

21. ROZPORY V DOKUMENTACI

- 20.1** Každá Strana je povinna bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděla o jakémkoli rozporu, neshodě, rozdílu nebo odchylce mezi jakýmkoli dokumenty, které tvoří tuto Smlouvu, nebo dokumenty, které souvisí s touto Smlouvou, toto písemně oznámit druhé Straně.
- 20.2** Toto oznámení bude obsahovat podrobnosti o daném rozporu, neshodě, rozdílu nebo odchylce mezi dokumenty uvedenými v tomto článku 6 a návrh změn nezbytných pro vyřešení takového rozporu, neshody, rozdílu či odchylky.
- 20.3** Strany vyvinou úsilí k tomu, aby došlo bez zbytečného odkladu k odsouhlasení nezbytných změn.

21. VZDÁNÍ SE PRÁV

- 21.1** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této Smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně písemnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího z této Smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoli jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou. Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v této Smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.

22. ODDĚLITELNOST

- 22.1** Bude-li jakékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné ze Smlouvy a ostatní ustanovení této Smlouvy budou nadále trvat, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplyvá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Strany v takovém případě bez zbytečného odkladu uzavřou takové dodatky k této Smlouvě, které umožní dosažení výsledku stejného, a pokud to není možné, pak co nejbližšího tomu, jakého mělo být dosaženo neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným ustanovením.

23. PRODLOUŽENÍ PROMLČECÍ LHŮTY

- 23.1** Strany se v souladu s ustanovením § 630 Občanského zákoníku dohodly na prodloužení promlčecí lhůty veškerých práv vzniklých Objednateli vůči Poskytovateli z této Smlouvy na dobu čtyř (4) let od okamžiku, kdy začne tato doba běžet, a že prodloužení promlčecí lhůty se vztahuje i na práva vzniklá odstoupením od této Smlouvy.

24. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 24.1** Tato Smlouva a veškeré dodatky k ní, jakož i jejich výklad, se řídí právním řádem České republiky s výjimkou jeho norem mezinárodního práva soukromého.
- 24.2** Pokud Strany nevyřeší jakýkoli spor smírnou cestou, bude takový spor, včetně otázek platnosti, výkladu, realizace či ukončení práv vzniklých z této Smlouvy, řešen k tomu věcně a místně příslušným českým soudem v sídle Objednatele.

25. PŘETRVÁVAJÍCÍ USTANOVENÍ

- 25.1** Po ukončení této Smlouvy jakýmkoli způsobem zanikají všechna ustanovení této Smlouvy, s výjimkou následujících ustanovení a případných dalších ustanovení, o kterých to stanoví obecně závazné právní předpisy:

článek 8 (*Účast Subdodavatelů*), článek 9 (*Ochrana Důvěrných informací*), článek 10 (*Zpracování Osobních údajů*), článek 11 (*Práva k duševnímu vlastnictví*), článek 13 (*Odpovědnost za řádné poskytnutí Služeb*), článek 14 (*Smluvní pokuty*), článek 16 (*Předání dat*), článek 19 (*Postoupení pohledávek*), článek 23 (*Prodloužení promlčecí lhůty*), článek 24 (*Rozhodné právo a řešení sporů*) a článek 25 (*Přetrvávající ustanovení*).

26. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 26.1** Není-li výslovně uvedeno jinak, nese každá ze Stran své vlastní náklady vzniklé v souvislosti nebo v důsledku plnění povinností plynoucích z této Smlouvy nebo s ní souvisejících.
- 26.2** Tato Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Smlouvy číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Stranami.
- 26.3** V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a jejími Přílohami, mají přednost ustanovení této Smlouvy. V případě rozporu mezi obsahem zadávací dokumentace jednacího řízení bez uveřejnění, na základě kterého byla tato Smlouva uzavřena, a touto Smlouvou, má přednost tato Smlouva.
- 26.4** Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a Poskytovatel obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 26.5** Přílohy, na něž text této Smlouvy odkazuje a jež jsou k této Smlouvě přiloženy, tvoří nedílnou součást této Smlouvy:
- (a) Příloze č. 1 – Specifikace Služeb
 - (b) Příloha č. 2 – Cena
 - (c) Příloha č. 3 – Seznam Subdodavatelů
 - (d) Příloha č. 4 – SLA
 - (e) Příloha č. 5 – Licence Objednatele
 - (f) Příloha č. 6 – Ujednání o přístupu k Osobním údajům

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ

PODPISOVÁ STRANA

Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Česká republika – Úřad práce České republiky VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Místo: Praha

Místo: Praha

Datum:

Datum:

15 -01- 2014

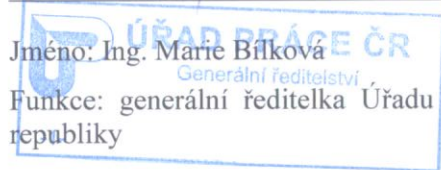
15 -01- 2014

Jméno: Ing. Marie Bříková

Jméno: Ing. Vladimír Měkota

Funkce: generální ředitelka Úřadu práce České republiky

Funkce: místopředseda představenstva



[Signature]

Jméno: Ing. Milan Juřík

Funkce: člen představenstva



-1-

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

1. OBECNĚ KE SLUŽBÁM

- 1.1. Služby týkající se ESS AthenA budou poskytovány pro více než 10.000 uživatelů dislokovaných ve všech krajích České republiky v následující struktuře:
 - (a) Objednatel: 100 spisových uzlů a 457 podatelen
 - (b) Odbor odvolání a správních činností MPSV: 17 spisových uzlů a 17 podatelen.
- 1.2. Výše uvedené počty se mohou během trvání Smlouvy měnit.
3. ESS AthenA bude provozována ve dvou instancích – zvlášť pro Objednatele a zvlášť pro MPSV, resp. odbor odvolání a správních činností MPSV (odbor 43).
4. ESS AthenA bude pro Objednatele provozována ve dvou (2) nezávislých prostředích:
testovacím/ školícím; a
produkčním.
5. Poskytovatel dále zajistí provoz HelpDesku Objednatele a virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele.

SPECIFIKACE ETAPY 1

- 1 V rámci Etapy 1 je Poskytovatel povinen poskytovat v rámci Služeb týkajících se **ESS AthenA** zejména následující plnění:
 - (a) příprava HW prostředí;
 - (b) instalace potřebných SW licencí (zejména operační systém, SharePoint);
 - (c) konfigurace aplikací včetně nastavení spisových uzlů ESS AthenA a podatelen dle stavu ke dni 28. 12. 2013 - Poskytovatel je povinen zajistit fungování ESS AthenA v rozsahu definovaném stavem dokumentového modulu agendových informačních systémů poskytovaného MPSV, resp. Objednateli v rámci dodatků č. 5 a 6 Prováděcí smlouvy s výjimkou integrace na informační systémy podporující dávkovou agendu. Dokumenty související s provozem těchto systémů budou evidovány samostatně.
 - (d) obnovení dat ze záloh;
 - (e) naplnění databází (uživatelů, adresních bodů);
 - (f) napojení na CzechPoint, přičemž toto nepojení není podmínkou ukončení Etapy 1 a Poskytovatel je povinen jej provést do dvou (2) dnů ode den předání potřebného certifikátu ze strany Objednatele;
 - (g) nastavení uživatelských práv;
 - (h) dodání posledních verzí klientského software pro PC (distribuci zajistí Objednatel);
 - (i) informační podpora k zahájení provozu (videokonference, příprava pokynů k distribuci); a

- (j) integrace na systémy třetích stran, zejména:
 - (i) integrace s ISDS,
 - (ii) stahování CRL akreditovaných CA,
 - (iii) integrace s PostServisem (hybridní pošta Obyčejně),
 - (iv) komunikace s TSA,
 - (v) integrace na vyhrazené mailové adresy (elektronické podatelny),
 - (vi) odesílání informačních emailů,
 - (vii) systémy pro správu identit.

2.2 V rámci Etapy 1 je Poskytovatel povinen poskytovat v rámci Služeb týkajících se **aplikace HelpDesk** zejména následující plnění:

- (a) příprava HW infrastruktury;
- (b) instalace SW dodaného objednatelem (operační systém, HelpDesk); a
- (c) migrace dat Objednatele.

2.3 V rámci Etapy 1 je Poskytovatel povinen poskytovat v rámci Služeb týkajících se **provozu virtuálního serveru** zejména následující plnění:

- (g) příprava HW infrastruktury;
- (h) instalace virtuálního serveru Objednatele; a
- (i) zajištění síťového prostupu.

3 SPECIFIKACE ETAPY 2

3.1 V rámci Etapy 2 je Poskytovatel povinen poskytovat v rámci Služeb týkajících se **ESS Athena** zejména následující plnění:

- (a) iniciační školení školitelů;
- (b) napojení na základní registry;
- (c) podpora uživatelů

V rámci podpory uživatelů zajistí Poskytovatel provoz a správu systému Objednatele na evidenci a správu požadavků Objednatele a hlášení incidentů pro oblast ESS. Zpracování požadavků požaduje Objednatel provádět v provozní době služby, která je v pracovní dny od 7:00 do 18:00.

Poskytovatel zřídí i telefonickou službu podpory na telefonním čísle, na kterém mohou uživatelé ESS AthenA vznést dotaz ohledně jeho fungování. Pokud dotaz pracovníků Objednatele, týkající se vlastností nebo způsobů užití systému neodpoví pracovníci Poskytovatele přímo během telefonické diskuse, poskytne Poskytovatel vyjádření vůči předmětnému dotazu nejpozději následující pracovní den. Telefonická služba podpory se týká výhradně dotazů na ovládání systému a nikoliv na fungování výpočetní techniky. Telefonická služba musí být aktivní min. po dobu pracovní doby Objednatele, tj. v pracovní dny od 7:00 do 18:00. Cena této Služby je stejně jako cena za všechna plnění specifikovaná v této Příloze č. 1 zahrnuta v Měsíční ceně.

- (d) zajištění průběžné aktualizace HW a SW;

- (e) údržba databází dokumentových systémů;
- (f) pravidelná školení uživatelů maximálně třiceti osob jednou za kalendářní měsíc dle požadavků Objednatele;
- (g) legislativní upgrade;
- (h) práva uživatelů a jejich rolí v aplikaci ESS AthenA;
- (i) konfigurace aplikace dle požadavků Objednatele (zejména v případě organizačních změn); a
- (j) další práce dle požadavků Objednatele, přičemž jde o požadavky na nastavení funkcí systému, správy uživatelů a správy jejich práv. Zejména jde o:
 - (i) založení, změnu či zrušení spisového uzlu,
 - (ii) založení či zrušení uživatele,
 - (iii) změny v nastavení uživatelských oprávnění,
 - (iv) založení, změnu či zrušení šablon dokumentů,
 - (v) nastavení workflow,
 - (vi) a další konfigurace standardních funkcí systémů.

3.2 V rámci Etapy 2 je Poskytovatel povinen poskytovat v rámci Služeb týkajících se **provozu virtuálního serveru** Objednatele zejména následující plnění:

- (a) zajištění provozu a podpory provozu;
- (b) příjem, evidenci a řešení incidentů a požadavků Objednatele;
- (c) provádět zálohování virtuálního serveru;
- (d) V rámci podpory uživatelů zajistí Poskytovatel provoz a správu systému Objednatele na evidenci a správu požadavků Objednatele a hlášení incidentů pro provoz virtuálního serveru objednatel. Zpracování požadavků požaduje Objednatel provádět s těmito parametry:
 - (i) provozní doba je služby v pracovní dny od 7:00 do 18:00,
 - (ii) reakční doba do 2 hodin po začátku pracovní doby následujícího pracovního dne,
 - (iii) služba bude dostupná i telefonicky na kontaktním místě Poskytovatele;

Cena služby je zahrnuta v Měsíční ceně;

3.3 Pro všechny výše uvedené služby Poskytovatel zajistí provoz **aplikace HelpDesk Objednatele** na příjem a evidenci incidentů a požadavků Objednatele. V rámci v rámci Etapy 2 je Poskytovatel povinen:

- (a) průběžně aktualizovat prostředí pro běh aplikací;
- (b) zajistit příjem, evidenci a řešení incidentů a požadavků Objednatele;
- (c) provádět pravidelné zálohy systému, dat a aplikace.

PŘÍLOHA Č. 2 – CENA

	Kč bez DPH	Sazba DPH	Kč s DPH
Měsíční cena ESS AthenA	1 900 000,00 Kč	399 000,00 Kč	2 299 000,00 Kč
Měsíční cena HelpDesk	250 000,00 Kč	52 500,00 Kč	302 500,00 Kč
Měsíční cena virtuálního serveru	45 000,00 Kč	9 450,00 Kč	54 450,00 Kč
Měsíční cena	2 195 000,00 Kč	460 950,00 Kč	2 655 950,00 Kč

Příloha č. 3 – Seznam subdodavatelů

Specifikace části Služeb, kterou Poskytovatel hodlá zadat k plnění Subdodavateli	Identifikační údaje Subdodavatele (v rozsahu § 17 písm. d) ZVZ)
Subdodavatel poskytuje služby SERVERHOUSINGU, tedy zajištění umístění zařízení poskytovatele v prostorách ČDT, přístup k těmto zařízením, zajištění napájení, konektivity datového připojení, bezpečnosti přístupu i provozu, bezpečných podmínek pro provoz elektronických zařízení a další doplňkové služby.	Obchodní firma, název ČD – Telematika a.s. Se sídlem Pernerova 2819/2a, 130 00 Praha 3 IČ IČ: 614 59 445 Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Spisová značka B 8938, vedená Městský soud v Praze Osoba oprávněná jednat jménem či za subdodavatele: Václav Studený, místopředseda představenstva Martin Gillar, člen představenstva
Realizace služeb, podpory a konzultací pro správu oběhu dokumentů nad Microsoft SharePointem pro účely poskytování služeb koncovému zákazníkovi v rámci Služeb týkajících se ESS AthenA zejména následující plnění: (a) iniciační školení školitelů; (b) napojení na základní registry; (c) podpora uživatelů Zajištění provozu a správu systému na evidenci a správu požadavků Objednatele a hlášení incidentů pro oblast ESS. Telefonická služba podpory. (d) zajištění průběžné aktualizace HW a SW; (e) údržba databází dokumentových systémů; (f) pravidelná školení uživatelů maximálně třiceti osob jednou za kalendářní měsíc dle požadavků Objednatele; (g) legislativní upgrade; (h) správa uživatelů a jejich rolí v aplikacích ESS AthenA; (i) konfigurace aplikace dle požadavků Objednatele (zejména v případě organizačních změn); a (j) další práce dle požadavků Objednatele, přičemž jde o požadavky na nastavení funkcí systému, správy uživatelů a správy jejich práv. Zejména jde o: (i) založení, změnu či zrušení spisového uzlu, (ii) založení či zrušení uživatele, (iii) změny v nastavení uživatelských oprávnění, (iv) založení, změnu či zrušení šablon dokumentů, (v) nastavení workflow, (vi) a další konfigurace standardních funkcí systémů.	Obchodní firma, název PilsCom, s.r.o. Se sídlem Plzeň, Slovanská alej 30, PSČ 326 00 IČ IČ: 252 19 103 Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Spisová značka C 9762, vedená Krajským soud v Plzni Osoba oprávněná jednat jménem či za subdodavatele: Ing. Vladislav Krásný, jednatel Ing. Dana Duchková, jednatel Specifikace části Služeb, kterou Poskytovatel hodlá zadat k plnění subdodavateli

PŘÍLOHA Č. 4 – SLA

1. OBECNĚ K SLA

- 1.1. Poskytovatel je povinen poskytovat níže uvedené Služby ode dne ukončení Etapy 1 (Iniciační instalace a konfigurace) pro příslušný systém (ESS AthenA, aplikace HelpDesk nebo virtuální server):
- (a) zajištění dostupnosti ESS AthenA, aplikace HelpDesk a virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele;
 - (b) zajištění podpory uživatelů formou HelpDesku;
 - (c) aktualizace ESS AthenA vynucené změnami legislativního prostředí ČR.

2. ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI

- 2.1. ESS AthenA, aplikace HelpDesk a virtuálního server pro doplňkové aplikace Objednatele jsou navrženy pro fungování na bázi 7x25x365.
- 2.2. Pro řešení ESS AthenA, aplikace HelpDesk a virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele je požadovaná dostupnost v režimu 5x11x365 v pracovní dny od 07:00 do 18:00 na úrovni 99,9 %.
- 2.3. Pravidelné servisní technické odstávky budou povoleny v servisních intervalech mezi 22:00 a 5:00 a dále po dohodě s Objednatelem.
- 2.4. Pravidelné servisní odstávky nebudou započítány jako nedostupnost služby ESS AthenA, aplikace HelpDesk a virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele. V případě překročení výše uvedené časové lhůty pro pravidelnou servisní odstávku se doba překročení této lhůty započítává do nedostupnosti služby.
- 2.5. Nedostupností služby ESS AthenA, aplikace HelpDesk nebo virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele se rozumí kompletní výpadek dané služby. Nepovolená nedostupnost bude měřena Poskytovatelem a měsíčně vyhodnocována Objednatelem.
- 2.6. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit Dostupnost služby ESS AthenA v rozsahu dle bodu 2.1 této **Přílohy č. 3** [*Specifikace Služeb*] a nepovolená nedostupnost překročí hodnoty uvedené v následující tabulce, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v níže uvedené výši.

Nepovolená nedostupnost	Smluvní pokuta z Měsíční ceny ESS AthenA
> 0 % a zároveň <= 1 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	10 %
> 1 % a zároveň <= 5 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	25 %
> 5 % a zároveň <= 10 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	50 %
> 10 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	100 %

Tabulka 1 : Smluvní pokuty ESS AthenA

- 2.7. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit Dostupnost služby aplikace HelpDesk v rozsahu dle bodu 2.1 této **Přílohy č. 3** [*Specifikace Služeb*] a nepovolená nedostupnost překročí hodnoty uvedené v následující tabulce, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v níže uvedené výši.

Nepovolená nedostupnost	Smluvní pokuta z Měsíční ceny HelpDesk
> 0 % a zároveň ≤ 1 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	10 %
> 1 % a zároveň ≤ 5 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	25 %
> 5 % a zároveň ≤ 10 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	50 %
> 10 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	100 %

Tabulka 2 : Smluvní pokuty HelpDesk

- 2.8. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit Dostupnost služby virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele v rozsahu dle bodu 2.1 této **Přílohy č. 3** [*Specifikace Služeb*] a nepovolená nedostupnost překročí hodnoty uvedené v následující tabulce, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v níže uvedené výši.

Nepovolená nedostupnost	Smluvní pokuta z Měsíční ceny virtuálního serveru
> 0 % a zároveň ≤ 1 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	10 %
> 1 % a zároveň ≤ 5 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	25 %
> 5 % a zároveň ≤ 10 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	50 %
> 10 % celkového času měřeného úseku za příslušný kalendářní měsíc	100 %

Tabulka 3 : Smluvní pokuty virtuální server

3. Zajištění podpory uživatelů formou Helpdesku

3.1 Definice

- (a) Reakční doba udává maximální dobu od nahlášení tiketu na HelpDesk, do kdy musí být původce tiketu informován o stavu řešení.
- (b) Doba na vyřešení udává maximální dobu od nahlášení tiketu na HelpDesk, za kterou je Poskytovatel povinen odstranit Incident/ provést Požadavek.
- (c) Plnění SLA bude vyhodnocováno na základě dále uvedených časů měřených od nahlášení Incidentu nebo Požadavku na HelpDesk.
- (d) Poskytovatel se zavazuje zajistit 99,9 % dostupnost HelpDesku v pracovní dny na bázi 5x11h od 7:00 do 18:00. V případě nedostupnosti HelpDesku je Objednatel oprávněn nahlásit Incident nebo Požadavek prostřednictvím kontaktních údajů sjednaných ve Smlouvě.
- (e) Kategorizace Incidentů a Požadavků je uvedena v následujících tabulkách (Tabulka 4 : Význam kategorie Incidentu a Tabulka 5 : Význam kategorie Požadavku).

4. Kategorie Incidentu	5. Význam
A	Kritická chyba, která zcela znemožňuje využívání ESS AthenA, aplikace HelpDesk a virtuální server pro doplňkové aplikace Objednatele. V aplikacích nelze evidovat / vytvářet nové dokumenty, jejich verze či provádět změny metadat. V aplikacích nelze vyhledávat již evidované dokumenty včetně metadat.
B	Chyba znemožňující využívání některých částí ESS AthenA, aplikace HelpDesk nebo virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele, která však nebrání využívání každého z nich jako celku, neboť jí lze schůdně překonat či obejít, ale pouze za cenu vážných obtíží pro Objednatele. Jde zejména o výpadek některé ze služeb elektronických podatelů či autorizované konverze z moci úřední nezpůsobený výpadkem aplikací třetích stran.
C	Chyba, která nebrání ve využívání ESS AthenA, aplikace HelpDesk nebo virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele, neboť jí lze snadno překonat či obejít, aniž by tím vznikaly vážné obtíže pro Objednatele.
D	Chyba, která nebrání ve využívání ESS AthenA, aplikace HelpDesk nebo virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele a současně nevznikají žádné obtíže pro Objednavatele.

Tabulka 4 : Význam kategorie Incidentu

Kategorie požadavku	Význam
A	Požadavek, jehož nesplnění nepochybně povede v nejbližší době ke vzniku Incidentů kategorie „A“. Požadavek musí být předmětem UAT (uživatelských akceptačních testů). Zejména jde o změny nastavení aplikace vyvolané změnou organizační struktury Objednatele.
B	Nesplnění Požadavku může být příčinou budoucích Incidentů kategorie „B“.

C	Nesplnění Požadavku může být příčinou budoucích Incidentů kategorie „C“.
D	Nesplnění Požadavku může být příčinou budoucích Incidentů kategorie „D“.

Tabulka 5 : Význam kategorie Požadavku

3.2 Úrovně HelpDesku

Doba podpory služby ESS AthenA, aplikace HelpDesk a virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele, kterou je Poskytovatel povinen poskytovat, je v pracovní dny, na bázi **5x11h, v rozmezí 07:00 až 18:00**.

3.3 Řešení Incidentů dle priorit

Při řešení Incidentů je požadováno plnění časů uvedených v tabulce níže.

Kategorie Incidentu	A	B	C	D
Doba reakce na Incident	1 h ^{*)}	8 h ^{*)}	Další pracovní den do 18:00	7 dní
Doba vyřešení Incidentu	4 h ^{*)}	Další pracovní den do 18:00	7 dní	15 dní

Tabulka 6 : Doby reakce a vyřešení dle kategorie Incidentů

^{*)} Počítáno v rámci doby podpory (5x11, 7:00 – 18:00)

3.4 Řešení Požadavků dle priorit

Při zpracování Požadavků je požadováno plnění časů uvedených v tabulce níže.

Kategorie Požadavku	A	B	C	D
Doba reakce na požadavek	8 h ^{*)}	3 dny	5 dní	10 dní
Doba návrhu řešení požadavku	Další pracovní den do 18:00	3 dny	5 dní	10 dní
Doba vyřešení požadavku	Podle dohody se zadavatelem Požadavku			

Tabulka 7 : Reakční doba a doba na vyřešení tiketu

^{*)} Počítáno v rámci doby podpory (5x11, 7:00 – 18:00)

4 Aktualizace vynucené změnami legislativního prostředí ČR

4.1 Poskytovatel je povinen provádět aktualizaci ESS AthenA tak, aby neustále vyhovoval aktuálním legislativním požadavkům České republiky, tj. platným a účinným právním předpisům, a interním aktům Objednatele a MPSV, zejména (ale nejenom) následujícím právním předpisům:

- (a) zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- (b) zákon 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;

- (c) zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů;
- (d) zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
- (e) zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů;
- (f) zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů;
- (g) vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů;
- (h) vyhláška č. 212/2012 Sb., o struktuře údajů, na základě kterých je možné jednoznačně identifikovat podepisující osobu, a postupech pro ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu, elektronické značky, kvalifikovaného certifikátu, kvalifikovaného systémového certifikátu a kvalifikovaného časového razítka (vyhláška o ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu), ve znění pozdějších předpisů;
- (i) vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
- (j) vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů; a
- (k) Národní standard pro elektronické systémy spisové služby zveřejněný v oznámení Ministerstva vnitra České republiky ve VMV č. 64/2012, ve znění pozdějších předpisů.

PŘÍLOHA Č. 5 – LICENCE OBJEDNATELE

Seznam licencí/ počítačových programů, které je Objednatel povinen zajišťovat v rámci své součinnosti, doplnil Uchazeč a zahrnují umožnění provozování licencí Microsoft vlastněných Objednatelem. Objednatel je v zásadě povinen zajistit veškeré počítačové programy nutné k poskytování Služeb vyjma ESS AthenA. Jejich rozsah však nesmí přesáhnout rozsah nezbytně nutný k zajištění provozu ESS AthenA, HelpDesk Objednatele a virtuálního serveru pro doplňkové aplikace Objednatele. Může jít zejména o licence k HelpDesk Objednatele, k virtuálnímu serveru pro doplňkové aplikace Objednatele, k operačním systémům pro servery, licence SharePoint a LiveCycle]

	Licence popis	Licence název MS	Počet licencí celkem
Produkční prostředí	Windows Server Datacenter	WinSvrDataCtr ALNG SA MVL 1Proc	58
	Windows Server Enterprise	WinSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	26
	Windows Server Standard	WinSvrStd ALNG SA MVL	10
	Microsoft SCMSD	SysCtrSvrMgmtSteDataCtr ALNG SA MVL	58
	Microsoft SCMSSE	SysCtrMgmtSteEnt ALNG SA MVL	26
	SC Virtual Machine Manager	SysCtrVirMMgrSvr ALNG LicSAP MVL	1
	SC Virtual Machine Manager SQL	SysCtrVirMMgrSvrwSQL ALNG LicSAPk MVL	1
	SC Operations Manager	SysCtrOpsMgrSvr ALNG LicSAP MVL	1
	SC Operations Manager SQL	SysCtrOpsMgrSvrwSQL ALNG LicSAPk MVL	1
	SC Configuration Manager	SysCtrCnfgMgrSvr ALNG LicSAPk MVL	1
	SC Configuration Manager SQL	SysCtrCnfgMgrSvrwSQL ALNG LicSAPk MVL	1
	Sharepoint Server	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	12
	Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG LicSAPk MVL 1Proc	8
	SQL Enterprise	SQLSvrEnt ALNG LicSAPk MVL 1Proc	12
	Thread Management Gateway	FrFrntTMGEnt ALNG LicSAPk MVL 1Proc	4
	Unified Access Gateway	FrFrntUAGSvr ALNG LicSAPk MVL	4
Testovací prostředí	Windows Server Datacenter	WinSvrDataCtr ALNG SA MVL 1Proc	10
	Windows Server Enterprise	WinSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	4
	Microsoft SCMSD	WinSvrStd ALNG SA MVL	10
	Sharepoint Server	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	4
	Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG LicSAPk MVL 1Proc	8
	SQL Enterprise	SQLSvrEnt ALNG LicSAPk MVL 1Proc	4

PŘÍLOHA Č. 6 – UJEDNÁNÍ O PŘÍSTUPU K OSOBNÍM ÚDAJŮM

1. ÚČEL UJEDNÁNÍ O PŘÍSTUPU K OSOBNÍM ÚDAJŮM

- 1.1 Poskytovatel bude pro Objednatele zajišťovat činnosti, při kterých může získat přístup k Osobním údajům spravovaným Objednatelem ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ a může zpracovávat tyto Osobní údaje.
- 1.2 Účelem **Přílohy č. 6** [Ujednání o přístupu k Osobním údajům] je zajištění ochrany Osobních údajů při jejich zpracování v rámci plnění předmětu Smlouvy.

2. PŘEDMĚT UJEDNÁNÍ O PŘÍSTUPU K OSOBNÍM ÚDAJŮM

- 2.1 Předmětem Přílohy č. 6 [Ujednání o přístupu k Osobním údajům] je vymezení vzájemných práv a povinností při zpracování Osobních údajů, ke kterému dochází v důsledku výkonu činností vymezených v bodě 3 Přílohy č. 6 [Ujednání o přístupu k Osobním údajům].

3. ÚČEL A ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1 Osobní údaje jsou zpracovávány Poskytovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro řádné splnění povinností Poskytovatele dle Smlouvy.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE A OBJEDNATELE

- 4.1 Při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy je Poskytovatel povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby Poskytovatel neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- 4.2 Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je povinen jej na to neprodleně upozornit a v případě, že Objednatel toto porušení nenapraví do patnácti (15) dnů od písemného vyrozumění Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn ukončit zpracování Osobních údajů. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu, která subjektu Osobních údajů vznikne společně a nerozdílně s Objednatelem, čímž není dotčena jeho odpovědnost podle ZOOÚ.
- 4.3 Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Objednatele, že Objednatel trvá na provedení takových pokynů, jinak Poskytovatel odpovídá Objednateli za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ uloženou Objednateli.
- 4.4 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje zpracovávat jen v rozsahu a způsobem nezbytným pro splnění povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Poskytovatel zejména není oprávněn Osobní údaje, k nimž mu bude umožněn přístup prostřednictvím dálkového přístupu k informačním systémům Objednatele, žádným způsobem ukládat, tisknout, kopírovat, opisovat, činit si z nich výpisky, pozměňovat nebo likvidovat.

- 4.6 Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě této Smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo touto Smlouvou.
- 4.7 Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („Správní řízení“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle § 39 a § 40 ZOOÚ a zavazuje se poskytnout Objednateli současně s podáním zprávy o přijatých opatřeních k nápravě ÚOOÚ ve smyslu § 40 odst. 3 ZOOÚ kopii této zprávy.
- 4.8 Objednatel prohlašuje, že:
- (a) je oprávněn zpracovávat Osobní údaje způsobem, kterým má dle této Smlouvy takové Osobní údaje zpracovávat Poskytovatel,
 - (b) získal tyto Osobní údaje v souladu se ZOOÚ; a
 - (c) je Poskytovateli oprávněn je k tomuto účelu zpřístupnit.

5. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
- (a) pověří zpracováním, resp. umožní přístup k Osobním údajům pouze svým vybraným zaměstnancům, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a dalších povinností, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení ZOOÚ či jiných platných právních předpisů;
 - (b) nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
 - (c) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
 - (d) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
 - (e) média a datové nosiče, a to včetně záložních, obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových médií a datových nosičů a bude používat odpovídající zabezpečení, které vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
 - (f) při ukončení zpracování Osobních údajů Poskytovatel tyto Osobní údaje předá Objednateli.

- 5.3 Poskytovatel je ve smyslu § 13 odst. 2 ZOOÚ povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy.

