskytnutí Ad hoc služeb dle čl. 7. Smlouvy. Objednatel je oprávněn jednostranným písemným prohlášením zredukovat rozsah Služeb dle daného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb či dle objednávky na poskytnutí Ad hoc služeb. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb či objednávce na poskytnutí Ad hoc služeb, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb či objednávku na poskytnutí Ad hoc služeb již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
  8. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Služeb s plněním na základě objednaných služeb dle odst. 19.4 Smlouvy, nelze již poskytovat další Služby s plněním na základě objednaných služeb a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky a objednávky na poskytnutí Služeb s plněním na základě objednaných služeb odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Služeb s plněním na základě objednaných služeb dle odst. 19.4 Smlouvy a uvádět tuto částku ve výkazech dle čl. 14 této Smlouvy.
  9. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do deseti kalendářních dnů ode dne doručení písemné objednávky licencí s maintenance, resp. v případě povinnosti uveřejnit objednávku v registru smluv ode dne uveřejnění objednávky v registru smluv, poskytnout Objednateli požadované licence i s maintenance na dobu poskytnutí těchto licencí s maintenance od okamžiku poskytnutí licencí do konce trvání této Smlouvy. Objednatel je oprávněn objednat licenci i s maintenance opakovaně dle svých potřeb, a to až do vyčerpání finanční částky uvedené v odst. 19.7 této Smlouvy.

1. ŠKÁLOVÁNÍ SLUŽEB
   1. U Paušálních služeb 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 Paušálních služeb zejména:
      1. na základě údajů ze ServiceDesk nástroje a Monitoringu o alokaci rolí na plnění Paušálních služeb,
      2. v důsledku změn aplikační infrastruktury (viz odst. 17.3 této Smlouvy), nebo
      3. v souvislosti se změnou SLA parametrů Služeb.
   3. Objednatel je oprávněn doručit Poskytovateli požadavek na změnu parametrů Paušálních služeb nejdříve po uplynutí 12 měsíců od zahájení poskytování Paušálních služeb. Každý další požadavek na změnu parametrů Paušálních služeb je Objednatel oprávněn doručit Poskytovateli nejdříve po uplynutí 12 měsíců od zahájení poskytování Paušálních služeb po provedené změně.
   4. Poskytovatel je oprávněn po uplynutí 12 měsíců od zahájení Paušálních služeb požádat o jejich změnu pouze v souvislosti s poskytnutím Ad hoc služeb nebo změnou SLA parametrů služeb na základě rozhodnutí Objednatele v důsledku vývoje úpravy parametrů poskytování služeb v oblasti informačních systémů nebo v důsledku změn ICT infrastruktury Objednatele. Poskytovatel svůj požadavek na škálování doloží relevantními podklady. Objednatel požadavek Poskytovatele na škálování posoudí a v případě jeho oprávněnosti schválí. Každou další žádost o změnu parametrů Paušálních služeb v souladu s tímto odstavcem je Poskytovatel oprávněn předložit Objednateli nejdříve po uplynutí 12 měsíců od zahájení poskytování Paušálních služeb po provedené změně.
   5. 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 Paušálních služeb 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.
   6. 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 Paušálních služeb.
   7. Poskytovatel je povinen upravit parametry Paušálních služeb dle požadavku Objednatele nejpozději do konce kalendářního měsíce, v němž mu byl doručen požadavek Objednatele na změnu parametrů Paušálních služeb. Pokud bude Poskytovateli požadavek na změnu rozsahu Paušálních služeb doručen po 10. dni v měsíci, je Poskytovatel povinen upravit parametry těchto služeb nejpozději do konce následujícího měsíce. Poskytovatel je povinen poskytovat Paušální služby ve změněném rozsahu od prvního dne měsíce následujícího po skončení lhůty na úpravu parametrů těchto služeb.
   8. Pokud bude rozsah změn upraven stanoviskem znalce dle odst. 8.6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen upravit parametry Paušálních služeb nejpozději do konce kalendářního měsíce, v němž mu bylo doručeno stanovisko znalce. Pokud bude Poskytovateli stanovisko znalce doručeno po 10. dni v měsíci, je Poskytovatel povinen upravit parametry Paušálních služeb nejpozději do konce následujícího měsíce. Poskytovatel je povinen poskytovat Paušální služby ve změněném rozsahu od prvního dne měsíce následujícího po skončení lhůty na úpravu parametrů Služeb
   9. Od úpravy parametrů Paušálních služeb Poskytovatelem dle požadavků Objednatele je služba nadále poskytována dle takto upravených parametrů.
   10. Parametry jednotlivých Paušálních služeb může Objednatel upravovat (škálovat) opakovaně kdykoliv v průběhu poskytování Paušálních služeb, za předpokladu, že bude dodržena věta druhá odst. 8.3 a věta poslední odst. 8.4 tohoto článku Smlouvy.
2. 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. 2 a Přílohy č. 3 této Smlouvy a dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je postiženo sankcí ve formě slevy z ceny;
      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. V případě potřeby vyvolané poskytováním plnění některé Služby může na základě dohody Objednatele a Poskytovatele dojít ke zvýšení počtu členů týmu alokovaných pro jednotlivé role, které však nemá vliv na alokovanou kapacitu uvedenou v Příloze č. 6 a v Příloze č. 7 Smlouvy. 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. 7 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. 7 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. Poskytovatel může alokovat kapacitu i dalších pracovníků nad rámec členů týmu uvedených v Příloze č. 7 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 popisu jednotlivých služeb 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 plněním na základě objednaných služeb vždy nejpozději do konce 3. 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 poskytování Služeb 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 Paušálních služeb, a též úkonů souvisejících s realizací plnění Služeb s 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. 4 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 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 bude provádět výhradně prostřednictvím řešení pro správu privilegovaných přístupů (dále jen „**PIM**“). Přístup Poskytovatele k ITSM mimo PIM je možný pouze a jen v případě, kdy bude tento přístup schválen Objednatelem. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré přístupy k ITSM jsou monitorovány a v případě zjištění nedodržení tohoto závazného postupu pro přístup Poskytovatele k ITSM bude udělena sankce dle odst. 30.26 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 ke spravovaným systémům, 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 jedenkrát za 3 měsíce nebo dle specifikace uvedené u příslušné Služby, ledaže se jedná o kontrolu nápravného opatření na základě kontroly v rámci uvedených 3 měsíců.
   10. Veškeré komponenty ITSM, které Poskytovatel v rámci plnění předmětu této Smlouvy poskytuje, 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,

Poskytovatel je dále povinen při výkonu administrativních činností souvisejících s plněním Veřejné zakázky používat, je-li to objektivně možné, recyklované nebo recyklovatelné materiály, výrobky a obaly.

* 1. Poskytovatel je povinen v rámci provozu a správy ITSM evidovat a sledovat termíny expirace certifikátů, které jsou v ITSM využívány. Poskytovatel předloží Objednateli požadavek na obnovu certifikátu nejpozději do 30 dnů před expirací aktuálně platného certifikátu. Následnou instalaci certifikátu včetně související úkonů, provede Poskytovatel tak, aby nedošlo k nedostupnosti systému.
  2. Poskytovatel je povinen doplňovat Dokumentaci ITSM tak, aby obsahovala:
     1. Detailní a úplný popis provádění veškerých procesů, které jsou v souvislosti se zajišťováním Služeb dle Přílohy č. 2 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. 2 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 vyhodnocovány.
     6. Úplnou konfigurační databázi (CMDB/iTOP) spravovaných a provozovaných prvků dle této Smlouvy vedenou 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 (iTOP) 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 (iTOP) 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.
  3. Poskytovatel se zavazuje udržovat Dokumentace ITSM v úložišti určeném Objednatelem.
  4. Pokud plnění Služby vyvolá potřebu aktualizovat Dokumentaci ITSM, musí být tato aktualizována v rámci daného plnění. Ve všech ostatních případech je Poskytovatel povinen aktualizovat Dokumentaci ITSM v souladu se zněním popisu Služeb s plněním na základě objednaných služeb neprodleně poté, co je potřeba aktualizace Dokumentace ITSM identifikována, nejdéle však do 10 pracovních dnů od identifikace potřeby, pokud se smluvní strany nedomluví v daném případě jinak.
  5. Poskytovatel se zavazuje plnit sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 5 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.
  6. Poskytovatel se s odkazem na čl. 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, v platném znění 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, v platném znění a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, v platném znění, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o  omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku a k zapojení Běloruska do ruské agrese proti Ukrajině, v platném znění,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 dle požadavků interní dokumentace 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 s plněním na základě objednaných služeb. Takovými informacemi se rozumí zejména informace o:
     + 1. stavu prací při poskytování jednotlivých Služeb s plněním na základě objednaných služeb,
       2. kapacitě členů realizačního týmu Poskytovatele na poskytovaných Službách s plněním na základě objednaných služeb,
       3. lhůtě a způsobu dodání výstupů Služeb s plněním na základě objednaných služeb,
       4. alokaci členů realizačního týmu a jejich utilizaci a realizaci Služeb s plněním na základě objednaných služeb.

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.
  5. Poskytovatel se zavazuje v případě hrozby vzniku víceprací o tomto neprodleně informovat písemně Objednatele. V případě, že nebudou více práce písemně schváleny Objednatelem, nelze je realizovat ani vykazovat.
  6. Poskytovatel je povinen vést projektovou dokumentaci v souladu s požadavky Přílohy č. 1.

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 10 000 000,- 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. Pojištění odpovědnosti nesmí vylučovat odpovědnost za újmu způsobenou při poskytování služeb související s dodáváním IT služeb a IT produktů (tj. pojištění profesní odpovědnosti v souvislosti s poskytováním IT služeb). Spoluúčast Objednatele musí být ve všech případech nulová. 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 tvoří součást Zadávací dokumentace a které mu byly poskytnuty před uzavřením této Smlouvy na základě dohody o ochraně důvěrných informací (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.
   2. Bezpečnostní část Interní dokumentace Objednatele, která byla Poskytovateli zpřístupněna na základě uzavřené dohody o ochraně důvěrných informací v chráněném režimu formou náhledu, bude po uzavření této Smlouvy zpřístupněna těm členům realizačního týmu v souladu s čl. 9 odst. 9.1 pododst. 9.1.4 této Smlouvy, kteří ji potřebují znát pro plnění Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel písemně sdělí Objednateli do 5 (pěti) pracovních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy vymezený seznam členů realizačního týmu, včetně uvedení e-mailových adres, kteří budou mít k bezpečnostní části Interní dokumentace přístup po dobu trvání této Smlouvy v chráněném režimu formou náhledu.
3. MONITORING
   1. Poskytovatel je povinen zajistit monitoring a vyhodnocování všech požadavků a parametrů, které mají být dle této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace. Výstupy monitoringu a vyhodnocování budou sloužit k vyhodnocení úrovně plnění Paušálních služeb a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci Přílohy č. 2 a Přílohy č. 3 této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).
   2. Veškeré prvky Monitoringu musí být nasazeny na infrastruktuře Objednatele.
   3. Poskytovatel je povinen zpřístupnit veškeré nástroje využívané k Monitoringu a vyhodnocování také Objednateli a Objednatelem stanoveným osobám.
   4. 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.
   5. 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.
   6. Objednatel buduje monitorovací nástroj a předpokládá, že bude mít od 1. 4. 2026 k dispozici vlastní monitorovací nástroj. Poté co bude monitorovací nástroj Objednatele připraven, oznámí Objednatel Dodavateli zahájení Monitoringu v nástroji Objednatele, a že bude provádět Monitoring sám ve svém nástroji. Tímto okamžikem končí povinnost Poskytovatele provádět Monitoring dle odst. 12.1 této Smlouvy; není tím však dotčena možnost, aby Poskytovatel prováděl monitoring pro své účely na své náklady.
4. VÝKAZ PLNĚNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB
   1. Výkaz plnění Paušálních služeb 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 Paušálních služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 13.1 této Smlouvy) pro všechny Paušální služby a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:
      1. Akceptační protokol s uvedením celkového souhrnného plnění Paušálních služeb 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 jednotlivých katalogových listů Služeb (déle též “**KL**”). Ten musí obsahovat alespoň následující informace:
         1. identifikaci Služby v souvislosti, se kterou byla činnost provedena;
         2. datum a čas provedení činností;
         3. role a obsazení role členem(-y) realizačního týmu, který(-ří) činnosti vykonal(-i);
         4. časový rozsah činností v hodinách;
         5. stručná charakteristika provedených činností.
   3. 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.
   4. 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.
5. VÝKAZ SLUŽEB S PLNĚNÍM NA ZÁKLADĚ OBJEDNANÝCH SLUŽEB
   1. Výkaz Služeb s plněním na základě objednaných služeb může obsahovat pouze činnosti, které jsou evidovány v ServiceDesk nástroji určeném dle čl. 15 této Smlouvy.
   2. Výkaz Služeb s plněním na základě objednaných služeb slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Služby s plněním na základě objednaných služeb. Výkaz Služeb s 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 plněním na základě objednaných služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak. Výkaz obsahuje výkaz práce, který bude obsahovat minimálně následující informace:
      * 1. datum a čas provedení činností;
        2. vazby činnosti na zadání (např. identifikace tzv. ticketu v ServiceDesk nástroji);
        3. role a obsazení role členem(-y) realizačního týmu, který(-ří) činnosti vykonal(-i);
        4. časový rozsah činností v hodinách;
        5. stručná charakteristika provedených činností.
   3. 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.
   4. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Služeb s plněním na základě objednaných služeb či jeho část poté, co bude plnění Služeb s 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 plněním na základě objednaných služeb.
6. 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) do konce 3. dne 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 je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při nastavení procesů v ServiceDesk nástroji tak, aby procesy odpovídaly Dokumentaci ITSM dle odst. 9.1.15 a 9.13 až 9.15 této Smlouvy.
7. ZÁRUKA
   1. Poskytovatel poskytuje k výsledkům plnění dodání implementace a integrace ITSM a k výsledkům poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy na základě výkazu Služeb s 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 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 akceptovaných výstupů. 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.
   2. Objednatel nahlásí Poskytovateli vadu poskytovaného plnění prostřednictvím ServiceDesku nebo prostřednictvím datové schránky. Nahlášená vada musí být odstraněna nejdéle do dvaceti kalendářních dní od jejího nahlášení.
8. ZMĚNY V TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE
   1. Součástí Služeb poskytovaných dle požadavků uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy je dále poskytování Služeb s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služeb dle Přílohy č. 2 a Přílohy č. 3 této Smlouvy a možnost jejich řádného užívání ze strany jejich uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním těchto Služeb tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby např.:

a) ke změně verze operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup ke Službám,

b) k vydání nové verze technologických standardů, dle nichž jsou tyto Služby poskytovány, nebo

c) k aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání Služeb 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 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, bude taková změna realizovaná v rámci Služeb s 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, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na ITSM, 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 upravenému ITSM.

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**“), případně přímo navazujícími právními předpisy novelizujícími nebo nově upravujícími oblast kybernetické bezpečnosti ve vztahu k informačním systémům veřejné správy. 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. Objednatel je ke dni uzavření Smlouvy provozovatelem 11 významných informačních systémů dle zákona o kybernetické bezpečnosti, které mohou být s ITSM provázány. S konkrétním výčtem významných informačních systémů bude Poskytovatel prokazatelně seznámen po nabytí účinnosti Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené Zákonem o kybernetické bezpečnosti a Vyhláškou o  kybernetické bezpečnosti, u systémů určených dle vyhlášky 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 v Příloze č. 2 a Příloze č. 3 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 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 300.000,- Kč bez DPH ročně.
2. CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Celková maximální cena za dodání ITSM a jednotlivé ceny za realizaci jednotlivých fází jsou stanoveny v Příloze č.  6 této Smlouvy. Celková maximální cena za dodání ITSM činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč a celková cena za dodání ITSM včetně DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč, a to jako nejvýše přípustná.
   2. Celková maximální cena za dodání ITSM bude uhrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve po předání a převzetí ITSM do provozu (dle čl. 21 této Smlouvy).
   3. Maximální cena za Služby s fixním plněním dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč a maximální celková cena za Služby s fixním plněním včetně DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč. Cena za Služby s fixním plněním je pro jednotlivé Služby specifikována v Příloze č. 6 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. Cena za Služby s fixním plněním bude hrazena měsíčně ve výši dle přílohy č. 6 Smlouvy. Poskytovateli vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Maximální 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.
   4. Maximální cena za Služby s plněním na základě objednaných služeb dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Služby s plněním na základě objednaných služeb za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí Služeb s plněním na základě objednaných služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Služeb s plněním na základě objednaných služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Služeb s plněním na základě objednaných služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Služeb s plněním na základě objednaných služeb bude určena postupem podle odst. 19.13 a násl. této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Služby s plněním na základě objednaných služeb v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Služby s plněním na základě objednaných služeb.
   5. Maximální cena za poskytnutí součinnosti po ukončení Smlouvy dle odst. 28.4 a odst. 28.5 dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za poskytování součinnosti po ukončení Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že maximální celková částka za poskytnutí součinnosti po ukončení Smlouvy uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka včetně a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím této součinnosti souvisejících. Skutečná cena za poskytování součinnosti po ukončení Smlouvy bude určena součtem součinů počtu MD jednotlivých rolí podílejících se na poskytnutí součinnosti dle odst. 28.4. a 28.5. Smlouvy a částky za člověkoden příslušné role uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat poskytnutí součinnosti dle odst. 28.4 a 28.5 této Smlouvy v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakoukoliv součinnost dle odst. 28.4 a 28.5 této Smlouvy.
   6. Maximální cena za poskytnutí licencí uvedených v pododst. 3.1.1 této Smlouvy Objednateli a zajištění jejich maintenance pro Objednatale uvedená v Příloze č. 6 Smlouvy jako Celková nabídková cena za poskytnutí licencí a maintenance za 60 měsíců provozu je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka.
   7. Maximální cena za poskytnutí licencí uvedených v pododst. 3.1.3 této Smlouvy Objednateli a zajištění jejich maintenance pro Objednatele uvedená v Příloze č. 6 Smlouvy jako Nabídková cena za poskytnutí licencí a maintenance dle pododst. 3.1.3 Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ZADAVATEL],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka. Tento odstavec se použije pouze tehdy, pokud licenční model Poskytovatele vyžaduje v případě navýšení objemových požadavků na ITSM stanovených v odst. 4.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy navýšení licencí a maintenance licencí.
   8. Cena za poskytnutí jedné licence potřebné k provozu ITSM Objednateli je uvedená v Příloze č. 6 této Smlouvy, v listu s označením „Cena licencí – maintenance“ u příslušné licence ve sloupci nazvaném „Jednotková cena Licence (Kč) bez DPH“ a cena za poskytnutí maintenance příslušné licence je uvedená ve sloupci „Cena maintenance Licence za 1 rok (Kč) bez DPH“; v případě, že Poskytovatel nezahrne náklady na licence a maintenance do Fáze 3 – Implementace ITMS řešení.
   9. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnutí licencí a zajištění jejich maintenance nejdříve po jejich poskytnutí Objednateli. Součástí této faktury musí být rozpad na jednotlivé licence s uvedením jednotlivých cen licencí a maintenance.
      1. V případě poskytnutí licencí dle odst. 19.6 Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnutí těchto licencí a zajištění jejich maintenance nejdříve po předání a převzetí ITSM do provozu.
      2. V případě poskytnutí licencí dle odst. 19.7 Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu vždy za poskytnutí těchto licencí a zajištění jejich maintenance nejdříve od jejich dodání, a to za dobu od dodání licencí do konce trvání této Smlouvy. Faktura bude obsahovat počet dodaných licencí a délku zajištění maintenance. Fakturovaná částka bude vyčíslena za skutečně odebrané množství licencí a maintenance.
   10. Ceny za jednotlivé role uvedené v této Smlouvě (Příloha č. 6 této Smlouvy) obsahují veškeré náklady Poskytovatele související s činností, na jejíž provedení je cena stanovena. Tato cena nesmí být nijak navyšována.
   11. Cena za jeden měsíc poskytování Paušálních služeb uvedená v odst. 19.3 této Smlouvy je s výjimkou změn uvedených v čl. 8 této Smlouvy pevná a je tvořena součtem součinů cen jednotlivých rolí za 1 MD podílejících se na plnění Paušálních služeb, uvedených v Příloze č. 6 Smlouvy, a počtu MD jednotlivých rolí poskytnutých na realizaci těchto Služeb. V případě změny Služeb s fixním plněním na základě škálování, bude cena za jeden měsíc poskytování Služeb s fixním plněním stanovena součtem součinů cen jednotlivých rolí za 1 člověkoden podílejících se na plnění Služeb s fixním plněním, uvedených v Příloze č. 6 Smlouvy, a nově stanoveného počtu MD jednotlivých rolí poskytnutých na realizaci těchto Služeb s fixním plněním.
   12. V případě, že některá z Paušálních služeb nebyla poskytována během příslušného Vyhodnocovacího období v plném rozsahu, náleží Poskytovateli poměrná část měsíční ceny takové Paušální služby 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 Paušální služby poskytovány.
   13. Cena Služeb s plněním na základě objednaných služeb bude stanovena součinem počtu MD jednotlivých rolí podílejících se na plnění Služeb s plněním na základě objednaných služeb a částky za MD příslušné role uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy.
   14. 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.
   15. Cena bude hrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem.
   16. 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 Paušálních služeb a ve Výkazu Služeb s plněním na základě objednaných služeb za daný měsíc cena rozdělena podle různých těchto parametrů Služeb.
   17. Cena za poskytnutí součinnosti po ukončení Smlouvy bude placena za skutečně poskytnutou součinnost na základě Objednatelem schváleného výkazu poskytnuté součinnosti, přičemž tento výkaz bude obsahovat shodné informace jako Výkaz Služeb s plněním na základě objednaných služeb dle odst. 14.2 písm. a) až e) této Smlouvy. Na základě schválení výkazu poskytnuté součinnosti bude Poskytovatelem neprodleně předložena Faktura, přičemž výkaz poskytnuté součinnosti bude jako příloha nedílnou součástí Faktury.
   18. Na základě schválení Výkazu plnění Paušálních služeb a Výkazu Služeb s plněním na základě objednaných služeb Objednatelem bude Poskytovatelem neprodleně předložena Faktura, přičemž Výkaz plnění Paušálních služeb a výkaz Služeb s plněním na základě objednaných služeb budou jako přílohy nedílnou součástí Faktury. Ve Faktuře budou částky za Služby s fixním plněním a Služby s plněním na základě objednaných služeb uvedeny samostatně.
   19. Poskytovatel se zavazuje ve Výkazu plnění Paušálních služeb a ve Faktuře za poskytování těchto Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést výši slevy z ceny za Službu dle 30.4 této Smlouvy.
   20. 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.
   21. 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 Paušálních služeb a výkaz Služeb s plněním na základě objednaných služeb osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy a číslo této Smlouvy (DMS) Objednatele.
   22. 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. 19.3 a 19.12 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.
   23. 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.
   24. Ceny za dodání, implementaci a integraci ITSM a ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou zákonné změny sazby daně z přidané hodnoty. Ustanovení čl. 8. Smlouvy není ustanovením první věty tohoto odstavce dotčeno.
   25. Objednatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohy.
   26. Objednatel preferuje zaslání elektronické faktury Poskytovatele včetně elektronického Předávacího protokolu, elektronického Výkazu plnění Paušálních služeb, resp. elektronického výkazu Služeb s plněním na základě objednaných služeb do datové schránky Objednatele ID DS: yphaax8 nebo na mailovou adresu [podatelna@mze.gov.cz](mailto:podatelna@mze.gov.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
   1. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na analýze, dodání, implementaci a integraci ITSM a dokumentaci ITSM dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s Objednatelem.
   2. Poskytovatel se zavazuje realizovat dodání ITSM dle Harmonogramu dodání ITSM uvedeného v čl. 4 této Smlouvy a dle Přílohy č. 1 Smlouvy.
   3. V rámci Fáze 5 – Pilotní provoz a dokončení Návrhu architektury a designu rozšířené části ITSM 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 bude jako celek předán a převzat v termínu dle čl. 4. Smlouvy, v místě sídla Objednatele dnem, kdy bude bez vad a nedodělků, o čemž smluvní strany pořídí předávací protokol ITSM (dále jen „**Předávací protokol**“) podepsaný příslušnými oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Předávací protokol bude obsahovat alespoň: označení předmětu plnění (ITSM 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, dodání zdrojových kódů a o poskytnutí licencí, prohlášení Objednatele, že ITSM přebírá prostý všech vad a nedodělků. Budou-li při předání a převzetí ITSM zjištěny vady či nedodělky, Objednatel ITSM nepřevezme, ale předá Poskytovateli v písemné podobě (tj. ve smyslu odst. 34.8 této Smlouvy i např. elektronicky) výhrady k předávanému ITSM. 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 dodání, implementaci a integraci ITSM.
5. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
   1. Služby s fixním plněním budou Objednatelem akceptovány písemným schválením Výkazu plnění Paušálních služeb popsaném v čl. 13 Smlouvy.
   2. Výsledky Služeb s 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 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 schválené Nabídky či potvrzeného Požadavku nebo schválené Objednávky a ticketu na poskytování Ad hoc služeb, 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 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 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 plněním na základě objednaných služeb, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu Služeb s plněním na základě objednaných služeb, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu Služeb s 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 plněním na základě objednaných služeb s výhradami nebo nedokončí požadavek na poskytnutí Služeb s 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 dle této Smlouvy 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 23. 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 Interní dokumentaci.
   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 ke všem částem tvořícím ITSM je zahrnuta v ceně dle odst. 19.1., ledaže se jedná o poskytnutí licence za krabicový základ Software ITSM platformy, pak je cena zahrnuta v odst. 19.6. až 19.9 Smlouvy. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k Autorskému dílu definované v odst. 23.2 této Smlouvy 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 užívání Poskytnutého ITSM, 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 Poskytnutému ITSM a 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 celkové maximální ceně dle odst. 19.1 Smlouvy 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. V případě Krabicového SW, jenž bude tvořit základ Řešení a jehož dodání, implementace a integrace se očekává v průběhu Fáze 3 a dále Fáze 4 a Fáze 5 (dále jen „**Software ITSM platformy**“), a jehož rozsah je specifikován v Příloze č. 6 Smlouvy, se zavazuje Poskytovatel pořídit na své náklady pro Objednatele licence k užití Software ITSM platformy způsobem potřebným pro realizaci předmětu této Smlouvy, tj. Poskytnutí ITSM, v přiměřeném množstevním rozsahu nezbytném pro naplnění požadavků Přílohy č. 1 Smlouvy a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky. Tyto licence a jejich maintenance zajistí Poskytovatel pro Objednatele a ten je uhradí v souladu s ustanovením čl. 19.6 až 19.9 Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že práva duševního vlastnictví k výstupům úprav (customizace) Software ITSM platformy se řídí pravidly pro poskytnutí Licence dle předchozího článku Smlouvy.
   3. 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**“). V případě Software ITSM platformy se ustanovení tohoto odstavce nepoužije. 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, 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, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto Standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 24.3 této Smlouvy upustit.
   5. V případě, že došlo k použití Standardního SW dle odst. 24.4 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 dle této Smlouvy, 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,
      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.

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. 4 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 tito poddodavatelé či dodavatelé 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. 8 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. 3.5 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 500.000,- 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 a Poskytovatelem písemně potvrzené Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb a písemně schválené objednávky, splňující podmínky pro povinné uveřejnění dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů. 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 v rámci poskytování Paušálních služeb 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, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem spravovaným technologiím.
   3. Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Paušálních služeb 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.
   4. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatele 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 4. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla.
   5. Součástí písemné výzvy Objednatele dle odst. 28.4 Smlouvy je určení požadovaného rozsahu součinnosti, přičemž rozsah součinnosti může dosáhnout maximálně 32 MD. 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.
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 a nasazení ITSM 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 10 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
   3. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vad zjištěných v záruční době dle odst. 16.1 a 16.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč za každý, i započatý, den prodlení Poskytovatele s odstraněním vad.
   4. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v Příloze č. 2 a Příloze č. 3 této Smlouvy, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 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. 6 této Smlouvy, z níž se sleva vypočítává. V případě, že výše slev dosáhne výše ceny příslušné Služby s fixním plněním a částku již nelze dále snížit, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokuty podle odst. 30.5 tohoto článku Smlouvy.
   5. Přestane-li ITSM splňovat vlastnosti či jiné parametry požadované Objednatelem dle této Smlouvy, či bude-li provozován bez předchozího písemného souhlasu Objednatele v rozporu s údaji uvedenými ve Smlouvě a Poskytovatel neuvede ITSM 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 10 000,- Kč za započatý každý den prodlení Poskytovatele s uvedením ITSM do souladu s požadavky této Smlouvy.
   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 25 000,- Kč za každý i započatý den takového prodlení.
   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 uvedené v odst. 7.6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- 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 nebo Poskytovatelem potvrzeného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb či  ticketu, dle čl. 7 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění včetně DPH obsažené v takové Nabídce, či Poskytovatelem potvrzeném Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb nebo ticketu, dle čl. 7 Smlouvy, a to za každý i započatý den takového prodlení.
   10. V případě prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části dokumentovaného zdrojového kódu či změny zdrojového kódu dle odst. 23.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- 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. V případě, že dojde k prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele vypracovat, aktualizovat či Objednateli předat Dokumentaci ITSM, nebo v případě, že dojde k prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele vypracovat nebo aktualizovat projektovou dokumentaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den takového prodlení.
   13. V případě, že Poskytovatel nebude vést projektovou dokumentaci v souladu s odst. 9.25, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení této povinnosti.
   14. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s poskytnutím informace na základě kterékoli výzvy dle odst. 9.19 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
   15. 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 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   16. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti ITSM, 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 25.000,- Kč za každé takové jednotlivé porušení.
   17. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v ITSM a Poskytovatel tím poruší svoji povinnost dle pododst. 9.1.14 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
   18. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na výzvu Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 28.4 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéto výzvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   19. 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 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   20. V případě, že Poskytovatel písemně neinformuje Objednatele o některé ze skutečností uvedených v odst. 9.5 této Smlouvy v tam stanoveném termínu, nebo pokud Poskytovatel písemně neinformuje Objednatele o hrozbě víceprací dle odst. 9.24, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
   21. V případě, že Poskytovatel neumožní kontrolu plnění dle odst. 9.3 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   22. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle odst. 15.1 nebo 15.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení takové povinnosti.
   23. V případě, že bude Dokumentace ITSM 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.
   24. V případě porušení kteréhokoli prohlášení či závazku Poskytovatele dle pododst. 1.2.2, 1.2.3 nebo 1.2.4 odst. 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.
   25. 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. 2 nebo Příloze č. 3 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 zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
   26. 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.
   27. 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.
   28. 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 jednotlivé porušení smluvní povinnosti.
   29. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dodáním licencí s maintanence na základě objednávky dle odst. 7.19 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
   30. 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.
   31. 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.
   32. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty či uplatněním jakékoliv slevy Objednateli není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody (újmy) a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody (újmy).
   33. 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, která skončí uplynutím 60-ti měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb s fixním plněním ve smyslu odst. 6.1 této Smlouvy; tím není dotčena možnost poskytování Služeb s 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, nejméně u jedné Služby s fixním plněním 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. 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. 3.5 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. 7 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 dalších povinností ve smyslu odst. 31.7 této Smlouvy.
  3. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb, a to s výpovědní dobou, 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, 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 a 28.4 této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany uvádějí, že ustanovení tohoto odstavce se vztahuje i na případně vypovězenou část Smlouvy podle odst. 31.6 této Smlouvy .
  5. 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.
  6. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.
  7. 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. Smluvní strany se dohodly, že použití ustanovení § 1766 občanského zákoníku je pro tuto Smlouvu vyloučeno.
   8. Požadavek písemné formy dle této Smlouvy je splněn i tehdy, pokud je příslušné právní jednání učiněno elektronicky a elektronicky podepsáno. Elektronickou komunikaci ohledně smluvních ustanovení Smlouvy (např. ohledně změny Smlouvy nebo jejího ukončení apod.) je možno vést jen do datové schránky.
   9. Pokud je ve Smlouvě použit pojem „role“, rozumí se jím položka kategorie role, jak je tato uvedena v Příloze č. 6 Smlouvy.
   10. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1: | Specifikace ITSM platformy a poskytovaných služeb |
| [Příloha č. 2](#_Příloha_č._2_1): | Katalog služeb provozu, podpory a rozvoje informačního systému |
| [Příloha č. 3](#_Příloha_č._3_1): | Smluvní pokuty a slevy pro služby provozu a rozvoje |
| [Příloha č. 4](#_Příloha_č._3_1): | Oprávněné osoby |
| [Příloha č. 5](#_Příloha_č._7): | Seznam poddodavatelů |
| [Příloha č.](#_Příloha_č._10) 6: | Souhrnná cenová tabulka |
| [Příloha č. 7:](#_Příloha_č._8_1) | Realizační tým Poskytovatele |
| [Příloha č. 8:](#_Příloha_č._8_1) | Vzor obsahu smlouvy na zpracování osobních údajů |
| Příloha č. 9 | Metodika a šablony Služeb výkonově hrazených |

* 1. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě ve formátu PDF/A, 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 *dle el. podpisu* | Poskytovatel  V [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]dne *dle el. podpisu* |
| .............................................................................  Česká republika - Ministerstvo zemědělství  Ing. Vladimír Velas  zastupující ředitel Odboru informačních a komunikačních technologií | ..............................................................................  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

# Příloha č. 1

Specifikace ITSM platformy a poskytovaných služeb

Účelem této přílohy je specifikace požadavků na ITSM platformu. Objednatel požaduje jednotnou platformu a řešení pro moderní řízení ITSM procesů. Všechny procesy a funkce musí být pokryty v jedné platformě. Cílem platformy je sjednotit roztříštěnost jednotlivých systémů, zvýšit automatizaci a dohled nad jednotlivými činnostmi v oblasti řízení ICT procesů.

1. Funkční požadavky na řízení procesů požadavků a provozních událostí

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Procesy realizované v ITSM MZe | Řešení musí zajistit podporu klíčových procesů řízení IT služeb, kterými jsou:   * řízení požadavků na uživatelskou podporu pro externí uživatele,   + požadavek na Helpdesk MZe,   + žádost o reset hesla,   + žádost o přístup pro externího uživatele   + žádost o certifikát   + žádost o povolení komunikace/prostupu. * řízení požadavků na IT pomoc pro interní uživatele,   + požadavek na IT Pomoc,   + žádost o přístup pro interního uživatele,   + žádost o SW,   + žádost o HW,   + žádost o vydání elektronického podpisu,   + žádost o zneplatnění elektronického podpisu. * řízení provozních událostí, kterými se v kontextu této dokumentace rozumí:   + incidenty,   + bezpečnostní incidenty,   + problémy,   + změnová řízení,   + náměty na inovaci a změnu,   + naplánované releasy,   + sledované události zaznamenané monitoringovacími nástroji   Součástí zadání je popis procesů a obsahových náležitostí formulářů používaných v rámci jednotlivých kategorií požadavků a událostí uvedený v kapitole 1.2 Popis procesů realizovaných v řešení ITSM. Tento popis slouží jako výchozí vstupní informace pro dodavatele k poskytnutí rámcového přehledu o rozsahu a fungování klíčových ITSM procesů. Systém tedy nebude dodán výhradně na základě tohoto výchozího popisu procesů a formulářů, ale na základě jejich postupného zpřesňování během implementační analýzy.  Dodavatel zajistí, že veškeré funkcionality a nastavení budou přizpůsobeny tak, aby odpovídaly výsledné podobě procesů odsouhlasené Zadavatelem. Systém nesmí obsahovat žádné prvky nebo funkce, které nejsou relevantní pro potřeby Zadavatele nebo nebudou Zadavatelem odsouhlaseny. |
| Podpora procesů spojených s řízením událostí | ITSM řešení musí v rámci podpory procesů spojených s řízením událostí (platí analogicky i na požadavky uživatele) podporovat následující funkcionality:   * Automatické založení a klasifikaci události dle nastavených pravidel upravujících vztah mezi hodnotou popisných parametrů a kategorií události. * Iniciaci životního cyklu události dle zvolené kategorie. * Evidenci informací souvisejících s řízením a vyhodnocováním události. * Notifikaci osob zainteresovaných na vyřizování události   ITSM řešení musí v rámci podpory parametrizace procesů spojených s řízením událostí podporovat parametrickou definici:   * Atributů umožňujících evidenci potřebných informací k události * Kategorií událostí * Životního cyklu události * Delegace jednotlivých kroků události na role v ITSM řešení * Mezních hodnot a způsobu reakce na tyto hodnoty * Lhůt pro provedení jednotlivých kroků * Pravidel notifikace * Eskalačních scénářů |
| Sledování životního cyklu požadavku a události | Osoba, která událost nahlásila, má následující možnosti sledování stavu vyřizování události:  V případě, že uvedla správný kontaktní mail, bude notifikována o veřejných stavech vyřizování události. V případě uzavření události musí být součástí odeslané informace i informace o způsobu vyřešení včetně příloh s dalšími informacemi související s evidencí vyřešení události.   * Prostřednictvím uživatelské podpory proti uvedení identifikátoru události nebo uvedením údajů uvedených v hlášení události, které jí umožní jednoznačně identifikovat. * Pokud má nahlašovatel přístup do řešení ITSM, pak musí mít možnost nahlížet na své požadavky nebo události a k nim evidované veřejné informace. V průběhu implementační analýzy musí být zpřesněn rozsah informací, které jsou veřejné a které jsou zobrazeny jen oprávněným uživatelům.   Pracovníci MZe mají plný přístup ke všem událostem (s výjimkou bezpečnostních incidentů) a mohou je vyhledávat dle všech evidovaných atributů. K bezpečnostním incidentům má plný přístup pouze Oddělení kybernetické bezpečnosti (dále též OKB) a Pracovníci MZe mají přístup jen k definované části informací.  Pracovníci provozovatele systémů MZe mají přístup k událostem týkajícím se jimi provozovaného systému. |
| Evidence vztahů mezi zaznamenanými událostmi a požadavky | Řešení musí umožnit evidenci logických vazeb mezi požadavky a událostmi dle věcné souvislosti. Na jeden požadavek nebo provozní událost může navazovat více než jeden proces stejné nebo jiné kategorie.  Řešení musí umožnit propojit provozní událost s obecným požadavkem vytvořeným uživatelem a na základě volby operátora uživatelské podpory přenést údaje o nahlašovateli a popis požadavku do provozní události. Systém musí umožnit evidovat u provozní události více nahlašovatelů. Operátor uživatelské podpory musí mít možnost spojit více obecných požadavků do jedné provozní události, propojení mezi událostí a obecnými požadavky musí být oboustranné.  Po uzavření události musí řešení umožnit hromadně uzavřít všechny obecné požadavky, které byly propojeny s událostí a hromadně odeslat informace o způsobu vyřešení všem nahlašovatelům, jejichž obecné požadavky byly propojeny s vyřešenou provozní událostí. |
| Rozšířené možnosti správy požadavků a událostí | ITSM řešení musí umožnit následující operace pro všechny kategorie požadavků a událostí:   * Pozastavení procesu na určený čas   + Operátor musí mít možnost pozastavit proces na předem definovanou dobu.   + Systém by měl umožnit nastavení časového intervalu, po jehož uplynutí se proces automaticky obnoví a vrátí do posledního evidovaného stavu před pozastavením. * Pozastavení (odložení) procesu na neurčito   + Operátor musí mít možnost odložit požadavek či událost na neurčito, s tím, že k jeho znovuotevření dojde na základě manuálního zásahu operátora nebo jiného uživatele s příslušnými oprávněními. * Znovuprovedení již ukončeného kroku   + Návrat do předcházejícího stavu nebo kroku nesmí porušit pravidla definovaná v pracovním workflow. Systém musí umožnit administrátorům nastavit omezení pro určité stavy, do kterých není možné proces vrátit.   + Pokud jsou s daným krokem spojené automatické akce (např. odeslání notifikace, změna přiřazení), musí se tyto akce znovu spustit podle definice workflow. * Obnovení uzavřeného procesu   + Operátor uživatelské podpory musí mít možnost otevřít již uzavřený proces a vrátit jej do zvoleného procesního kroku. * Evidenční provedení kroku   + Operátor uživatelské podpory a další oprávnění uživatelé (např. Koordinátor změny) musí mít možnost zaevidování kroku provedeného mimo řešení ITSM v případě, kdy řešitel či schvalovatel nemá do ITSM přístup. * Uzamknutí části formuláře   + Oprávněný uživatel musí mít možnost uzamknout část formuláře a znemožnit jeho další editaci.   + Řešení musí umožnit i automatické uzamknutí části formuláře pro editaci po provedení kroku v rámci procesu. * Eskalaci řešení dle předem definovaných eskalačních scénářů * Uzavření nedokončeného procesu (stornování) nebo označení duplicitních záznamů   + Oprávněný uživatel musí mít možnost uzavřít proces požadavku nebo události, případně označit jej jako duplicitní k jinému procesu a uzavřít jej s tímto odůvodněním.   Systém musí poskytovat uživatelům přehled o důsledcích provedené operace (např. upozornění na možné automatizované akce). Systém musí uživatele vyzvat k vložení odůvodnění pro provedení operace a k provedenému kroku jej zaevidovat. |
| Možnost hromadné správy událostí a požadavků | ITSM řešení musí umožnit oprávněným uživatelům provádět vybrané operace u více událostí nebo požadavků najednou.  Mezi podporované hromadné operace musí patřit:   * Uzavření nebo zrušení více událostí nebo požadavků současně. * Pozastavení více událostí nebo požadavků najednou. * Propojení více událostí nebo požadavků s jinou evidovanou událostí.   Pokud je součástí operace vložení údaje (odůvodnění, způsob a popis vyřešení včetně příloh), systém musí umožnit uživateli vyplnění těchto údajů a zaevidovat je ke všem vybraným událostem nebo požadavkům. Pokud je součástí operace odeslání notifikace uživateli, je provedena taktéž pro všechny vybrané události nebo požadavky. |
| Schválení požadavků nadřízeným zaměstnancem | Pokud je to v rámci procesu relevantní, musí řešení:   * odeslat požadavek na schválení přímému nadřízenému žadatele/nahlašovatele (pokud je schválení vyžadováno) dle organizační struktury zadavatele, * eskalovat schválení na přímého nadřízeného původního schvalovatele v pořadí v případě, kdy se původní schvalovatel nevyjádří do požadované lhůty.   Řešení musí oprávněnému uživateli (operátor HD MZe či IT pomoci) umožnit:   * zobrazení seznamu požadavků čekajících na schválení přímým nadřízeným, * prodloužení lhůty na schválení, * změnu schvalovatele nebo eskalaci schválení na dalšího přímého nadřízeného původního schvalovatele. |
| Administrace úkolů nad rámec definovaných procesů | ITSM řešení musí umožňovat oprávněné osobě spravovat úkoly, které nejsou součástí předem definovaných procesů.  Oprávněná osoba musí mít možnost zadat při vytváření úkolu alespoň následující údaje:   * Název úkolu * Popis úkolu * Termín splnění * Řešitel * Přílohy   Úkol může nabývat stavů:   * Nový * V řešení * Vyřešený * Odmítnutý * Vrácený k doplnění * Zrušený   Při změně stavu na "Vyřešený", "Odmítnutý" nebo "Vrácený k doplnění" musí mít řešitel možnost:   * Přidat textový popis, jak byl úkol vyřešen nebo proč byl odmítnut/vrácen. * Nahrát přílohu |
| Zobrazení seznamu požadavků na schválení a úkolů | Uživatel musí mít možnost zobrazení seznamu požadavků, u kterých je vyzván k provedení schválení nebo vyřešení úkolu. Uživatel musí mít možnost filtrování, řazení a vyhledávání v seznamu alespoň dle kategorie, stavu, lhůty, ovlivněné služby, názvu, odesílatele a řešitele/schvalovatele. |
| Zobrazení a editace SLA lhůt relevantních pro daný požadavek či událost | Řešení musí umožnit oprávněnému uživateli zobrazit SLA vztahující se k dané události nebo požadavku, které byly automaticky nastaveny dle parametrů souvisejícího katalogového listu.  Uživatel musí mít možnost provést editaci těchto lhůt, přičemž provedení této operace musí být podmíněno povinným vložením odůvodnění.  Řešení musí uživateli zobrazit alespoň:   * Typ lhůty * Datum a čas pro vypršení lhůty (originální i aktuální, pokud již bylo editováno a odůvodnění editace). * Čas zbývající do vypršení lhůty. |
| Evidence provedených úkonů v průběhu životního cyklu události nebo požadavku | Řešení musí při provedení každého úkonu (procesního kroku) umožnit uživateli uvést informace o způsobu provedení úkonu včetně možnosti nahrát přílohy, i pokud provedení kroku spočívá jen ve změně stavu požadavku nebo události.  Řešení musí automaticky zaznamenat datum a čas provedení úkonu a uživatele, který úkon provedl.  Zobrazení evidence provedených úkonů musí být k dispozici oprávněným uživatelům. V případě bezpečnostních incidentů jen příslušným řešitelům a uživatelům z oddělení kybernetické bezpečnosti. |
| Požadavek na reporty k jednotlivým kategoriím událostí a požadavků | Řešení musí poskytovat oprávněným uživatelům reporty nad všemi realizovanými procesy. Níže uvedený výčet obsahuje nejvýznamnějším reporty za jednotlivé procesy (výčet bude zpřesněn v průběhu implementační analýzy).  Řízení požadavků na externí a interní uživatelskou podporu:   * počet požadavků podle typu služeb, * aktuální stav požadavků (počty požadavků dle každého evidovaného stavu), * průměrný́ čas vyřešení požadavku/podle typů služeb, * počet zamítnutých požadavků.   Řízení incidentů:   * počet uzavřených incidentů dle priorit, * počet uzavřených incidentů na jednotlivých službách, * počet uzavřených incidentů, u nichž nebyly dodrženy SLA parametry, * počet uzavřených incidentů, které byly předány do změnového řízení, * počet uzavřených incidentů, které byly předány do řízení problémů, * přehled otevřených incidentů, u nichž nebyly dodrženy parametry SLA.   Bezpečnostní incidenty (podklady pro souhrnné vyhodnocení incidentů dle směrnice):   * charakteristika incidentů bezpečnosti informací, * počet incidentů bezpečnosti informací v kalendářním roce, * rozdělení incidentů bezpečnosti informací dle specifikace ohrožení informací MZe - důvěrnost, integrita a dostupnost, * rozdělení incidentů bezpečnosti informací dle dopadů, * příčiny incidentů bezpečnosti informací, * odpovědnost za způsobení incidentů bezpečnosti informací, * přijatá opatření k zamezení opakování incidentů bezpečnosti informací (zpracování nového nebo úpravu stávajícího opatření).   Řízení problému:   * počet otevřených problémů, * počet otevřených problémů na jednotlivých službách   Změnové řízení:   * počet změn dle kategorií, * počet změn na jednotlivých službách (1 požadavek změny může být přiřazen k více službám), * změny, u nichž nebyly dodrženy lhůty pro zpracování požadavku na změnu, * poměr zamítnutých změn a předložených požadavků pro jednotlivé služby, * poměr nezdařených změn a celkového počtu změn pro jednotlivé služby.   Náměty na inovaci a změnu:   * počet předložených námětů, * podíl počtu zamítnutých k počtu předložených námětů, * počet realizovaných námětů, které splnily cíle.   Proces řízení releasů:   * počet naplánovaných releasů, * počet naplánovaných releasů, které nebyly realizovány, * počet releasů, u nichž nebyly dodrženy požadované termíny (instalace, testování, nasazení), * počet releasů, po jejichž nasazení vznikl větší počet incidentů nebo závažný́ incident (pád systému, nemožnost pracovat v systému).   Řešení musí umožnit rozšíření poskytovaných reportů bez nutnosti rozvoje ITSM řešení. |

1. Popis procesů realizovaných v řešení ITSM

Procesy popsané v této kapitole dokumentu ilustrují řízení jednotlivých typů požadavků a provozních událostí v ITSM řešení. Poskytují výchozí informaci pro implementační analýzu, jejich cílem je zmapovat procesní kroky uživatelů odpovědných za jejich realizaci a poskytnout tak rámcový přehled o rozsahu realizovaných procesů.

Procesy jsou rozdělené na požadavky na uživatelskou podporu a procesy určené pro prevenci a řízení provozních událostí. Požadavky na uživatelskou podporu jsou dále rozděleny na dvě skupiny dle toho, zda je žadatel externí či interní uživatel Ministerstva zemědělství.

* 1. Požadavek na Helpdesk MZe – externí uživatel

Obecný požadavek na Helpdesk MZe poskytuje externím uživatelům kanál (vedle telefonického či mailového kontaktu), kterým mohou kontaktovat Helpdesk MZe v případech, kdy jejich problém či dotaz nespadá do jiných předdefinovaných formulářů, jako je žádost o reset hesla, přístup či certifikát.

Příjemcem odeslaného formuláře je operátor helpdesku MZe, který provádí kategorizaci požadavku a jeho první zpracování a posouzení. Pokud vyhodnotí, že se jedná o proces jiné kategorie, může změnit kategorii požadavku (např. na incident) nebo proces ukončit a zahájit proces jiné kategorie včetně zaevidování návaznosti na obecný požadavek.

Operátor během posouzení může přiřadit požadavek ke konkrétnímu katalogovému listu (ovlivněná služba), či vrátit požadavek zpět žadateli k doplnění informací. Pokud operátor žádost vyřeší, zaeviduje způsob vyřešení. Pokud požadavek vyžaduje odborný zásah, Helpdesk jej předá odbornému garantovi, který se podílí na jeho řešení.

Po vyřešení operátor Helpdesku provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení (či důvod zamítnutí), požadavek uzavře (případně zamítne) a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení (případně odůvodnění zamítnutí).



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje žadatele (externí) | Název organizace | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Smluvní partner, Uživatelé subjektů  řízených / spolupracujících s MZe, Jiný. V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
|  | Číslo smlouvy / objednávky | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Identifikační číslo | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
| Požadavek | Popis | Dlouhý text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Související informační systém | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Výběr z číselníku aplikací |
|  | Uživatelské jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
| Vyřešení žádosti | Ovlivněná služba | Číselník | Posouzení požadavku | HD MZe | Výběr katalogového listu |
|  | Způsob vyřešení | Číselník | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/HD MZe | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Nahodilá chyba (nelze zopakovat), Neřeší uživatelská podpora, Řešeno projektovou kanceláří, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/HD MZe |  |
|  | Další informace | Příloha | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/HD MZe | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | HD MZe | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o reset hesla – externí uživatel

Žádost o reset hesla je určen externím uživatelům. Příjemcem odeslaného formuláře je operátor helpdesku MZe, který provádí kategorizaci požadavku a jeho první zpracování a posouzení. Operátor během posouzení může přiřadit požadavek ke konkrétnímu katalogovému listu (ovlivněná služba), či vrátit požadavek zpět žadateli k doplnění informací.

Pokud požadavek vyžaduje odborný zásah, Helpdesk jej předá odbornému garantovi, který se podílí na jeho řešení. V opačném případě operátor zaeviduje způsob vyřešení.

Po vyřešení operátor Helpdesku provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení (či důvod zamítnutí), požadavek uzavře (případně zamítne) a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení (případně odůvodnění zamítnutí).



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Identifikační údaje žadatele | Název organizace | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Uživatelské jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Smluvní partner, Uživatelé subjektů  řízených / spolupracujících s MZe, Jiný. V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
|  | Číslo smlouvy / objednávky | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Identifikační číslo | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
| Žádost | Popis žádosti | Dlouhý text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Související informační systém | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Výběr z číselníku aplikací |
|  | Uživatelské jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
| Vyřešení žádosti | Ovlivněná služba | Číselník | Posouzení požadavku | HD MZe | Výběr katalogového listu |
|  | Způsob vyřešení | Číselník | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/HD MZe | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/HD MZe |  |
|  | Další informace | Příloha | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/HD MZe | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |

* 1. Žádost o přístup – externí uživatel

Tento proces je určen externím uživatelům. Příjemcem odeslaného formuláře je operátor helpdesku MZe, který při posouzení provede nastavení požadavku zaevidováním:

* přiřazení požadavku ke konkrétnímu katalogovému listu (ovlivněná služba),
* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Odborným garantem,
* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Oddělením kybernetické bezpečnosti.

Požadavek také může být vrácen žadateli k doplnění či může být zaevidováno vyřešení, pokud byla žádost vyřešena ze strany Helpdesku MZe.

Dle nastavení žádosti je pak žádost o schválení odeslána příslušným stranám. V případě zamítnutí žádosti je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o zamítnutí. Pokud je požadavek schválen, předává jej Helpdesk k realizaci řešiteli.

Po vyřešení operátor Helpdesku provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení, požadavek uzavře a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje žadatele (externí) | Název organizace | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
| Žádost o přidělení, změnu nebo odebrání přístupu do IS MZe - externí | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Smluvní partner, Uživatelé subjektů  řízených / spolupracujících s MZe, Jiný. V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
|  | číslo smlouvy / objednávky | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Prohlášení o mlčenlivosti | Příloha | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Vyjádření odpovědné osoby externí strany | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Zdůvodnění | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Vyjádření odpovědné osoby | Příloha | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Elektronicky podepsané vyjádření odpovědné osoby. |
| Požadované změny přístupu uživatele k IS - nová/změna/zrušení | IS | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Uživatel může v rámci jedné žádosti požadovat více změn. |
|  | Specifikace změny | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Posouzení žádosti | Ovlivněná služba | Číselník | Přijetí a posouzení žádosti | HD MZe | Výběr katalogového listu |
|  | Požadavek na schválení žádosti Odborným garantem | Ano/Ne | Přijetí a posouzení žádosti | HD MZe |  |
|  | Požadavek na schválení žádosti o přístup ze strany OKB | Ano/Ne | Přijetí a posouzení žádosti | HD MZe |  |
|  | Rozhodnutí odborného garanta | Ano/Ne | Schválení žádosti o přístup Odborným garantem | Odborný garant | Položka zobrazena pouze pokud je v atributu "Požadavek na schválení žádosti Odborným garantem" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí odborného garanta | Datum a čas | Schválení žádosti o přístup Odborným garantem | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
|  | Rozhodnutí OKB | Ano/Ne | Schválení žádosti o přístup ze strany OKB | OKB | Položka zobrazena pouze pokud je v atributu "Požadavek na schválení žádosti o přístup ze strany OKB" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí OKB | Datum a čas | Schválení žádosti o přístup ze strany OKB | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Vyřešení žádosti | Způsob vyřešení | Číselník | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel |  |
|  | Login | Text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel |  |
|  | Role (oprávnění) | Text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel |  |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | HD MZe | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o certifikát – externí uživatel

Žádost o vytvoření systémového nebo konzumentského certifikátu pro externího uživatele. Uživatel může zažádat o vytvoření nového nebo o náhradu za expirovaný certifikát. Příjemcem odeslaného formuláře je operátor helpdesku MZe, který provádí posouzení žádosti zaevidováním informací potřebných pro vygenerování požadavku pro certifikační autoritu.

Pokud operátor helpdesku vyhodnotí potřebu schválení, odešle ještě žádost ke schválení příslušnému garantovi aplikace. Systém musí umožnit požadavek na certifikační autoritu vyexportovat do formátu XLSX. Informace pro každé prostředí bude uvedeno v samostatném řádku.

Po vyřešení operátor Helpdesku provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení (či důvod zamítnutí). Pokud se jedná o konzumentský certifikát a žádost byla vyřešena, operátor helpdesku v aplikaci zaznamená provedení evidence na ESB serveru MZe (pouze pro evidenční účely).

Poté operátor požadavek uzavře (případně zamítne) a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení (případně odůvodnění zamítnutí).

Obsah obrázku text, diagram, Plán, Paralelní

Obsah vygenerovaný umělou inteligencí může být nesprávný.

Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje žadatele (externí) | Název organizace | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Smluvní partner, Uživatelé subjektů  řízených / spolupracujících s MZe, Jiný. V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
| Žádost o certifikát | Popis | Dlouhý text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Typ certifikátu | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Systémový certifikát/Konzumentský certifikát |
|  | Typ žádosti | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Nový/Náhrada expirovaného certifikátu |
|  | Související informační systém | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Výběr z číselníku aplikací. Položka bude zobrazena pouze pokud bude v položce "Typ certifikátu" zvolena hodnota "Systémový certifikát". |
|  | Název konzumenta | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Výběr z číselníku aplikací. Položka bude zobrazena pouze pokud bude v položce "Typ certifikátu" zvolena hodnota "Konzumentský certifikát". |
|  | Délka platnosti | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
| Požadavek na certifikační autoritu | Prostředí | Číselník | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | V žádosti bude celý blok s požadavkem na certifikační autoritu zopakován pro jednotlivá prostředí. Defaultně bude žádost obsahovat bloky informací pro TEST a PROD. |
|  | Konzument | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe |  |
|  | CN (Common Name) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe |  |
|  | E(Email) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou "sd\_mze@o2its.cz" s možností editace. |
|  | Organization (O) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou "Ministerstvo zemědělství" s možností editace. |
|  | Organization (O) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou "ICT" s možností editace. |
|  | Locality (L) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou "Praha" s možností editace. |
|  | State (S) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou "Praha" s možností editace. |
|  | Country ( C ) | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou "CZ" s možností editace. |
|  | SAN atribut | Text | Přijetí a posouzení žádosti o certifikát | HD MZe | Systém přednastaví hodnotou složenou z řetězce "san:email= " a hodnoty uvedené v položce E(Email). Např. "san:email= sd\_mze@o2its.cz" |
| Vyřešení žádosti | Ovlivněná služba | Číselník | Posouzení požadavku | HD MZe | Výběr katalogového listu |
|  | Způsob vyřešení | Číselník | Řešení žádosti/Zaevidování způsobu vyřešení | Dodavatel/HD MZe | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Řešení žádosti/Zaevidování způsobu vyřešení | Dodavatel/HD MZe |  |
|  | Sériové číslo | Text | Řešení žádosti/Zaevidování způsobu vyřešení | Dodavatel/HD MZe |  |
|  | Datum expirace | Datum | Řešení žádosti/Zaevidování způsobu vyřešení | Dodavatel/HD MZe |  |
|  | Další informace | Příloha | Řešení žádosti/Zaevidování způsobu vyřešení | Dodavatel/HD MZe | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | HD MZe | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o komunikaci/prostup – externí uživatel

Tento proces je určen externím uživatelům. Příjemcem odeslaného formuláře je operátor helpdesku MZe, který při posouzení provede nastavení požadavku zaevidováním:

* přiřazení požadavku ke konkrétnímu katalogovému listu (ovlivněná služba),
* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Architektem.

Požadavek také může být vrácen žadateli k doplnění či může být zaevidováno vyřešení, pokud byla žádost vyřešena ze strany Helpdesku MZe.

Dle nastavení žádosti je pak žádost o schválení odeslána příslušným stranám. V případě zamítnutí žádosti je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o zamítnutí. Pokud je požadavek schválen, předává jej Helpdesk k realizaci řešiteli.

Po vyřešení operátor Helpdesku provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení, požadavek uzavře a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje žadatele (externí) | Název organizace | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Smluvní partner, Uživatelé subjektů  řízených / spolupracujících s MZe, Jiný. V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
|  | Číslo smlouvy / objednávky | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Zdroj | Jméno serveru | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Číselník vedený v CMDB |
| IP zdroj | IP Adresa | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Číselník vedený v CMDB |
| Cíl | Zone | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | vdom | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno serveru | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Číselník vedený v CMDB |
|  | IP Adresa | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Číselník vedený v CMDB |
|  | Zone | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Transport | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Port | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Důvod | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Další informace | Příloha | Příloha | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Posouzení žádosti | Ovlivněná služba | Číselník | Přijetí a posouzení žádosti | HD MZe | Výběr katalogového listu |
|  | Požadavek na schválení žádosti Architektem | Ano/Ne | Přijetí a posouzení žádosti | HD MZe | V případě volby ano systém umožní uživateli zvolit uživatele, kterému bude schválení odesláno. Systém umožní zvolit více uživatelů. |
| Schválení žádosti | Rozhodnutí architekta | Ano/Ne | Schválení žádosti Architektem | Architekt | Položka zobrazena pouze pokud je v atributu "Požadavek na schválení žádosti Architektem" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí architekta | Datum a čas | Schválení žádosti Architektem | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
|  | Rozhodnutí OKB | Ano/Ne | Schválení žádosti o přístup ze strany OKB | OKB | Položka zobrazena pouze pokud je v atributu "Požadavek na schválení žádosti o přístup ze strany OKB" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí OKB | Datum a čas | Schválení žádosti o přístup ze strany OKB | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Vyřešení žádosti | Způsob vyřešení | Číselník | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel |  |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | HD MZe/Řešitel | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | HD MZe | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Požadavek na IT pomoc – interní uživatel

Obecný požadavek na IT Pomoc poskytuje interním uživatelům kanál (vedle telefonického či mailového kontaktu), kterým mohou kontaktovat IT Pomoc v případech, kdy jejich problém či dotaz nespadá do jiných předdefinovaných formulářů popsaných dále.

Příjemcem odeslaného formuláře je operátor IT Pomoci, který provádí kategorizaci požadavku a jeho první zpracování a posouzení. Pokud vyhodnotí, že se jedná o proces jiné kategorie, může změnit kategorii požadavku (např. na incident) nebo proces ukončit a zahájit proces jiné kategorie včetně zaevidování návaznosti na obecný požadavek.

Operátor během posouzení může vrátit požadavek zpět žadateli k doplnění informací. Pokud operátor žádost vyřeší, zaeviduje způsob vyřešení. Pokud požadavek vyžaduje odborný zásah, IT Pomoc jej předá skupině Interní uživatelská podpora, která se podílí na jeho řešení.

Po vyřešení operátor IT Pomoci provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení (či důvod zamítnutí), požadavek uzavře (případně zamítne) a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení (případně odůvodnění zamítnutí).



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje žadatele (interní) | Název organizace | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Zaměstnanec MZe, DPP/DPČ, Jiný". V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
| Požadavek | Popis žádosti | Dlouhý text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
|  | Související informační systém | Číselník | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel | Výběr z číselníku aplikací |
|  | Uživatelské jméno | Text | Vytvoření požadavku | Nahlašovatel |  |
| Vyřešení žádosti | Způsob vyřešení | Číselník | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/IT Pomoc | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Nahodilá chyba (nelze zopakovat), Neřeší uživatelská podpora, Řešeno projektovou kanceláří, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/IT Pomoc | Pokud údaj zaeviduje již Interní uživatelská podpora, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Další informace | Příloha | Řešení požadavku/Kontrola úplnosti a záznam způsobu vyřešení | Řešitel/IT Pomoc | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | IT Pomoc | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o přístup – interní uživatel

Tento proces je určen interním uživatelům pro zažádání si o vytvoření nebo změnu přístupu. Požadavek musí nejprve schválit nadřízený zaměstnanec žadatele. Pokud požadavek zamítne, je zrušen. Schválený požadavek je předán na operátora IT Pomoci, který při jeho přijetí a zpracování provede nastavení požadavku zaevidováním:

* přiřazení požadavku ke konkrétnímu katalogovému listu (ovlivněná služba),
* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Bezpečnostním garantem,
* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Schvalovatelem.

Požadavků na schválení může být odesláno více, systém musí zaznamenat závěry všech schvalovatelů. Požadavek také může být vrácen žadateli k doplnění či může být zaevidováno vyřešení, pokud byla žádost vyřešena ze strany IT Pomoci.

Dle nastavení žádosti je pak žádost o schválení odeslána příslušným stranám. V případě zamítnutí žádosti je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o zamítnutí. Pokud je požadavek schválen, předává jej IT Pomoc k realizaci řešiteli.

Po vyřešení operátor IT Pomoci provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení, požadavek uzavře a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Identifikační údaje uživatele / žadatele | Název organizace | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | IČO | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Typ žadatele | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Zaměstnanec MZe, DPP/DPČ, Jiný. V případě volby položky Jiný systém uživateli umožní uvést typ žadatele do textového pole. |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
|  | Prohlášení o mlčenlivosti | Příloha | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Vyjádření oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Jméno | Text | Schválení žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Příjmení | Text | Schválení žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Útvar | Text | Schválení žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Číslo zaměstnance | Text | Schválení žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Funkce | Text | Schválení žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | E-mail | E-mail | Schválení žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Schválení žádosti | Nahlašovatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Zdůvodnění | Dlouhý text | Schválení žádosti | Nahlašovatel |  |
|  | Rozhodnutí oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Ano/Ne | Schválení žádosti | Nadřízený zaměstnanec žadatele | V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Datum a čas | Schválení žádosti | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Požadované změny přístupu uživatele k IS | IS | Číselník | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel | Uživatel může v rámci jedné žádosti požadovat více změn. |
|  | Specifikace změny | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Nahlašovatel |  |
| Posouzení žádosti | Ovlivněná služba | Číselník | Zpracování žádosti o přístup | IT Pomoc | Výběr katalogového listu |
|  | Požadavek na schválení Bezpečnostním správcem | Ano/Ne | Zpracování žádosti o přístup | IT Pomoc |  |
|  | Požadavek na schválení Schvalovatelem | Ano/Ne | Zpracování žádosti o přístup | IT Pomoc |  |
|  | Rozhodnutí bezpečnostního správce | Ano/Ne | Schválení žádosti o přístup | Bezpečnostní garant | Položka zobrazena pouze pokud je v atributu "Požadavek na schválení bezpečnostním správcem" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí bezpečnostního správce | Datum a čas | Schválení žádosti o přístup | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
|  | Rozhodnutí schvalovatele | Ano/Ne | Schválení žádosti vlastníkem dat | Schvalovatel | Položka zobrazena pouze pokud je v atributu "Požadavek na schválení Schvalovatelem" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí schvalovatele | Datum a čas | Schválení žádosti vlastníkem dat | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Vyřešení žádosti | Způsob vyřešení | Číselník | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | IT Pomoc/Řešitel | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | IT Pomoc/Řešitel | Pokud údaj zaeviduje již řešitel, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Login | Text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | IT Pomoc/Řešitel | Pokud údaj zaeviduje již řešitel, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Role (oprávnění) | Text | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | IT Pomoc/Řešitel | Pokud údaj zaeviduje již řešitel, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování způsobu vyřešení/Realizace požadavku | IT Pomoc/Řešitel | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | IT Pomoc | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o HW – interní uživatel

Tento proces je určen interním uživatelům pro zažádání si o pořízení nebo změnu HW. Požadavek musí nejprve schválit nadřízený zaměstnanec žadatele. Pokud požadavek zamítne, je zrušen. Schválený požadavek je předán na operátora IT Pomoci, který při jeho přijetí a zpracování provede nastavení požadavku zaevidováním, zda musí být žádost schválena Provozním garantem.

Nákup nebo změnu HW s hodnotou nad 10 tis. Kč schvaluje provozní garant (nebo jeho schválení zaeviduje IT Pomoc). Nákupy do 10 tis. Kč může schvalovat IT Pomoc. Proces nákupu je řešen mimo ITSM.

Požadavek také může být vrácen žadateli k doplnění či může být zaevidováno vyřešení, pokud byla žádost vyřešena ze strany IT Pomoci.

Dle nastavení žádosti je pak žádost o schválení odeslána příslušným stranám. V případě zamítnutí žádosti je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o zamítnutí. Pokud je požadavek schválen, předává jej IT Pomoc k realizaci řešiteli.

Po vyřešení operátor IT Pomoci provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení, požadavek uzavře a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Základní údaje o žadateli | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
| Základní údaje o uživateli | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
| Organizační jednotka | Kód | Číselník | Vytvoření žádosti | Systém | Systém nastaví dle uživatele, uživatel může provést změnu údajů. |
|  | Název | Číselník | Vytvoření žádosti | Systém | Systém nastaví dle uživatele, uživatel může provést změnu údajů. |
|  | Sídlo | Adresa | Vytvoření žádosti | Systém | Systém nastaví dle uživatele, uživatel může provést změnu údajů. |
| Specifikace požadavku | Popis | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo IM původního HW | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Zdůvodnění | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Kategorie žádosti | Číselník | Vytvoření žádosti | Žadatel | Nový, Změna |
|  | Obnova | Ano/Ne | Vytvoření žádosti | Žadatel | Položka zobrazena pouze pokud je v položce Kategorie žádosti zvolena hodnota "Nový". |
|  | Havárie | Ano/Ne | Vytvoření žádosti | Žadatel | Položka zobrazena pouze pokud je v položce Kategorie žádosti zvolena hodnota "Nový". |
|  | Zaměstnanec | Ano/Ne | Vytvoření žádosti | Žadatel | Položka zobrazena pouze pokud je v položce Kategorie žádosti zvolena hodnota "Nový". |
|  | Požadavek | Ano/Ne | Vytvoření žádosti | Žadatel | Položka zobrazena pouze pokud je v položce Kategorie žádosti zvolena hodnota "Nový". |
|  | Požadovaný termín realizace | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Položka zobrazena pouze pokud je v položce Kategorie žádosti zvolena hodnota "Nový". |
|  | Příloha | Příloha | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
| Vyjádření oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Vedoucí organizační jednotky | Uživatel | Schválení žádosti | Nadřízený zaměstnanec žadatele | Systém nastaví dle úkonu uživatele (zobrazeno bude jméno a příjmení). |
|  | Rozhodnutí vedoucího organizační jednotky | Ano/Ne | Schválení žádosti | Nadřízený zaměstnanec žadatele | V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí vedoucího organizační jednotky | Datum a čas | Schválení žádosti | Nadřízený zaměstnanec žadatele | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Schválení požadavku\* | Kategorie požadavku | Číselník | Příjem a zpracování žádosti o změnu SW/Přijetí a zpracování žádosti o změnu HW | IT pomoc | SW/HW |
|  | Požadavek ke schválení na Oddělení provozu | Ano/Ne\* | Příjem a zpracování žádosti o změnu SW | IT pomoc | Položka je zobrazena pouze, pokud je v Kategorii požadavku zvolena hodnota "SW". Systém umožní předat na Oddělení provozu nebo na Oddělení rozvoje. |
|  | Požadavek ke schválení na Oddělení rozvoje | Ano/Ne\* | Příjem a zpracování žádosti o změnu SW | IT pomoc | Systém umožní předat na Oddělení provozu nebo na Oddělení rozvoje. |
|  | Požadavek ke schválení na Oddělení kybernetické bezpečnosti | Ano/Ne | Příjem a zpracování žádosti o změnu SW | IT pomoc | Položka je zobrazena pouze, pokud je v Kategorii požadavku zvolena hodnota "SW". |
|  | Požadavek ke schválení na Provozního garanta | Ano/Ne | Příjem a zpracování žádosti o změnu HW | IT pomoc | Položka je zobrazena pouze, pokud je v Kategorii požadavku zvolena hodnota "HW". |
|  | Rozhodnutí schvalovatele | Ano/Ne | Schválení žádosti o SW | Oddělení provozu/Oddělení rozvoje | Položka zobrazena pouze, pokud je v atributu "Požadavek ke schválení na Oddělení provozu" nebo "Požadavek ke schválení na Oddělení rozvoje" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí schvalovatele | Datum a čas | Schválení žádosti o SW | Systém |  |
|  | Rozhodnutí OKB | Ano/Ne | Schválení žádosti ze strany OKB | OKB | Položka zobrazena pouze, pokud je v atributu "Požadavek ke schválení na Oddělení kybernetické bezpečnosti" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí OKB | Datum a čas | Schválení žádosti ze strany OKB | Systém |  |
|  | Rozhodnutí provozního garanta | Ano/Ne | Schválení žádosti o HW | Provozní garant | Položka zobrazena pouze, pokud je v atributu "Požadavek ke schválení na Provozního garanta" uvedena hodnota "Ano". V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí provozního garanta | Datum a čas | Schválení žádosti o HW | Systém |  |
| Vyřešení požadavku | Způsob vyřešení | Číselník | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Pokud údaj zaeviduje již řešitel, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | IT Pomoc | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o SW – interní uživatel

Tento proces je určen interním uživatelům pro zažádání si o pořízení nebo změnu SW. Požadavek musí nejprve schválit nadřízený zaměstnanec žadatele. Pokud požadavek zamítne, je zrušen. Schválený požadavek je předán na operátora IT Pomoci, který při jeho přijetí a zpracování provede nastavení požadavku zaevidováním:

* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Oddělením provozu nebo Oddělením rozvoje,
* rozhodnutí, zda musí být žádost schválena Schvalovatelem.

IT pomoc řeší jen "malé" licence. U větších je třeba schválení ze strany Oddělení provozu nebo Oddělení rozvoje (pro nákup licencí). Proces nákupu je řešen mimo ITSM.

Požadavek také může být vrácen žadateli k doplnění či může být zaevidováno vyřešení, pokud byla žádost vyřešena ze strany IT Pomoci.

Dle nastavení žádosti je pak žádost o schválení odeslána příslušným stranám. V případě zamítnutí žádosti je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o zamítnutí. Pokud je požadavek schválen, předává jej IT Pomoc k realizaci řešiteli.

Po vyřešení operátor IT Pomoci provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení, požadavek uzavře a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Obsahové náležitosti formuláře jsou shodné s žádostí o SW.

* 1. Žádost o vydání el. podpisu – interní uživatel

Tento proces je určen interním uživatelům pro zažádání si o vydání elektronického podpisu. Požadavek musí nejprve schválit nadřízený zaměstnanec žadatele. Pokud požadavek zamítne, je zrušen. Schválený požadavek je předán na operátora IT Pomoci, který jej může vrátit žadateli k doplnění. Pokud je žádost úplná, je předána ke schválení vedoucímu personálního odboru o zaměstnaneckém poměru.

V případě zamítnutí žádosti je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o zamítnutí. Pokud je požadavek schválen, samotná realizace probíhá mimo ITSM a IT Pomoc zaeviduje až způsob vyřešení. Poté je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Základní údaje o uživateli | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Žadatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Žadatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
| Základní údaje o uživateli | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
| Vyjádření oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Jméno | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Příjmení | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Odbor | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Číslo zaměstnance | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Funkce | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | E-mail | E-mail | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Rozhodnutí oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Ano/Ne | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Nadřízený zaměstnanec žadatele | V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Datum a čas | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Specifikace požadavku | Druh certifikátu | Číselník | Vytvoření žádosti | Žadatel | Osobní kvalifikovaný, Komerční, CA MZe (vnitřní) |
|  | Zdůvodnění | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příloha | Příloha | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
| Vyjádření Personálního odboru o zaměstnaneckém poměru uživatele | Rozhodnutí personálního odboru | Ano/Ne | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Vedoucí personálního odboru | V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí personálního odboru | Datum a čas | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Vyřešení požadavku | Způsob vyřešení | Číselník | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Pokud údaj zaeviduje již řešitel, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | IT Pomoc | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Žádost o zneplatnění el. podpisu – interní uživatel

Tento proces je určen interním uživatelům pro zažádání o zneplatnění elektronického podpisu. Požadavek musí nejprve schválit nadřízený zaměstnanec žadatele. Pokud požadavek zamítne, je zrušen. Schválený požadavek je předán na operátora IT Pomoci, který jej může vrátit žadateli k doplnění. Pokud je žádost úplná, samotná realizace probíhá mimo ITSM a IT Pomoc zaeviduje až způsob vyřešení. Poté je požadavek uzavřen a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Základní údaje o uživateli | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
|  | E-mail | E-mail | Vytvoření žádosti | Žadatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Vytvoření žádosti | Žadatel | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
| Základní údaje o uživateli | Jméno | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příjmení | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Číslo zaměstnance/identifikační číslo | Text | Vytvoření žádosti | Žadatel | Číslo zaměstnance nebo číslo zaměstnance na DPP/DPČ nebo identifikační číslo |
| Vyjádření oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Jméno | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Příjmení | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Odbor | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Číslo zaměstnance | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | Funkce | Text | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele |  |
|  | E-mail | E-mail | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Telefonní číslo | Telefon | Schválení žádosti nadřízeným zaměstnancem žadatele | Nadřízený zaměstnanec žadatele | \*Povinné je uvedení alespoň jednoho z kontaktních údajů. |
|  | Rozhodnutí oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Ano/Ne | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Nadřízený zaměstnanec žadatele | V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí oprávněného vedoucího zaměstnance MZe | Datum a čas | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Specifikace požadavku | Popis žádosti o zneplatnění | Dlouhý text | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
|  | Příloha | Příloha | Vytvoření žádosti | Žadatel |  |
| Vyjádření Personálního odboru o zaměstnaneckém poměru uživatele | Rozhodnutí personálního odboru | Ano/Ne | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Vedoucí personálního odboru | V případě neschválení musí systém uživateli umožnit vložit odůvodnění. |
|  | Datum a čas rozhodnutí personálního odboru | Datum a čas | Vyjádření personálního odboru o zaměstnaneckém poměru | Systém | Systém nastaví dle provedení úkonu uživatele. |
| Vyřešení požadavku | Způsob vyřešení | Číselník | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Pokud údaj zaeviduje již řešitel, IT pomoc provádí jen revizi úplnosti nebo doplnění. |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování způsobu vyřešení | IT pomoc | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování žadatele ohledně vyřešení žádosti | Číselník | Uzavření | IT Pomoc | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Řízení incidentu

Řízení incidentu je proces odpovědný za evidenci a řízení životního cyklu incidentů, jehož cílem je obnovení služby nebo omezení dopadů výpadku služby. Incident je do ITSM zaveden z monitoringovacího nástroje nebo jej vytvoří operátor Helpdesku MZe na základě informace od nahlašovatele, který jej může oznámit vedle telefonického či mailového kontaktu i prostřednictvím obecného požadavku na helpdesk MZe/IT Pomoc. Operátor Helpdesku musí mít možnost propojit incident s původním obecným požadavkem a rozhodnout, zda bude uživatel obecného požadavku uveden jako nahlašovatel incidentu (systém pak přenese do incidentu údaje o nahlašovateli). Systém musí umožnit evidovat u incidentu více nahlašovatelů.

Příjemcem vytvořeného incidentu je operátor helpdesku MZe, který provádí kategorizaci požadavku jeho přiřazením k ovlivněné službě a uvedením kategorie incidentu.

Pokud operátor vyhodnotí, že se jedná o proces jiné kategorie, může změnit kategorii události (např. na problém) nebo proces ukončit a zahájit proces jiné kategorie včetně zaevidování návaznosti na uzavřený incident.

Pokud požadavek vyžaduje odborný zásah a nevyřeší jej 1. úroveň podpory – Helpdesk MZe, předá jej Helpdesk na 2. nebo 3. úroveň podpory. Obsazení těchto skupin je součástí evidence katalogových listů. Operátor HD MZE může rozhodnout o změně obsazení a v rámci přiřazení požadavku na 2. nebo 3. úroveň podpory zvolit jiné osoby, kterým bude incident přiřazen. Pokud řešitel z 2. nebo 3. úrovně podpory řešení incidentu odmítnul a vrátil jej na Helpdesk z důvodu nepříslušnosti k řešení, HD MZe dle daného případu předá incident jinému řešiteli nebo může eskalovat řešení dle nastaveného eskalačního scénáře pro incidenty.

1. nebo 2. či 3. úroveň podpory, která vyřeší incident, zapíše informaci o způsobu vyřešení incidentu. Pokud nemá řešitel přístup do SD, předává informaci o vyřešení incidentu na HD MZe, který tuto informaci do ITSM zaznamená.

Pokud je autorem incidentu uživatel, je požádán o ověření řešení. Pokud operátor HD MZe při propojování s obecným požadavkem rozhodl, že nahlašovatel obecného požadavku bude uveden jako nahlašovatel incidentu, tento uživatel musí být po vyřešení incidentu vyzván k ověření chyby. Výzva k ověření může být tedy odeslána více uživatelům. Ostatní uživatelé, jejichž obecné požadavky jsou propojeny s incidentem, k ověření chyby vyzváni nejsou. Defaultní lhůta pro vyjádření je 5 pracovních dnů, helpdesk MZe má možnost lhůtu prodloužit. V případě nevyjádření se do stanovené lhůty je incident považován za ověřený. Pokud žadatel rozporuje vyřešení incidentu, může helpdesk MZe:

* znovu přidělit incident řešiteli, nebo
* vyžádat si posouzení od 2. úrovně podpory, nebo
* vyžádat si posouzení od Posuzovatele řešení (tento krok se použije např. v situaci, kdy řešitel trvá na tom, že incident byl vyřešen, ale nahlašovatel incidentu vyřešení rozporuje a 1. úroveň podpory nedisponuje dostatečnými znalostmi pro vyřešení sporu). Operátor HD MZe rozhodne o zapojení konkrétní role do činnosti posuzování řešení podle konkrétní problematiky incidentu.

Žádost o posouzení může být odeslána více skupinám uživatelů. Na základě závěru posouzení operátor Helpdesku požadavek uzavře nebo obnoví jeho řešení.

Po vyřešení Helpdesk MZe vyhodnotí, zda se jedná o častý incident, či byl řešením incidentu workaround, a může zaevidovat nový problém.

Operátor Helpdesku po vyřešení incidentu provede kontrolu, zda byl dostatečně zaevidován způsob vyřešení, incident uzavře a uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení. Po uzavření incidentu musí mít operátor Helpdesku možnost hromadně uzavřít všechny obecné požadavky, které byly propojeny s incidentem a hromadně odeslat informace o způsobu vyřešení incidentu všem nahlašovatelům, jejichž obecné požadavky byly propojeny s tímto incidentem.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje uživatele |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Kontaktní údaje žadatele popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Incident | Název | Text | Registrace a kategorizace | HD Mze |  |
|  | Kategorie | Číselník | Registrace a kategorizace | HD Mze | A, B, C |
|  | Ovlivněná služba | Číselník | Registrace a kategorizace | HD Mze | Uživatel zvolí z číselníku katalogových listů. |
|  | Úroveň služby | Číselník | Registrace a kategorizace | Systém | Gold, Silver, Bronz, Test |
| Popis incidentu |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Požadavek popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Řešení | Způsob vyřešení | Číselník | Řešení incidentu, zaznamenání vyřešení až vyhodnocení incidentu | HD Mze, 2. úroveň podpory, 3. úroveň podpory | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Nahodilá chyba (nelze zopakovat), Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem, Vyřešeno dočasně (workaround) |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Řešení incidentu, zaznamenání vyřešení až vyhodnocení incidentu | HD Mze, 2. úroveň podpory, 3. úroveň podpory |  |
|  | Další informace | Příloha | Řešení incidentu, zaznamenání vyřešení až vyhodnocení incidentu | HD Mze, 2. úroveň podpory, 3. úroveň podpory | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování nahlašovatele | Číselník | Zaznamenání způsobu řešení | HD Mze | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |
| Ověření | Lhůta na vyjádření nahlašovatele | Datum a čas | Zaznamenání způsobu řešení | HD Mze | Systém automaticky přednastaví na 5 dní od odeslání žádosti na ověření. HD Mze může tuto lhůtu editovat. |
|  | Vyjádření uživatele | Text | Ověření řešení | Nahlašovatel |  |
| Posouzení řešení | Posouzení řešení | Text | Přidělený | Posuzovatel řešení |  |

* 1. Bezpečnostní incident

Řízení bezpečnostního incidentu je proces odpovědný za evidenci a řízení životního cyklu událostí, které vedou nebo mohou vést k narušení důvěrnosti, dostupnosti nebo integrity informací v rámci MZe. Bezpečnostní incident je do ITSM zaveden z monitorovacího nástroje nebo jej vytvoří operátor Helpdesku MZe nebo IT Pomoci na základě informace od nahlašovatele, který jej může oznámit vedle telefonického či mailového kontaktu i prostřednictvím obecného požadavku na helpdesk MZe/IT Pomoc.

Příjemcem vytvořeného bezpečnostního incidentu je Oddělení kybernetické bezpečnosti (dále též OKB), které provádí analýzu bezpečnostního incidentu a její závěry zaznamená do ITSM. Zároveň rozhodne, zda bude incident řešen standardním procesem nebo procesem pro vážný bezpečnostní incident. Pokud je riziko akceptovatelné, může OKB také předat incident na HD MZe, kde je vyřešení realizováno jinými kategoriemi událostí.

V případě standardního procesu OKB eviduje návrhy opatření a jejich řešení. Pokud je incident řešen procesem pro významný bezpečnostní incident, musí projít nejprve schválením ze strany vedoucího OKB. Vedoucí OKB musí mít v řešení ITSM možnost evidovat svolání a závěry z jednání týmu CSIRT, týmu SERT a evidovat realizaci okamžitých nápravných opatření. První svolání týmů CSIRT a SERT provádí a eviduje vedoucí OKB, ostatní jednání a realizaci okamžitých nápravných opatření musí mít možnost provádět uživatelé z OKB (nejen vedoucí OKB). Realizace okamžitých nápravných opatření musí být umožněna příslušným řešitelům.

Realizaci opatření i okamžitých nápravných opatření může do řešení evidovat zástupce řešitele, pokud nemá do ITSM přístup, pak závěry eviduje OKB evidenčně. Po vyřešení bezpečnostního incidentu zaeviduje OKB závěry hodnocení, může provést i zpětné doplnění částí s analýzou incidentu a rozhodne, zda předá incident k uzavření helpdesku či jej přímo uzavře.

Po uzavření incidentu musí mít operátor Helpdesku možnost hromadně uzavřít všechny obecné požadavky, které byly propojeny s bezpečnostním incidentem a hromadně odeslat informace o způsobu vyřešení incidentu všem nahlašovatelům, jejichž obecné požadavky byly propojeny s tímto bezpečnostním incidentem.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje uživatele |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Kontaktní údaje žadatele popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Popis |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Požadavek popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Rychlá analýza | Ovlivněná služba | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Uživatel zvolí z číselníku katalogových listů. |
|  | Typ bezpečnostního incidentu | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Bezpečnostní událost Bezpečnostní zranitelnost Bezpečnostní incident Reaktivní opatření NÚKIB Ochranné opatření NÚKIB |
|  | Zdůvodnění | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
| Klasifikace bezpečnostního incidentu | Kategorie naléhavosti BI | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Vysoká, Střední, Nízká |
|  | Kategorie dopadu BI | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Vysoká, Střední, Nízká |
|  | Priorita BI | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | Systém | Výpočet dle směrnice viz níže. 1  Kritická  2  Vysoká  3  Střední  4  Nízká |
|  | Postup, kterým bude bezpečnostní incident řešen | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Standardní proces, Vážný bezpečnostní incident , Akceptovatelné riziko |
| Analýza bezpečnostního incidentu | Název | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Pracovní kód incidentu | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Kategorie | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Méně významný KBI Významný KBI Velmi významný KBI |
|  | Množství dotčených uživatelů | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Jeden nebo několik jednotlivců Skupina uživatelů Klíčový uživatel Všichni uživatelé |
|  | Dotčené systémy | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
| Dopad (Analýza bezpečnostního incidentu) | Důvěrnosti | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Integrity | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Dostupnosti | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
| Co je zasaženo (Analýza bezpečnostního incidentu) | OS | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Programové vybavení | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Interní síť | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Služby | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Informace | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | VIS | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
| Dopad incidentu Analýza bezpečnostního incidentu | organizační obtíže | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | ohrožení dat | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | finanční ztráta | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | ohrožení osobních informací | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | nemožnost plnit zákonnou povinnost | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | nemožnost pokračovat v činnosti | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | narušení soukromí | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | ohrožení dobrého jména | Ano/Ne | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
| Analýza bezpečnostního incidentu | Příčina | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Kybernetický útok Škodlivý kód  Překonání technických opatření Porušení organizačních opatření Projev trvale působící hrozby Ostatní Konfigurační chyba Lidská chyba |
|  | ČJ reaktivního opatření | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Klasifikace dotčených informací | Číselník | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB | Veřejné Interní Informace Mze Citlivé informace MZe |
|  | Odborný popis incidentu | Dlouhý text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Rizika | Dlouhý text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Stav zvládání | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Počet zasažených systémů | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Počet dotčených uživatelů | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Systémové detaily - cíl útoku | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Host nebo IP | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
|  | Funkce hosta | Text | Analýza nahlášeného bezpečnostního incidentu | OKB |  |
| Opatření | Pořadové číslo | Číslo | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | Systém | Řešení umožní přiřazovat k jednomu incidentu více opatření. Ke každému opatření musí být možné přiřadit nejen zde uváděné informace, ale i reference na události evidované v ITSM (např. změnové řízení atd.). |
|  | Okamžité nápravné opatření? | Ano/Ne | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Datum rozhodnutí o okamžité realizaci opatření | Datum a čas | Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB | Položka je zobrazena pouze u opatření, u kterého je v atributu "Okamžité nápravné opatření?" zvolena hodnota "Ano". |
|  | Kdo rozhodl o okamžité realizaci opatření | Uživatel | Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB | Položka je zobrazena pouze u opatření, u kterého je v atributu "Okamžité nápravné opatření?" zvolena hodnota "Ano". |
|  | Typ | Číselník | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Stav | Číselník | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Priorita | Číselník | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Popis | Dlouhý text | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Řešitel | Uživatel | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Úkol | Dlouhý text | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Datum a čas vytvoření | Datum a čas | Návrh opatření/Evidence realizace okamžitých nápravných opatření | OKB/Vedoucí OKB |  |
|  | Datum a čas vyřešení | Datum a čas | Realizace opatření/Realizace okamžitých nápravných opatření | Systém |  |
|  | Související poř.č. | Číslo | Realizace opatření/Realizace okamžitých nápravných opatření | Řešitel |  |
|  | Autor | Uživatel | Realizace opatření/Realizace okamžitých nápravných opatření | Řešitel |  |
|  | Výstup | Text | Realizace opatření/Realizace okamžitých nápravných opatření | Řešitel |  |
|  | Přílohy | Soubor | Realizace opatření/Realizace okamžitých nápravných opatření | Řešitel |  |
| Svolání CSIRT\* | Datum a čas svolání týmu CSIRT | Datum a čas | Zaevidování informace o svolání CSIRTu | Vedoucí OKB/OKB | Řešení musí umožnit zaevidovat více závěrů z jednání týmu CSIRT. Ke každému jednání musí umožnit uvést datum a čas, výsledek jednání a nahrát přílohy s dalšími informacemi či záznamem z jednání. |
|  | Výsledek jednání | Dlouhý text | Zaevidování informace o svolání CSIRTu | Vedoucí OKB/OKB |  |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování informace o svolání CSIRTu | Vedoucí OKB/OKB |  |
| Svolání týmu SERT\* | Datum a čas svolání týmu SERT | Datum a čas | Zaevidování informace o svolání SERT | Vedoucí OKB/OKB | Řešení musí umožnit zaevidovat více závěrů z jednání týmu SERT. Ke každému jednání musí umožnit uvést datum a čas, výsledek jednání a nahrát přílohy s dalšími informacemi či záznamem z jednání. |
|  | Výsledek jednání | Dlouhý text | Zaevidování informace o svolání SERT | Vedoucí OKB/OKB |  |
|  | Další informace | Příloha | Zaevidování informace o svolání SERT | Vedoucí OKB/OKB |  |
| Vyhodnocení incidentu | Typ průniku | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | Logický průnik Fyzický průnik |
|  | Původce | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | zaměstnanec cizí osoba neznámý |
|  | Druh logického průniku | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | nepovolený přístup zneužití hesla prozrazení dat prohlížení zneužití privilegií zrušení nebo poškození souborů zrušení nebo poškození db položek Škodlivé programové vybavení Rozdíly v konfiguraci nastavení IS oproti bezpečnostní dokumentaci Lidské chyby |
|  | Typ KBI | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | Narušení Důvěrnosti Narušení Dostupnosti Narušení Integrity Kombinovaný dopad |
|  | Účinek | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | Úspěšný Pokus Bez účinku |
|  | Krádež | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | Krádež v místnosti vloupání krádež při stěhování jiná |
|  | Závada | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | HW Napájení klimatizace údržba jiná |
|  | Kdy, jak a proč k incidentu došlo | Dlouhý text | Vyhodnocení incidentu | OKB |  |
| Uzavření bezpečnostního incidentu | Způsob vyřešení | Číselník | Vyhodnocení incidentu | OKB | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Nahodilá chyba (nelze zopakovat), Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem, Vyřešeno dočasně (workaround) |
|  | Další informace | Příloha | Vyhodnocení incidentu | OKB | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování nahlašovatele | Číselník | Uzavření | OKB/HD MZe | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |

* 1. Řízení problémů

Cílem řízení problémů je včasná detekce problémů a proaktivní zamezení výskytu incidentů. Proces je také hlavním zdrojem záznamů v Databázi známých chyb a jejich řešení (popř. náhradní řešení, tzv. workaround).

Problém může vytvořit jak helpdesk MZe, tak další zainteresované role, které k tomu budou oprávněny (např. garant aplikace). Příjemcem vytvořeného problému je operátor helpdesku MZe, který provádí kategorizaci požadavku jeho přiřazením k ovlivněné službě a uvedením kategorie a prostředí.

Pokud Helpdesk rozhodne, že je problém relevantní a bude zahájeno řešení problému, přebírá operátor helpdesku roli Problem managera. V této fázi má možnost:

* Vyžádat si pro řešení problému další kapacity řešitelů či součinnost dalších osob. V případě že je třeba se pro řešení problému obrátit na více řešitelů, tak operátoři koordinují evidenci úkolů. Operátor může úkol odeslat jak na skupiny definované v příslušném katalogovém listu, tak na jiné osoby.
* V případě že k problému již existuje Workaround, souběžně s řešením problému vytvořit nový záznam do Databáze známých chyb (KEDB).
* Pokud je nalezeno řešení problému, a zároveň řešením je realizace změny, předává se do procesu Řízení změny jako Požadavek na změnu a záznam problému nechávají otevřený.

Po vyřešení problému zaeviduje Helpdesk MZe informaci o způsobu vyřešení problému a zdokumentuje dostatečným způsobem příčiny, důsledky a průběh řešení a vyřešení problému, popř. další relevantní a důležité informace. Pokud k vyřešenému problému existuje záznam Známé chyby, je tento záznam aktualizován o informaci, že již je daný problém vyřešen. Řešení musí umožnit provázat příčiny i způsob vyřešení problému se zaznamenanými událostmi MZe.

Poté operátor HD MZe problém uzavře a uživateli uvedenému jako nahlašovatel je odeslána informace o uzavření problému.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje uživatele |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Kontaktní údaje žadatele popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Popis problému |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Požadavek popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Problém | Název | Text | Vytvoření problému | Nahlašovatel |  |
|  | Ovlivněná služba | Číselník | Registrace a prioritizace | HD MZe | Uživatel zvolí z číselníku katalogových listů. |
|  | Kategorie | Číselník | Registrace a prioritizace | HD MZe | Kategorie A – chyba/stav způsobující nedostupnost Služby či jejich části vůči koncovým uživatelům, případně způsobující nesoulad Služby či jejich části se zadáním, nebo ohrožení bezpečnosti Služby, dat či uživatelů konzumujících Službu. Kategorie B – chyba/stav způsobující omezení Služby či jejich části vůči koncovým uživatelům. Kategorie C – ostatní. |
|  | Prostředí | Číselník | Registrace a prioritizace | HD MZe | DEV, TEST, PROD |
| Dokumentace | Způsob vyřešení | Číselník | Dokumentace vyřešení | HD MZe | Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Nelze vyřešit, Nahodilá chyba (nelze zopakovat), Neřeší uživatelská podpora, Řešeno projektovou kanceláří, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem, Vyřešeno dočasně (workaround) |
|  | Příčina problému | Dlouhý text | Dokumentace vyřešení | HD MZe |  |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Dokumentace vyřešení | HD MZe |  |
|  | Další informace | Příloha | Dokumentace vyřešení | HD MZe | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. |
|  | Způsob kontaktování nahlašovatele | Číselník | Dokumentace vyřešení | HD Mze | Prostřednictvím ITSM, Telefonicky, E-mailem, Jiný. V případě volby Jiný systém uživateli umožní uvést způsob kontaktování do textového pole. |
| Písemné vyhodnocení | Splnilo řešení problému zamýšlené cíle\* | Ano/Ne | Dokumentace vyřešení | HD MZe | V případě nastavení hodnoty Ne se zobrazí povinné pole Odůvodnění. |

*\*Otázka je uvedena pouze pro příklad. Finální rozsah otázek pro písemné vyhodnocení bude doplněn ve fázi implementační analýzy.*

* 1. Změnové řízení

Požadavek na změnu může uživatel oznámit vedle telefonického či mailového kontaktu prostřednictvím obecného požadavku na helpdesk MZe/IT Pomoc. Požadavek na změnu může vytvořit operátor helpdesku/IT Pomoci či Koordinátor změny. Pokud požadavek vytvoří operátor uživatelské podpory, musí k požadavku přiřadit koordinátora změny. Pokud se jedná o drobnou změnu, proces dále pokračuje příslušným subprocesem pro danou kategorii a požadavek zůstává v rukou uživatelské podpory. Pokud se jedná o normální či urgentní změnu, provede Koordinátor v rámci přijetí požadavku prvotní posouzení pro odhalení nevalidních požadavků nebo změnu kategorie změny a proces pokračuje subprocesem pro příslušnou kategorii.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje uživatele |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Kontaktní údaje žadatele popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Identifikace požadavku na změnu | Kategorie změny | Číselník | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny | Normální, Urgentní, Drobná |
|  | Číslo změnového požadavku | Text | Vytvoření požadavku | Systém | Součástí čísla musí být identifikace kategorie a unikátní pořadové číslo požadavku. |
| Nastavení požadavku | Ovlivněná služba | Číselník | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny | Uživatel zvolí z číselníku katalogových listů. |
|  | Číslo jednací smlouvy | Text | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny |  |
|  | Číslo smlouvy zadavatele | Text | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny |  |
|  | Číslo projektové kanceláře | Text | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny |  |
|  | Název smlouvy | Text | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny |  |
| Popis změny | Název | Text | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny |  |
|  | Popis | Dlouhý text | Vytvoření požadavku | HD MZe/Koordinátor změny |  |
|  | Věcné zadání | Příloha | Vytvoření požadavku/Kontrola věcného zadání | HD MZe/Koordinátor změny |  |
| Věcná nabídka a nacenění | Věcná nabídka | Příloha | Zpracování věcné nabídky a nacenění | Řešitel |  |
|  | Nacenění | Příloha | Zpracování věcné nabídky a nacenění | Řešitel |  |
| Objednávka\* | Datum vystavení objednávky | Datum | Evidence předání k objednávce | Koordinátor změny | \*Celá sekce je zobrazena pouze u kategorie změny Normální. |
|  | Datum zveřejnění objednávky | Datum | Evidence předání k objednávce | Koordinátor změny | \*Celá sekce je zobrazena pouze u kategorie změny Normální. V případě normální změny povinný údaj. |
|  | Datum dodání | Datum | Evidence předání k objednávce/Prodloužení | Koordinátor změny | \*Celá sekce je zobrazena pouze u kategorie změny Normální. V případě normální změny povinný údaj. |
| Posouzení nabídky\*\* | Závěr posouzení | Číselník | Posouzení věcné nabídky a nacenění | Posuzovatel | \*\*Celá sekce je zobrazena pouze u kategorie změny Drobná. Sekce je zopakována pro všechny posuzovatele, pokud jich bylo osloveno více.  Položky číselníku jsou: Schváleno, Zamítnuto, K přepracování věcné nabídky, K přepracování nacenění |
|  | Posouzení nabídky | Dlouhý text | Posouzení věcné nabídky a nacenění | Posuzovatel | \*\*Celá sekce je zobrazena pouze u kategorie změny Drobná. |
| Předání k akceptaci | Datum předání k akceptaci | Datum | Evidence předání k akceptaci | Řešitel | Položka je zobrazeno pouze v případě kategorie změny Normální. |
|  | Informace k předání k akceptaci | Dlouhý text | Evidence předání k akceptaci | Řešitel | Položka je zobrazeno pouze v případě kategorie změny Normální. |
| Vyřešení | Závěr akceptace | Číselník | Evidence závěru akceptace | Koordinátor změny | Položka je zobrazeno pouze v případě kategorie změny Normální. Položky číselníku jsou: Akceptováno bez výhrad, Akceptováno s výhradou, Neakceptováno - vráceno k realizaci, Neakceptováno - k uzavření |
|  | Datum nasazení změny | Datum | Evidence nasazení změny | Řešitel | Položka je zobrazeno pouze v případě kategorie změny Drobná. |
|  | Informace k nasazení změny | Dlouhý text | Evidence nasazení změny | Řešitel | Položka je zobrazeno pouze v případě kategorie změny Drobná. |
|  | Způsob vyřešení | Číselník | Evidence závěru akceptace/Uzavření požadavku\* | Koordinátor změny/HD MZe\* | \*HD MZe nastavuje v případě drobné změny. V ostatních případech nastavuje hodnotu Koordinátor změny. Položky číselníku jsou: Vyřešeno, Zamítnuto, Zrušeno, Duplicitní záznam, Stornováno uživatelem |
|  | Popis vyřešení | Dlouhý text | Evidence závěru akceptace/Uzavření požadavku\* | Koordinátor změny/HD MZe\* | \*HD MZe nastavuje v případě drobné změny. V ostatních případech nastavuje hodnotu Koordinátor změny. |
|  | Další informace | Příloha | Evidence závěru akceptace/Uzavření požadavku\* | Koordinátor změny/HD MZe\* | Systém umožní přidat k vyřešení 1 a více příloh dokládajících způsob řešení. \*HD MZe nastavuje v případě drobné změny. V ostatních případech nastavuje hodnotu Koordinátor změny. |

* + 1. Změnové řízení – normální změna

Koordinátor změny provede kontrolu věcného zadání a přiloží jej k požadavku. V případě nevalidního požadavku může proces uzavřít. V opačném případě předá požadavek řešiteli ke zpracování věcné nabídky a nacenění.

Další kroky probíhají mimo ITSM řešení a koordinátor v ITSM eviduje jen provedení kroků:

* předání k podpisu (jen změnou stavu),
* schválení požadavku (jen změnou stavu),
* předání k objednávce (zaevidováním datumů vystavení objednávky, data zveřejnění a data dodání).

Po tomto kroku čeká požadavek na reakci řešitele, který může:

* požádat o prodloužení data dodání,
* zařadit požadavek k naplánovanému releasu,
* zaevidovat předání nasazené změny k akceptaci.

Po předání požadavku k akceptaci je mimo nástroj ITSM realizována akceptace, koordinátor do ITSM eviduje závěr. Požadavek může být koordinátorem vrácen k realizaci nebo uzavřen. Po uzavření požadavku je žadateli odeslána informace o způsobu vyřešení.



* + 1. Změnové řízení - drobná změna

Po zahájení procesu drobné změny předá Helpdesk MZe požadavek řešiteli ke zpracování věcné nabídky a nacenění. Zpracovaná nabídka a nacenění jsou předány zpět helpdesku, který může změnit na základě nacenění kategorii změny, požádat o přepracování nebo předat požadavek k posouzení.

Posuzovatelé mohou požadavek schválit, požádat o změnu věcné nabídky nebo nacenění, popřípadě mohou požadavek i zamítnout. Žádost o posouzení může Heldpesk MZe odeslat na více posuzovatelů.

Po schválení je požadavek helpdeskem předán řešiteli k realizaci. Řešitel může zařadit nasazení změny do naplánovaného releasu nebo přímo zaevidovat nasazení změny. Po nasazení změny je proces předán Helpdesku k uzavření. Uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



* + 1. Změnové řízení – urgentní změna

Koordinátor změny zpracuje návrh řešení a zaeviduje jej do ITSM řešení. Do budoucna bude proces rozšířen o schválení ze strany Výboru pro řízení urgentních změn (ECAB), který může návrh vrátit k přepracování nebo zamítnout, ale aktuálně tento úkon nebude v ITSM realizován.

Po nasazení změny zaeviduje Koordinátor změny zařazení požadavku k naplánovanému releasu nebo přímo zaeviduje nasazení změny a požadavek uzavře. Uživateli je odeslána informace o způsobu vyřešení.



* 1. Řízení námětů na inovaci a změnu

Řízení námětů na inovaci a změnu je proces odpovědný za vyhodnocování námětů a výběr pouze takových požadavků k realizaci, které zajistí, aby byly vytvářeny a poskytovány pouze služby, které odpovídají potřebám a strategiím MZe.

Námět může uživatel oznámit vedle telefonického či mailového kontaktu prostřednictvím obecného požadavku na helpdesk MZe/IT Pomoc. Námět na změnu do ITSM řešení zanese operátor helpdesku, garant aplikace nebo přímo projektová kancelář. Požadavek vytvořený garantem aplikace prochází přes posouzení Helpdeskem MZe, který relevantní náměty (ke kterým neexistuje služba) předává projektové kanceláři.

Projektová kancelář námět:

* předá ke schválení vedoucímu oddělení Odboru informačních a komunikačních technologií (VO ICT), nebo
* odloží, nebo
* předá k uzavření.

VO ICT má možnost námět:

* schválit, nebo
* vrátit zpět na projektovou kancelář, nebo
* přímo zamítnout a předat k uzavření.

Schválené náměty předá projektová kancelář na koordinátora změny, který zajistí realizaci změnového řízení včetně evidence návaznosti změnového řízení na námět. Námět může být předán na více koordinátorů změny, jeden koordinátor změny může zaevidovat více navazujících změnových řízení.

Po uzavření všech navazujících změnových řízení je požadavek předán k uzavření. Způsob vyřešení nastaví ITSM systém automaticky dle výsledku změnových řízení:

* Pokud jsou všechna navazující změnová řízení akceptována, je nastaven způsob vyřešení námětu na hodnotu Realizováno.
* Pokud jsou akceptována jen některá navazující změnová řízení, je nastaven způsob vyřešení námětu na hodnotu Částečně realizováno.
* Pokud jsou všechna navazující změnová řízení uzavřena neakceptována, zrušena, zamítnuta atd., je nastaven způsob vyřešení námětu na hodnotu Nerealizováno.

Námět je poté předán k uzavření uživateli, který jej vytvořil. Pokud je jako nahlašovatel uveden uživatel, je mu odeslána informace o způsobu vyřešení námětu.

Obsah obrázku text, diagram, Plán, Paralelní

Obsah vygenerovaný umělou inteligencí může být nesprávný.

Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kontaktní údaje uživatele |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Kontaktní údaje žadatele popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Popis |  |  |  |  | Struktura odpovídá bloku Požadavek popsanému v Obecném požadavku na HD MZe nebo Obecnému požadavku na IT pomoc. |
| Námět na inovaci a změnu | Odůvodnění požadované změny | Dlouhý text | Kontrola úplnosti záznamu a předání ke schválení | Projektová kancelář |  |
|  | Rizika nerealizace změny | Dlouhý text | Kontrola úplnosti záznamu a předání ke schválení | Projektová kancelář |  |
|  | Podrobný popis námětu | Dlouhý text | Kontrola úplnosti záznamu a předání ke schválení | Projektová kancelář |  |
|  | Rozhodnutí VO ICT | Číselník | Schválení námětu | VO ICT | Schválit/Vrátit na projektovou kancelář/Zamítnout |
|  | Informace k rozhodnutí | Dlouhý text | Schválení námětu | VO ICT |  |
|  | Datum a čas rozhodnutí VO ICT | Datum a čas | Schválení námětu | Systém |  |
| Realizace změnových řízení\* | Koordinátor změny | Uživatel | Předání na koordinátora změny | Projektová kancelář | \*Námět může být předán na více koordinátorů změny. Každý z nich zaeviduje referenci na 1 a více změnových požadavků. |
|  | Reference na změnový požadavek | Identifikátor změnového požadavku | Vytvoření požadavku na změnu | Koordinátor změny |  |

* 1. Řízení releasů

Řízení releasů je proces zodpovědný za plánování, načasování a kontrolování release včetně jeho testování a vlastního nasazení. Požadavek na release může vycházet i z procesu Změnové řízení.

Release manažer vytvoří v ITSM naplánovaný release, ke kterému může přiřadit 1 a více schválených požadavků na změnu a zpracuje podrobné informace o releasu. Dle toho, na jaké prostředí má být release nasazen, se pokračuje k vytvoření RTT plánu nebo RTP plánu.

Zpracovaný plán je předložen ke schválení vybraným schvalovatelům, případně OKB. Požadavků na schválení může být odesláno více, systém musí zaznamenat závěry všech schvalovatelů. Schvalovatelé (včetně OKB) mohou plán schválit, vrátit k přepracování nebo release zamítnout a požádat o uzavření.

Po schválení plánu zajistí Helpdesk MZe odstávku a předá tuto informaci dodavateli. Naplánovaná odstávka se musí zobrazit v Kalendáři odstávek a plánovaných výpadků.

Role dodavatele (deployer a tester) zajistí nasazení a otestování na daném prostředí. Při neúspěšném otestování rozhoduje release manager o provedení rollback nebo o změně plánu nasazení. Proces nasazení na testovací i produkční prostředí probíhá obdobně.

Po úspěšném nasazení na zvolené prostředí (test, produkce nebo obojí), nebo po provedení rollback, je release předán release managerovi k zaevidování vyhodnocení a k jeho uzavření. O nasazeném release je informován Helpdesk MZe a informace musí být odeslána i do souvisejících změnových řízení.



Evidované informace:

| **Blok** | **Název** | **Datový typ** | **Aktivita** | **Edituje** | **Business pravidla** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Naplánovaný release | Název release | Text | Naplánování release | Release manager |  |
|  | Odpovědný Release manager | Uživatel | Naplánování release | Release manager |  |
|  | Zařazené žádosti o změnu | Požadavek na změnu | Naplánování release | Release manager | Identifikace 1 až N žádostí o změnu vedené v ITSM, které jsou zařazeny do release. |
|  | Klasifikace releasu | Číselník | Naplánování release | Release manager | Major, Minor, Emergency |
|  | Typ releasu | Číselník | Naplánování release | Release manager | Infrastrukturní, aplikační |
|  | Prostředí | Číselník | Naplánování release | Release manager | TEST, PROD, TEST i PROD |
|  | Harmonogram release | Příloha | Naplánování release | Release manager |  |
|  | Plán nasazení do testovacího prostředí (RTT) | Příloha | Příprava Plánu nasazení do testovacího prostředí (RTT) | Release manager |  |
| Schválení RTT | Výsledek | Číselník | Schválení RTT | Schvalovatel | Schválení, k přepracování, zamítnutí |
|  | Odůvodnění | Dlouhý text | Schválení RTT | Schvalovatel |  |
|  | Datum a čas schválení | Datum a čas | Schválení RTT | Schvalovatel |  |
| Zajištění odstávky na TEST | Požadavek na odstávku na testu | Dlouhý text | Zajištění odstávky | HD MZe |  |
|  | Datum a čas začátku odstávky | Datum a čas | Zajištění odstávky | HD MZe |  |
|  | Datum a čas konce odstávky | Datum a čas | Zajištění odstávky | HD MZe |  |
| Nasazení do TEST | Popis nasazení | Dlouhý text | Nasazení do testovacího prostředí | Deployer |  |
|  | Datum a čas nasazení | Datum a čas | Nasazení do testovacího prostředí | Deployer |  |
| Výsledek testování na TEST | Závěr testování | Číselník | Otestování na testovacím prostředí | Tester | Systém musí umožnit odeslání požadavku na otestování více uživatelům. Číselník obsahuje položky: Úspěšné, Neúspěšné |
|  | Výsledek testování | Číselník | Otestování na testovacím prostředí | Tester | Bez vad, Počet vad nebránících instalaci do PROD, Počet vad bránících instalaci do PROD |
|  | Odůvodnění | Dlouhý text | Otestování na testovacím prostředí | Tester |  |
|  | Datum a čas ukončení testování | Datum a čas | Otestování na testovacím prostředí | Tester |  |
|  | Je požadováno školení | Ano/Ne | Otestování na testovacím prostředí | Tester |  |
|  | Datum a čas provedení školení | Datum a čas | Otestování na testovacím prostředí | Tester |  |
|  | Rozhodnutí o rollback | Ano/Ne | Rozhodnutí o Rollback | Release manager |  |
|  | Odůvodnění | Datum a čas | Rozhodnutí o Rollback | Release manager |  |
|  | Datum a čas provedení rollback | Ano/Ne | Provedení Rollback | Deployer |  |
| Naplánovaný release | Plán nasazení do produkčního prostředí (RTP) | Příloha | Příprava Plánu nasazení do produkčního prostředí (RTP) | Release manager |  |
| Schválení RTP | Výsledek | Číselník | Schválení RTP | Schvalovatel | Schválení, k přepracování, zamítnutí |
|  | Odůvodnění | Dlouhý text | Schválení RTP | Schvalovatel |  |
|  | Datum a čas schválení | Datum a čas | Schválení RTP | Schvalovatel |  |
| Zajištění odstávky na PROD | Požadavek na odstávku na produkci | Dlouhý text | Zajištění odstávky | HD MZe |  |
|  | Datum a čas začátku odstávky | Datum a čas | Zajištění odstávky | HD MZe |  |
|  | Datum a čas konce odstávky | Datum a čas | Zajištění odstávky | HD MZe |  |
| Nasazení do PROD | Popis nasazení | Dlouhý text | Nasazení do produkčního prostředí | Deployer |  |
|  | Datum a čas nasazení | Datum a čas | Nasazení do produkčního prostředí | Deployer |  |
| Výsledek testování na PROD | Závěr testování | Číselník | Otestování na produkčním prostředí | Tester | Systém musí umožnit odeslání požadavku na otestování více uživatelům. Číselník obsahuje položky: Úspěšné, Neúspěšné |
|  | Odůvodnění | Dlouhý text | Otestování na produkčním prostředí | Tester |  |
|  | Počet vad na produkci po implementaci releasu | Dlouhý text | Otestování na produkčním prostředí | Tester |  |
|  | Datum a čas ukončení testování | Datum a čas | Otestování na produkčním prostředí | Tester |  |
|  | Rozhodnutí o rollback | Ano/Ne | Rozhodnutí o Rollback | Release manager |  |
|  | Odůvodnění | Datum a čas | Rozhodnutí o Rollback | Release manager |  |
|  | Datum a čas provedení rollback | Ano/Ne | Provedení Rollback | Deployer |  |
| Vyhodnocení release | Způsob vyřešení | Číselník | Vyhodnocení release | Release manager | Nasazeno, Proveden rollback, Zamítnuto, Zrušeno |
|  | Vyhodnocení | Dlouhý text | Vyhodnocení release | Release manager |  |
|  | Dopad Release na dokumentaci, postupy, data, bezpečnost a nastavení | Dlouhý text | Vyhodnocení release | Release manager |  |

* 1. Evidence sledovaných událostí

Účelem procesu Evidence sledovaných událostí je včasná detekce, zaznamenání a správa událostí, které mohou ovlivnit dostupnost nebo výkon IT služeb. Tento proces zajišťuje, že relevantní informace z monitoringu jsou efektivně přeneseny do ITSM nástroje, kde mohou být klasifikovány, prioritizovány a dále zpracovány pro minimalizaci dopadu na provoz.

O zavedené události je vždy notifikována uživatelská podpora. Za vyhodnocení a klasifikaci události je odpovědný dodavatel. Pokud vyhodnotí, že se jedná o incident, bezpečnostní incident nebo problém, zahájí proces dané kategorie. Systém zaeviduje návaznost procesu se zavedenou událostí.

Událost je uzavřena rozhodnutím dodavatele (pokud nebyla shledána jako relevantní) nebo vyřešením incidentu, bezpečnostního incidentu nebo problému.



1. Průřezové funkční požadavky

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Data o uživatelích | Data o uživatelích budou získávány z LDAP Objednatele, případně skrze API dalších interních systémů. |
| CMDB | Řešení bude integrováno s CMDB řešením Objednatele a musí umožnit alespoň:   * Rychlé přiřazení a eskalace incidentů na základě vztahů mezi komponentami uloženými v CMDB. * Identifikace závislostí mezi systémy a rychlejší určení kořenové příčiny problému. * Vizualizace dopadu incidentu na služby. * Proaktivní identifikace potenciálních problémů na základě historických dat a vztahů mezi konfiguracemi. * Sledování známých chyb a vazeb na konkrétní CI (Configuration Items) v CMDB. * Centrální správa hardwarových a softwarových aktiv, jejich verzí, lokalizace a životního cyklu. * Integrace s CMDB pro zobrazení, které služby nebo procesy jsou ovlivněny konkrétním aktivem. * Vizualizace a správa topologií IT systémů.   CMDB řešením Objednatele je ITOP. |
| Integrovatelnost správy tiketů | Řešení musí umožňovat správu tiketů i skrze služeb vystavených prostřednictvím REST API.  Systém umožňuje integraci „Intune security tasks“ |
| Podpora webhooků | Řešení musí podporovat webhooky za účelem notifikací při vytvoření/změně tiketu. |
| Podpora dohledu nad modulární infrastrukturou | ITSM řešení musí zajistit podporu řízení provozních procesů a SLA monitoring pro infrastrukturu tvořenou **několika** autonomními systémy. ITSM řešení musí umožnit nezávislou a oddělenou správu procesů pro tyto nástroje.  Provoz každého z těchto modulů bude řízen a dokumentován ITSM řešením a pro každý z těchto modulů bude zajištěn SLA monitoring. Příklad SLA parametrů služeb takového modulu je uveden v kapitole 3.1 této přílohy.  ITSM řešení musí umožňovat **v budoucnu změny** v infrastruktuře, pro kterou je poskytována podpora, tj. jak přidání nových modulů, tak pro jejich odebrání. |
| Příjem a zpracování události | ITSM řešení musí umožňovat založení událostí alespoň následujícími způsoby:   * Hlášení uživatelem. * Vznik iniciovaný zpracováním jiných událostí dle definovaných pravidel. * Na základě automatického vytěžování získaných dat z externích nástrojů, zejména z monitorovacích nástrojů.   Řešení musí být integrovatelné s monitorovacími nástroji, alespoň s monitorovacími nástroji aktuálně využívanými Objednatelem. Těmi jsou SiteScope a Zabbix.  Událost je charakterizovaná zejména svou kategorií, evidovanými údaji, způsobem řešení, metrikami a mezními hodnotami jednotlivých charakteristik události nebo způsobu jejího vyřizování. |
| Hlášení uživatelem | Uživatel může událost nahlásit:   * Formulářem dostupným z veřejné části ITSM řešení. * Mailem, který bude automaticky přenesen do ITSM řešení a dále zpracován dle definovaných pravidel.   ITSM řešení musí umožnit tvorbu a používání oddělených formulářů pro jednotlivé systémy MZe.  Událost může být založena rovněž zasláním mailu na specifickou mailovou adresu přiřazenou jednotlivým systémům MZe. ITSM řešení musí tyto maily vytěžit a informace v nich obsažené přenést do strukturované podoby shodné se zadáním prostřednictvím formuláře. Pro korektní zpracování mailového hlášení smí být vyžadováno dodržení předepsaných standardů. Ty by však neměly uživatele omezovat, a i nekompletní žádost, pokud to je možné, musí být doplněna uživatelskou podporou bez nutnosti kontaktování nahlašovatele události. |
| Automatické vytěžování získaných dat | ITSM řešení musí v rámci automatického vytěžování získaných dat podporovat:   * Identifikaci dosažení mezních hodnot sledovaných parametrů. * Identifikaci kombinace mezních hodnot sledovaných parametrů a události.   Tyto informace budou využity jak k řízení událostí, tak pro SLA monitoring.  ITSM řešení na základě vytěžených informací a definovaných pravidel založí událost a iniciuje jí přiřazené workflow. |
| Měření dostupnosti služeb | V rámci měření dostupnosti služeb budou rozeznávány následující systémové stavy:   * V provozu – Systém je v provozu v případě, že se uživatelé mohou do systému přihlásit a využívat veškeré funkcionality, které jsou předmětem jeho technické specifikace, nebo je pro nedostupné funkcionality (např. z důvodu jejich chyby) nabídnuto náhradní řešení umožňující dosažení shodného výsledku jako v případě, kdy by uživatel mohl tyto funkcionality využít. * Mimo provoz – Systém je mimo provoz v případě, že se uživatelé nemohou do systému přihlásit nebo je k systému hlášena nějaká vada kategorie A. * Omezení funkcionality – Systém se nachází v stavu „omezení funkcionality“, když nejsou splněny podmínky ani pro jeden z předešlých stavů.   ITSM řešení bude považován za nedostupný v době trvání systémového stavu "mimo provoz" od okamžiku:   * oprávněné identifikace nedostupnosti detekované pomocí monitorovacího nástroje a zaznamenané v ITSM řešení až do okamžiku odstranění vady, * oprávněného nahlášení nedostupnosti uživatelem systému až do okamžiku obnovení provozu.   V případě, že se systém nachází ve stavu „omezení funkcionality“, musí dodavatel dodržet parametry kladené na lhůty při odstraňování vad (viz služba „Technická podpora“). |
| Evidence předání informačního systému do provozu | Řešení musí umožnit oprávněnému uživateli (zástupce projektové kanceláře) odeslání formuláře pro předání projektu do provozu. Příjemcem formuláře je operátor Helpdesku MZe. Formulář musí umožnit uvedení alespoň následujících informací:   * Název systému, zkratka * Popis systému * Dodavatel * Kontaktní adresa na dodavatele * Smlouva (číslo, odkaz, KL) * Technický garant * Věcný garant * Zaškolení zaměstnanci na MZe * Dohled * Zvýšený monitoring * Forma zaslání ticketu na Dodavatele * Řešitelský tým (role v týmu) * Dokumentace k systému * Umístění dokumentace * Přílohy (ke každé příloze název a druh dokumentu) * Datum a čas předání systému do provozu   Operátor Helpdesku MZe musí mít možnost měnit stavy předaného informačního systému na:   * Otevřeno (defaultně nastaveno při předání formuláře na helpdesk) * Provoz zahájen * Ukončení provozu |
| Evidence smluv | Systém musí umožnit vedení smluv s poskytovateli informačních systémů. Ke každé smlouvě musí být uvedena informace o:   * Platnosti smlouvy od – do * Poskytovateli * Stavu (Platná, Ukončená)   Řešení musí umožnit ke každému informačnímu systému evidovat více smluv nebo k jedné smlouvě evidovat více informačních systémů. |
| Evidence katalogových listů | Řešení musí umožnit evidenci katalogových listů se specifikací smluvních služeb. Součástí evidence katalogového listu musí být:   * Přiřazení katalogového listu k informačnímu systému předanému do provozu a ke smlouvě * Název služby * Typ katalogového listu (Paušální/Ad hoc) * Kód katalogového listu * Definice služby a požadovaných činností * Přiřazení odborných garantů zajišťujících druhou a třetí úroveň podpory. * Požadovaná úroveň služeb pro automatické vyhodnocení naplnění všech sledovaných SLA parametrů v rámci událostí přiřazených k danému katalogovému listu. * Definice provozní doby pro automatické vyhodnocení naplnění všech sledovaných SLA parametrů v rámci událostí přiřazených k danému katalogovému listu.   Řešení musí oprávněnému uživateli umožnit provést změnu katalogového listu včetně aktualizace požadované úrovně služeb a definice provozní doby. |
| Iniciální nastavení ITSM řešení před uvedením do provozu | Dodavatel musí před uvedením do pilotního provozu zajistit:   * Iniciální nastavení (parametrizace) řešení v souladu s požadavky zadání, tj. nastavení iniciální sady reportů a oprávnění, atd. * Zavedení iniciální sady dat určené zadavatelem. Předpokládá se zaevidování jedné smlouvy s nejvýše 30 informačními systémy a 30 katalogovými listy. |
| Dokumentace služeb poskytovatele | Řešení musí umožnit externím poskytovatelům zaznamenat provedení jakékoli činnosti alespoň v rozsahu:   * Datum a čas provedení činností. * Přiřazení činnosti k:   + provozní události nebo k servisnímu požadavku zaznamenanému v systému nebo k   + ke katalogovému listu (v případě paušálních služeb). * Role a obsazení role členy realizačního týmu, kteří činnost vykonávali. * Časový rozsah činností v hodinách. * Stručná charakteristika provedených činností. |
| Reporting dodržování SLA | ITSM řešení musí na konci vyhodnocovacího období automaticky sestavit report dokladující úroveň naplnění všech sledovaných SLA parametrů. Report musí obsahovat i vyčíslení sankcí dle podmínek definovaných smlouvami mezi Objednatelem a poskytovateli dozorovaných služeb.  Součástí reportu musí být alespoň:   * Přehled evidovaných provozních událostí a požadavků obsahující pro každou kategorii (tj. zvlášť pro incidenty, změnová řízení atd.) a za zvolené období:   + Celkový počet zahájených procesů   + Celkový počet otevřených procesů (neuzavřených)   + Celkový počet procesů uzavřených v daném období   + Rozdíl mezi zahájenými a uzavřenými procesy v daném období   + Celkový počet procesů, u nichž bylo detekováno porušení SLA parametrů   + Procentuální vyhodnocení splněných SLA * V případě, že došlo k porušení SLA parametrů, pak musí být součástí seznam obsahující:   + Identifikace události nebo požadavku v ITSM řešení   + Identifikace SLA parametru, který byl porušen   + Datum a čas zahájení běhu lhůty (např. datum a čas zahájení řešení problému)   + Datum a čas, do kdy mělo dojít k úspěšnému splnění SLA parametru   + Datum a čas reálného ukončení běhu lhůty (např. datum a čas vyřešení problému)   + Příčina porušení   + Vyhodnocení, kolikrát došlo k překročení nastaveného limitu pro splnění SLA parametru   + Vyčíslení sankce nebo slevy   Příklad SLA parametrů služeb je uveden v kapitole 3.1 této přílohy. |
| Využití dat SLA monitoringu | ITSM řešení musí data z SLA monitoringu prezentovat následujícími způsoby:   * Dohledová nástěnka * Pravidelné provozní reporty * Ad-hoc provozní reporty   Informace obsažené na nástěnce a v reportech musí obsahovat informace monitorované v dohlížených systémech za účelem vyhodnocení smluvních SLA. Sledované informace musí být možné rozšiřovat nebo omezovat dle zadání Objednatele.  Data musí být přístupná Objednateli a poskytovateli služeb, které jsou monitorovány.  Zdrojová data pro reporty musí být možné exportovat alespoň do formátu xlsx nebo csv. |
| Podpora reportů pro sestavení výkazů plnění služeb | Řešení musí generovat ke každé evidované smlouvě a pro zvolené období reporty určené pro sestavení Výkazu plnění Služeb paušálně hrazených stálých a Výkazu Služeb výkonově hrazených.  Řešení musí umožnit:   * Automatické vygenerování za vyhodnocovací období (kalendářní měsíc) a uložení reportu k zaevidované smlouvě. * Vygenerování reportu na žádost uživatele za kalendářní měsíc, čtvrtletí, rok či za období zvolené uživatelem, a to buď k evidované smlouvě nebo až ke konkrétnímu katalogovému listu.   Jedná se o následující reporty:   * Report obsahující informace rozhodné pro vyhodnocení objemu odvedené práce:   + Přiřazení činnosti ke katalogovému listu   + Pokud je to relevantní, pak přiřazení činnosti ke konkrétní události nebo požadavku evidovanému v ITSM řešení   + Datum a čas provedení činností   + Role a obsazení role členy realizačního týmu, kteří činnost vykonávali.   + Časový rozsah činností v hodinách.   + Stručná charakteristika provedených činností. * Report dokladující úroveň naplnění všech sledovaných SLA parametrů popsaný v požadavku „Reporting dodržování SLA“. * Reporty popsané ve funkčním požadavku „Požadavek na reporty k jednotlivým kategoriím událostí a požadavků“. |
| Notifikace | ITSM řešení musí umožnit nastavení notifikací v následujících případech:   * Provedení kroku v životním cyklu * Kombinací časových a stavových podmínek při vyřizování událostí. * Při indikaci dosažení mezní hodnoty u sledovaných parametrů.   Notifikace musí být rozesílány alespoň mailem a prostřednictvím ITSM. |
| Podpora tvorby provozní znalostní báze (KMDB) | Provozovatelé budou povinni pro opakující se události zpracovat popis optimálního způsobu jejich řešení a tento evidovat v rámci tzv. znalostní báze. Správu znalostní báze provádí i operátoři uživatelské podpory.  ITSM řešení musí umožnit evidenci a zpřístupnění této znalostní báze oprávněným uživatelům, zejména operátorům uživatelské podpory MZe. |
| Podpora tvorby Databáze známých chyb (KEDB) | Řešení musí umožnit vedení databáze známých chyb. Uživatel musí mít možnost:   * označit zaznamenaný problém jako známou chybu a zavést jej do databáze, * přiřadit k evidované chybě incidenty, které byly příčinou chyby, * zaktualizovat evidovanou chybu o způsob vyřešení, a to jak manuálně, tak přiřazením vyřešené události, * přidat k chybě přílohu s návodem či dalšími informacemi.   V databázi známých chyb musí být možné ke každé chybě zaznamenat:   * popis chyby, * příčinu chyby, * náhradní řešení (workarounds) k incidentům, u nichž se nepodařilo identifikovat příčinu, * způsob řešení/vyřešení, * záznamy o všech incidentech, které byly způsobeny touto chybou.   Systém musí umožnit odeslat požadavek se zařazením události do databáze známých chyb ke schválení.  Systém musí umožnit propojení záznamů ve znalostní bázi s evidovanými známými chybami a vyhledávat známé chyby a články ve znalostní bázi současně. |
| Kalendář plánovaných odstávek a výpadků | ITSM řešení musí umožnit správu a zobrazení kalendáře s naplánovanými odstávkami a výpadky. Tento kalendář musí být dostupný jak operátorům uživatelské podpory, tak oprávněným uživatelům z řad poskytovatelů a řešitelů.  V kalendáři musí být zobrazeny odstávky zaevidované v rámci procesu řízení releasu. Řešení musí umožnit oprávněnému uživateli přidání naplánovaného výpadku přímo v kalendáři (bez naplánovaného releasu).  Evidence musí zahrnovat následující informace:   * Předmět výpadku * Související aplikace * Prostředí (např. testovací, produkční, vývojové) * Datum a čas zahájení výpadku * Datum a čas ukončení výpadku   Řešení musí podporovat zobrazení kalendáře ve formátu denního, týdenního a měsíčního pohledu. |
| Informační portál pro veřejnost | ITSM řešení musí obsahovat veřejnou část, která bude obsahovat:   * Formuláře pro založení požadavku. * Objednatelem vybrané provozní statistiky. * Provozní informace pro uživatele systémů MZe. |
| Řízení přístupových oprávnění | ITSM řešení musí umožnit řízení prostřednictvím rolí a nastavení práv na jednotlivé funkčnosti.  Řešení musí umožnit skrývání informací, díky nimž lze zaznamenané kroky a informace označit jako neveřejné pro určité skupiny uživatelů, a to jak na základě rozhodnutí oprávněného uživatele, tak i automaticky dle definovaného workflow (např. u bezpečnostních incidentů vidí detailní informace jen Oddělení kybernetické bezpečnosti, helpdesk má přístup jen na základní informace o incidentu). |
| Přílohy | ITSM řešení musí umožnit přikládání příloh k jednotlivým evidovaným událostem nebo požadavkům. |
| Export výstupů | ITSM řešení musí umožnit export všech zobrazovaných dat alespoň do formátů PDF a xlsx nebo csv. |

* 1. Příklad SLA parametrů služeb autonomního modulu

| ID | Označení | Popis požadavku |
| --- | --- | --- |
| 1 | Úrovně služeb | V KL lze definovat některou z následujících úrovní služeb:   * GOLD * SILVER * BRONZE * DEV * TEST   SLA pro KL musí být Poskytovatelem zajištěna na úrovni dané zvolenou úrovní služeb. |
| 2 | Řízení událostí | Pro řízení událostí platí následující parametry:   * Úroveň Gold - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 0,25 h * Úroveň Silver - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 0,5 h * Úroveň Bronz - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 1 h * Úroveň DEV - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 2 h * Úroveň Test - Vyhodnocení a klasifikace detekované události – 4 h   Vyhodnocením se rozumí posouzení relevance provozní události a její případné nasměrování na další provozní procesy (např řízení incidentů). |
| 3 | Rozsah monitorovaných parametrů | Poskytovatel je povinen nad rámec parametrů upravených Objednatelem ve Smlouvě monitorovat a vyhodnocovat také všechny výrobci provozovaných technologií stanovené provozní parametry.  Jako incident bude pro spravovaný infrastrukturní prvek považováno každé překročení limitů stanovených výrobcem technologie. |
| 4 | Dostupnost služeb | Pro jednotlivé úrovně KL či prostředí v nich definované je požadovaná následující provozní doba a dostupnost ve vazbě na požadovanou úroveň služeb:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Úroveň služeb | Provozní doba | Požadovaná minimální dostupnost | | Gold | 7x24 | 99,5% | | Silver | 5x16 | 99% | | Bronz | 5x12 | 98% | | Dev | 5x12 | 95% | | Test | 5x10 | 95% |   Jakékoli omezení či nedostupnost služeb jsou považovány za provozní incident. |
| 5 | Řízení incidentů | Při řízení incidentů je vycházeno z následující definice kategorií incidentů:   * Kategorie A – chyba/stav způsobující nedostupnost služby či jejich části vůči koncovým uživatelům, případně způsobující nesoulad služby či jejich části v souladu se zadáním, nebo ohrožení bezpečnosti služby, dat či uživatelů konzumujících službu. * Kategorie B – chyba/stav způsobující omezení služby či jejich části vůči koncovým uživatelům. * Kategorie C – ostatní.  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Úroveň služby** | **Reakční doba (h)** | **Kategorie incidentu** | | | | **A** | **B** | **C** | | **Gold** | **Odpověď** | **0,25** | **0,25** | **0,25** | | **Vyřešení** | **2** | **8** | **40** | | **Silver** | **Odpověď** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | | **Vyřešení** | **4** | **16** | **60** | | **Bronz** | **Odpověď** | **1** | **1** | **1** | | **Vyřešení** | **8** | **40** | **80** | | **DEV** | **Odpověď** | **2** | **2** | **2** | | **Vyřešení** | **16** | **40** | **80** | | **Test** | **Odpověď** | **2** | **2** | **2** | | **Vyřešení** | **16** | **40** | **80** | |
| 6 | Řízení servisních požadavků a problémů | Pro řízení servisních požadavků a problémů platí následující parametry:   * Úroveň Gold   + Zahájení řešení problému / servisního požadavku – 2 h   + Vyřešení problému / servisního požadavku – neprodleně, nejdéle však do 5 dnů * Úroveň Silver   + Zahájení řešení problému / servisního požadavku – 4 h   + Vyřešení problému / servisního požadavku – neprodleně, nejdéle však do 10 dnů * Úroveň Bronz   + Zahájení řešení problému / servisního požadavku – 8 h   + Vyřešení problému / servisního požadavku – neprodleně, nejdéle však do 20 dnů * Úroveň DEV   + Zahájení řešení problému / servisního požadavku – 8 h   + Vyřešení problému / servisního požadavku – neprodleně, nejdéle však do 20 dnů * Úroveň Test   + Zahájení řešení problému / servisního požadavku – 8 h   Vyřešení problému / servisního požadavku – neprodleně, nejdéle však do 20 dnů |
| 7 | Znalostní databáze | Poskytovatel v rámci zajištění služeb dle KL obsažených v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy bude budovat a udržovat znalostní databázi obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:   * postupy při správě provozovaných systémů a zařízení nepokryté provozními manuály, * nestandardní stavy a jejich řešení, * postup a způsob řešení opakujících se incidentů, * postup a způsob řešení problémů / servisních požadavků, * informace o známých chybách.   Poskytovatel je povinen zanést do znalostní báze informace ve výše popsaných kategoriích do 5 pracovních dnů od jejich projevení.   * + Poskytovatel musí znalostní databázi zpřístupnit Objednateli a na žádost Objednatele předat její export, a to do 5 pracovních dní od požádaní. |
| 8 | Vyhodnocení porušení parametrů | Dostupnost  Sleva 1 % z ceny příslušného KL bude započítaná za každých 0,1 %, o které bude v daném Vyhodnocovacím období reálná dostupnost služby nižší, než je její požadovaná úroveň.  Řízení incidentů  Sleva z ceny příslušného KL se započítá ve výši stanovené pro jednotlivé kategorie (viz níže) tolikrát, kolikrát došlo k nedodržení stanoveného limitu. Tj. sleva je uplatněna za každý násobek překročení času.  Dodržením stanoveného limitu se rozumí splnění dané časové lhůty. Nedodržením limitu se rozumí jakékoli jeho překročení. Násobkem se pak rozumí každé celé časové období odpovídající délce stanoveného limitu, přičemž překročení začíná od první minuty nad limit.  Výše slevy pro jednotlivé kategorie incidentů:   * Kategorie A: 3% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) * Kategorie B: 1,5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) * Kategorie C: 0,5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)   Ostatní  Pro ostatní SLA jsou uplatňovány následující parametry:   * Nedodržení SLA parametru bez dopadu na dostupnost: 1% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) * Nedodržení SLA parametru s dopadem na snížení komfortu uživatelů nebo provozních služeb (s výjimkou dostupnosti): 3% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) * Nedodržení SLA parametru s dopadem na dostupnost aplikace nebo provozních služeb: 5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH)   U parametrů, které spočívají v provedení činnosti v definovaném čase, se stanovená sleva započítává tolikrát, kolikrát:   * došlo k započetí násobku definovaného času pro provedení úkolu; * uběhlo 30 minut od uplynutí 60minutové lhůty pro vyřešení provozní události u činností, které měly být provedeny neprodleně.   U parametrů, které spočívají v zajištění určité kapacity pracovníků, se stanovená sleva započítává za každé 10% snížení požadované kapacity.  Neplnění kterékoliv provozní činnosti specifikované rozsahem požadovaných činností v rámci příslušné služby (neměřitelné parametry SLA): 5% z celkové ceny příslušného KL za dané Vyhodnocovací období (bez DPH).  Stanovená sleva je započtena za každé jednotlivé porušení. |

1. Nefunkční požadavky
   1. Požadavky na použitelnost

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Přístupnost řešení | Řešení musí být uživateli přístupná prostřednictvím jednotného grafického uživatelského rozhraní dostupného prostřednictvím webového prohlížeče.  Řešení musí být plně přístupné a funkční prostřednictvím následujících webových prohlížečů: Edge, Chrome, Firefox, Safari.  Funkcionalita určená operátorům na straně MZe a řešitelům dodavatelů IT služeb musí být dostupná i skrze mobilní zařízení. |
| Ergonomie uživatelského rozhraní | Uživatelské rozhraní musí být navrženo s ohledem na ergonomii, snadnost a intuitivnost ovládání, a to zejména v následujících parametrech:   * Dodržování běžných zvyklostí – uživatelské rozhraní musí být navrženo v souladu s aktuálními trendy a standardy a jeho struktura i jednotlivé prvky musí odpovídat běžným zvyklostem obdobných řešení. * Orientace v aplikaci – uživateli musí být vždy jasně prezentováno, v které části systému se nachází a v jaké fázi je provádění procesu, který provádí. * Rozfázování složitějších operací – v případě komplexnějších operací musí být uživatel systémem veden po jednotlivých krocích. * Dostupnost funkcí s ohledem na četnost jejich používání – nejčastěji používané funkce musí být nejsnadněji dostupné. * Dostupnost nápovědy – nápověda musí být dostupná z každého místa systému. * Konzistentnost uživatelského rozhraní – stejné či podobné funkcionality se napříč celým systémem musí chovat stejně či podobně. * Uživatelské rozhraní musí v maximální možné míře seskupovat ovládací prvky na základě jejich určení. |
| Jazykové mutace ITSM řešení | Uživatelské rozhraní musí být přístupné v české jazykové mutaci a musí být plně lokalizováno, tj. nesmí obsahovat výrazy z jiného jazyka. |
| Uživatelská nápověda | Součástí systému musí být uživatelská nápověda. Ta musí obsahovat:   * popis způsobu použití jednotlivých funkcionalit systému, * vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k systému, * popis doporučeného způsobu použití systému.   Uživatelská nápověda musí mít formu online kontextové nápovědy a musí být dostupná na těch místech systému, ke kterým se vztahuje.  Uživatelská nápověda musí být přístupná v celém systému konzistentním způsobem (tj. bude označena jednotným ovládacím prvkem a bude vždy umístěna na stejném či stejně voleném místě obrazovky systému). |

* 1. Požadavky na spolehlivost

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Dostupnost řešení | Řešení a způsob jeho nasazení musí být volen tak, aby bylo možné dosahovat minimální dostupnost řešení v úrovni 99,5% měřené v pracovní dny v čase 08:00-18:00. |
| Servisní okno | Servisní zásahy, které snesou odklad (tj. nejedná se o odstranění nedostupnosti ITSM řešení nebo závažné chyby) musí Dodavatel provádět výhradně mimo obvyklou pracovní dobu, tj. od 18:00 do 8:00.  Každý servisní zásah smí být realizován až po informování a schválení ze strany Objednatele. Ten si smí s ohledem na povahu zásahu vyžádat podrobnější informace o zásahu (harmonogram, postup, atd.). |
| Aplikační log | ITSM řešení musí zaznamenávat veškeré operace:   * prováděné uživateli prostřednictvím GUI systému – uživatelé mohou k datům přistupovat pouze tímto způsobem, * prováděné ITSM řešením automaticky – data mohou být v souladu s touto technickou specifikací měněna také automaticky, * související s komunikací s okolními nástroji, * prováděné následně Dodavatelem při zajišťování provozu systému – systém 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.   ITSM řešení nesmí umožnit žádné jiné než výše uvedené způsoby pro přístup a manipulaci s daty.  Ke každé provedené operaci musí ITSM 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). |
| Zálohování dat | Zálohování zajišťuje Objednatel. Dodavatel je povinen poskytnout součinnost při nastavení parametrů zálohování a zálohovacích politik. |

* 1. Požadavky na výkon

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Objemové požadavky | Předpokládaný počet současně pracujících uživatelů:   * 20x operátor MZe * 20x řešitelé dodavatelů IT služeb   Celkový počet uživatelů:   * 100x operátor MZe * 50x řešitelé dodavatelů IT služeb * Desítky tisíc koncových uživatelů IT služeb (cca 40 tisíc)   Předpokládaný počet ročně vytvořených tiketů: 60 000 |
| Výkon systému | ITSM řešení musí být, včetně infrastruktury a provozních postupů, navržen a vytvořen tak, aby umožnil dosažení následujících výkonových ukazatelů:   * Operace spojené se zobrazením seznamu prvků - operace provedena do 3 sekund * Vyhledání události - operace provedena do 3 sekund * Zobrazení detailu události - operace provedena do 2 sekund   ITSM řešení musí těchto parametrů dosahovat alespoň v 90 % případů. Pro dalších 5 % je přípustné 50% zhoršení odezev.  Tyto parametry musí ITSM řešení dosáhnout při následujících objemových ukazatelích:   * 100 současně pracujících uživatelů, * 5 000 evidovaných událostí / tiketů měsíčně.   Na tyto mezní hodnoty objemových a výkonnostních ukazatelů musí být ITSM řešení iniciálně koncipován a musí umožnit plnou škálovatelnost jak objemových, tak výkonových ukazatelů. |

* 1. Požadavky na podporovatelnost

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Technologie přípustné pro tvorbu, údržbu a rozvoj | Řešení NESMÍ být postaveno na technologiích, u nichž je znám, či byl výrobcem avizován, konec jejich životního cyklu dříve než tři roky od doby vyhlášení Veřejné zakázky.  Řešení NESMÍ být postaveno na proprietárních SW řešeních a technologiích. Řešení musí být vybudováno pouze za pomoci standardizovaného SW a technologií doplněného/doplněné o části, které jsou vyvinuty v rámci plnění předmětu této Veřejné zakázky. Proprietárním SW řešením nebo technologií se rozumí každé takové řešení, které nesplňuje následující požadavky na standardizovaný SW a technologii.  Pro standardizovaný SW a technologii, který je součástí navrhovaného Řešení, musí existovat alespoň 3 subjekty, které jsou schopny na území ČR pro takový standardizovaný SW poskytovat podporu a implementační služby a tento standardizovaný SW a technologie v posledních 5 letech prokazatelně implementovali v některém ze států Evropské unie. Technologický vendor standardizovaného SW nesmí mít možnost nijak omezit vzájemnou soutěž těchto subjektů. Ke každému standardizovanému SW bude Objednateli předána vývojářská dokumentace (zahrnující alespoň popis funkcionalit a dokumentaci API) platná ke dni předání Řešení a v případě, že dojde k její aktualizaci v průběhu smluvního vztahu s Poskytovatelem, bude Objednateli předána nová verze dokumentace nebo mu bude k ní předán přístup.  Dokumentace ke standardizovanému SW a technologii 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. |
| Dokumentace ITSM řešení | Součástí ITSM řešení musí být alespoň následující dokumentace:   1. Provozní dokumentace 2. Administrátorská dokumentace 3. Bezpečnostní dokumentace 4. Uživatelská dokumentace – viz požadavek Uživatelská nápověda |
| Provozní dokumentace | Provozní dokumentace musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných dodavatelem. Tento popis musí být krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv.  Provozní dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy) a v souladu s platnou legislativou. |
| Administrátorská dokumentace | Administrátorská dokumentace musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných administrátorem. Tento popis musí být krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv.  Administrátorská dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy) a v souladu s platnou legislativou. |
| Bezpečnostní dokumentace | Dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu nebo platné normy pro oblast bezpečnosti informačních systémů.  Bezpečnostní dokumentace musí být zpracována alespoň v rozsahu definovaném normou ISO 27001 a musí obsahovat popis systému detekce a hlášení incidentů.  Bezpečnostní dokumentace musí minimálně obsahovat veškeré informace dle požadavků na dokumentaci MZe viz interní dokumentace. |

* 1. Požadavky na bezpečnost

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek | |
| Identifikace a autorizace přístupů | Systém musí být napojen na firemní správu identit pomocí protokolu LDAP/OIDC/SSO. Přihlášení uživatelé získají oprávnění na základě přiřazených rolí.  Práva na obsah jsou odvozeny od rolí a dědičných oprávnění vycházejících z hierarchické struktury obsahu. | |
| Důvěrnost a integrita | Žádný neprověřený provoz nesmí být vpuštěn na aplikační servery, kde bude prováděn přístup do datové vrstvy. Bude zajištěn zabezpečený individuální přístup prostřednictvím Internetového prohlížeče.  ITSM řešení musí zajistit, že:   * Uchovávaná data nesmí být zpřístupněna neautorizovaným osobám. Přístup a veškerá manipulace s daty musí být zaznamenávaná. * Data nemohou být během komunikace odposlouchávána či pozměněna neautorizovanou stranou. Pro komunikaci mezi uživatelem a ITSM řešením musí být použit pouze zabezpečený komunikační protokol. * Uchovávaná data nesmí být možné změnit nebo poškodit neautorizovanou stranou či administrátory správce nebo Dodavatele. | |
| Bezpečnostní monitoring | ITSM řešení musí aplikaci zajištěné správcem umožnit plný bezpečnostní monitoring aplikační vrstvy, infrastruktury i všech činností souvisejících se zajištěním provozu, servisu a rozvoje modulu. Detailní popis možných způsobů integrace na SIEM řešení je popsán v interní dokumentaci. | |
| Antivirová ochrana | ITSM řešení musí zajišťovat antivirovou kontrolu uchovávaných příloh. | |
| Obecně | ITSM řešení musí být provozováno v souladu s interními bezpečnostními směrnicemi, metodikami a standardy viz interní dokumentace. |

* 1. Ostatní požadavky

|  |  |
| --- | --- |
| Název požadavku | Požadavek |
| Instance pro provoz a rozvoj ITSM řešení | V průběhu poskytování služby musí Dodavatel zajistit alespoň následující instance ITSM řešení:   * Produkční instance – Instance určené k produkčnímu provozu, přístupné uživatelům ITSM řešení. Dodavatel 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 ITSM řešení Objednatelem, 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 ITSM řešení a služby spojené s jeho provozem a rozvojem. |
| Provozní informace | Veřejná část ITSM řešení musí obsahovat provozní informace pro uživatele, tj. přehled chystaných novinek a provozních událostí, informace o nasazených nových verzích ITSM řešení a přehled uživatelských příruček. |

1. Požadavky na provozní model řešení

Řešení bude provozováno na technologické infrastruktuře MZe. Dodavatel musí na této infrastruktuře zajistit chod ITSM řešení a také middleware, který řešení využívá a není centrálně zajišťován.

MZe je připraveno pro chod ITSM řešení nabídnout technologickou infrastrukturu v následujících parametrech:

* Sdílený produkční cluster mezi více aplikací se 4 node a každý s 8 core CPU. V případě nedostatečné kapacity bude cluster dle potřeb rozšířen.
* Testovací a vývojové prostředí má shodnou konfiguraci.
* Paměť (RAM): 4 x 128 GB RAM
* Úložiště: poskytováno z centrálního NAS clusteru MZe, s kapacitou desítek TB
* Kontejnerizační platforma: OpenShift provozován na Vmware
  + Pro openshift se používá OS Red Hat Enterprise Linux CoreOS (RHCOS). Pro openshift v4.14 to je ekvivalent RHEL 9.2.
* Podporované databáze: V prostředí MZe jsou mimo OpenShift vybudovány dvě vysoce dostupné DB řešení s geografickou redundancí a to:
  + Oracle 19c DB
  + MS SQL cluster aktuálně ve verzi 2019
* Logování je vyžadováno do centrálního syslog systému MZe a SIEM
* Zálohování: OpenShift aktuálně není zálohován. V případě havárie proběhne deployment OpenShiftu a následně deployment aplikací.
* Pro provoz ITSM řešení bude v rámci OpenShiftu vytvořen separátní kontext, který bude ve správě provozovatele ITSM řešení.

1. Požadavky na proces dodání ITSM platformy

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

* Fáze 1 – Zahájení projektu
* Fáze 2 – Implementační analýza
* Fáze 3 – Implementace ITSM řešení
* Fáze 4 – Ověření parametrů ITSM platformy
* Fáze 5 – Pilotní provoz

Fáze 3 a 4 mohou probíhat paralelně. Implementace částí řešení (fáze 3) nebo integrací (fáze 4) smí však být zahájena až poté, co bude Objednatelem odsouhlasena příslušná část implementační analýzy.

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. Předání a představení projektové a implementační metodiky a metodiky řízení projektu. Ty musí respektovat veškeré vstupy předané Objednatelem.
2. Objednatel musí do 5 pracovních dnů představenou metodiku 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 – Implementační analýza

Dodavatel zpracuje detailní návrh implementace řešení, který bude vycházet ze zadání stanoveného Technickou specifikací a funkcionalit a vlastností Dodavatelem zvoleného řešení.

Analýza musí být průběžně komunikovaná s Objednatelem a musí být zpracována v míře detailu, který jednoznačně stanovuje způsob implementace Objednatelem vznesených požadavků (např. způsob ovládání, podoba formulářů a procesů v systému, způsob řešení integračních úloh atp.).

Technická specifikace obsahuje všechny požadavky Objednatele na ITSM řešení, 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.

Objednatel musí předložené výstupy do 10 pracovních dnů akceptovat nebo přednést své připomínky. Po jejich zapracování bude mít Objednatel dalších 5 pracovní dny ke schválení. V případě opakovaných připomínek bude opakováno i jejich zapracování a následné schvalování.

Fáze 3 – Implementace ITSM řešení

Dodavatel implementuje ITSM řešení, tj. dovyvine případné chybějící funkcionality, nasadí řešení na infrastrukturu Objednatele a implementuje řešení v souladu s jeho Technickou specifikací, která je součástí zadání, a implementační analýzou zpracovanou ve fázi 2.

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 ITSM řešení 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 analýza předmětné oblasti (fáze 2).
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.

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 – Ověření parametrů ITSM platformy

Fáze 4 smí být realizovaná po ukončení předešlých fází. Jejím účelem je detailní ověření všech parametrů řešení, tj. jak splnění požadavků na funkcionalitu a vlastnosti, 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 započítávána 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 4 musí Dodavatel vyhradit v harmonogramu plnění alespoň 1 měsíc.

Fáze 5 – Pilotní provoz

Pilotní provoz bude realizován pro okruh osob a subjektů stanovený Objednatelem. V rámci pilotního provozu budou moci uživatelé plně využívat ITSM řešení, 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 (požadovány jsou 2 školení v prostorách Objednatele) a uživatelů ITSM řešení (požadována jsou 2 školení v prostorách Objednatele).
* Uživatelské odladění služeb a nastavení metodiky administrace.
* Odstranění vad kategorie C identifikovaných v předešlých fázích.
* Předání ITSM řešení Objednateli a zahájení řádného provozu.

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

# Příloha č. 2

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 Drobný rozvoj
  + SO3 Odborné služby

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 v3 nebo 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 8:00-18:00. |
| **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,
* provádění drobných údržbových prací nutných k zajištění bezproblémového chodu systému,
* kontrola, analýza a instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců infrastrukturních prvků,
* aktualizace provozní dokumentace,
* zajištění podpory/maintenance výrobce pro všechny software komponenty využité v řešení na minimálně celé období platností této Smlouvy s výjimkou licencí zajišťovaných Objednatelem.

**Položka služby**

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

**Metriky služby (SLA)**

Dostupnost řešení měřená v pracovní dny v době 8:00-18:00 – 99,5%.

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:

* vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě,
* analýzu příčin událostí a incidentů,
* analýzu logů a trendů,
* návrh a realizaci změn vedoucích k optimalizaci fungování řešení,
* návrh změn vedoucích k optimalizaci fungování infrastruktury,
* testování prvků řešení a 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.

Uživatelská služba bude určena pro řešitele na straně Objednatele. Předpokládaný počet uživatelů, pro které je uživatelská podpora určena je 100.

**Položka služby**

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

**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 požadavku Objednatele a dle Objednatelem schválené pracnosti (schválené nabídky). 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 zahájení implementace (od schválení pracnosti a návrhu provedení implementace) – 5 pracovních dnů

Plnění bude prováděno dle jednotlivých sjednaných parametrů.

SO2 Drobný rozvoj

**Popis služby**

Drobný rozvoj je realizován ve 2 krocích:

* Dodavatel potvrdí, že rozsah pracnosti je nižší než 50 000 Kč bez DPH a navrhne realizační harmonogram.
* Dodavatel provede realizaci požadavku na základě zadání a zadavatelem odsouhlaseného realizačního harmonogramu.

Služba bude poskytována po celou dobu smluvního vztahu s Dodavatelem na základě objednávky Objednatele 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)**

Maximální rozsah jednoho plnění na základě ticketu v ServiceDesk nástroji je do 50 000 Kč bez DPH.

Lhůta pro poskytnutí informace o náročnosti a harmonogramu realizace požadavku – 2 pracovní dny od výzvy Objednatele k poskytnutí této informace

Lhůta pro zahájení realizace požadavků – 2 pracovní dny od akceptace harmonogramu Objednatelem

Plnění bude prováděno dle jednotlivých sjednaných parametrů

SO3 Odborné služby

**Popis služby**

Dodavatel zajistí v rámci této služby analytické, projektové a implementační práce související s parametrizací ITSM řešení 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 ITSM řešení 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. 3

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 - 18:00. | Sleva ve výši 2 % z měsíční ceny plnění „SF1 Služby řádného provozu“ za každých 0,1 % nedostupnosti ITSM platformy pod úrovní minimální dostupnosti 99,5% 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 - 18:00. | 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 - 18:00. | 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 - 18:00. | 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 |
| SO02 Drobný rozvoj | Dodavatel je povinen informace sdělovat Objednateli výhradně prostřednictvím Service Desk, a to bezodkladně.  Poskytnutí informace o náročnosti a harmonogramu realizace požadavku do 2 pracovních dnů od výzvy Objednatele k poskytnutí této informace.  Zahájení realizace požadavků do 2 pracovních dnů od schválení harmonogramu realizace  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 |
| SO3 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. 4

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| Adresa | [DOPLNÍ OBJEDNATEL PŘI PODPISU SMLOUVY] |
| ID datové schránky | ID datové schránky: yphaax8 |

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 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. Elektronickou komunikaci ohledně smluvních ustanovení Smlouvy (např. ohledně změny smlouvy nebo jejího ukončení apod.) je možno vést jen do datové schránky.

Osoby oprávněné jednat ve věcech Služeb s plněním na základě objednaných služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat Služby s 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. 5

Seznam poddodavatelů

**1/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

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

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

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

**2/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

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

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

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

**3/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

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

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

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

**atd. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

# Příloha č. 6

Souhrnná cenová tabulka

Příloha č. 6 Smlouvy bude přiložena po výběru Poskytovatele před podpisem Smlouvy a bude odpovídat Příloze č. 5 zadávací dokumentace předložené vybraným Poskytovatelem v jeho nabídce, s doplněním zákonných sazeb DPH a ceny s DPH.

# Příloha č. 7

**Realizační tým Poskytovatele**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie rolí** | **Položka kategorie role** | **Kontaktní údaje** |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |
|  |  | Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  Vztah Odborné role k Dodavateli\*: |

\* DOPLNIT dle skutečného stavu: pracovní poměr/dohoda o pracích konaných mimo pracovní poměr/jiný vztah. V případě „jiného vztahu“ specifikujte jaký.

# Příloha č. 8

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. jiné členského státu EU) stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této v 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. 9

Metodika a šablony Služeb výkonově hrazených

Je obsahem dokumentace poskytnuté Poskytovateli na základě Dohody o ochraně důvěrných informací. Ke dni účinnosti smlouvy Poskytovatel obdrží odkaz na interní web Objednatele, kde bude zpřístupněno aktuální znění Přílohy č.9.

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