



Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky

Praha 2, Palackého nám. 4
(128 01 Praha 2, P.O. BOX 60)

Vážený pan

VÁŠ DOPIS ZNAČKY / ZE DNE

23. 8. 2018

NAŠE ZNAČKA

UZIS/058757-1/2018

VYŘIZUJE / LINKA

Mgr. Dana Rabčanová
224 972 343

dana.rabcanova@uzis.cz

V PRAZE DNE

3. 9. 2018

Poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb.

Vážený pane ,

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, organizační složka státu, (dále jen „ÚZIS ČR“) jako povinný subjekt ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, Vám na základě Vaší žádosti o poskytnutí informací doručené dne 24. 8. 2018, Vám požadované informace poskytuje, a to v níže uvedeném rozsahu:

1) a) **Jaký používáte systém na správu (řešení) požadavků (IT, procesních atd.), obvykle nazývaný ServiceDesk?**

ÚZIS ČR používá pro správu požadavků informační systém ServiceDesk KCICT a informační systém HelpDesk.

b) **Jakého výrobce a kdo je váš aktuální dodavatel a správce tohoto SW?**

Výrobcem, aktuálním dodavatelem a správcem informačního systému pro správu požadavků ServiceDesk KCICT je společnost SKYLAB spol. s r.o., se sídlem Praha 4 - Chodov, Zakouřilova 16/1170, PSČ 14900, IČO: 257 90 943.

Výrobcem informačního systému pro správu požadavků HelpDesk je společnost KAKTUS Software, spol. s r.o., se sídlem Praha 9, Semilská 181/2, PSČ 190 00, IČO: 256 04 198. Aktuálním dodavatelem a správcem tohoto systému je společnost ICZ a.s., Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 251 45 444.

2) Od kdy používáte současný SW?

ÚZIS ČR používá informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT v současné verzi od 7. 5. 2018, informační systém pro správu požadavků HelpDesk od 13. 11. 2012.

3) Jaká byla pořizovací cena včetně licence?

Požizovací cena poskytnuté neomezené licence informačního systému pro správu požadavků ServiceDesk KCICT byla 0,- Kč. Pořizovací cena poskytnuté licence informačního systému pro správu požadavků HelpDesk byla 1.188.000,- Kč bez DPH.

4) Jaké jsou celkové roční náklady na provoz a správu tohoto SW?

Celkové roční náklady na poskytnutí neomezené licence, provoz a správa informačního systému ServiceDesk KCICT činí 24.000,- Kč ročně bez DPH. Celkové roční náklady na provoz a správu informačního systému HelpDesk činí 0,- Kč bez DPH.

5) Používají tento SW také některé další státní organizace (ať již podřízené či jiné)? Prosím o jejich seznam.

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT používá kromě ÚZIS ČR i Ministerstvo zdravotnictví ČR a následující jím přímo řízené organizace a organizační složky státu:

- Státní ústav pro kontrolu léčiv,
- Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví,
- krajské hygienické stanice,
- Agentura pro zdravotnický výzkum,
- Koordinační středisko transplantací.

ÚZIS ČR není známo, jaké další státní organizace používají informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT a HelpDesk.

6) a) Prosím o zaslání smluv pokrývající pořízení aktuální verze SW a provoz tohoto SW.

Smlouvu na pořízení informačního systému pro správu požadavků ServiceDesk KCICT Vám zasiláme v příloze tohoto sdělení.

Smlouvu na pořízení informačního systému pro správu požadavků HelpDesk si můžete stáhnout na této stránce: <https://uvarejnovani.cz/documents/details/656>

Provoz informačního systému pro správu požadavků HelpDesk si zajišťuje ÚZIS ČR sám.

b) Pokud k němu nemáte smluvní vztah, která organizace vám ho poskytuje?

Viz předchozí dotaz.

7) a) Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému?

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT: 2107.

Informační systém pro správu požadavků HelpDesk: 10.383.

- b) **Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému od 1. 7. 2017 do 1. 7. 2018?**

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT: 2107.

Informační systém pro správu požadavků HelpDesk: 2531.

- c) **Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému od 1. 1. 2018 do 1. 7. 2018?**

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT: 2 107.

Informační systém pro správu požadavků HelpDesk: 1662.

- 8) a) **Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému, které nejsou generovány strojem či automaticky (tzn. založené člověkem, bez ohledu zda jde o zaměstnance resortu či občana)?**

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT: 364.

Informační systém pro správu požadavků HelpDesk: 10359.

- b) **Jaký je celkový počet těchto požadavků (či incidentů) v systému od 1. 7. 2017 do 1. 7. 2018?**

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk: KCICT 364

Informační systém pro správu požadavků HelpDesk: 2513

- c) **Jaký je celkový počet těchto požadavků (či incidentů) v systému od 1. 1. 2018 do 1. 7. 2018?**

Informační systém pro správu požadavků ServiceDesk KCICT: 364.

Informační systém pro správu požadavků HelpDesk: 1656.

S pozdravem,

Petr

Hlaváček

Digitálně podepsal
Petr Hlaváček

Datum: 2018.09.04
13:10:26 +02'00'

Ing. Petr Hlaváček
zástupce vedoucího právního oddělení

RÁMCOVÁ DOHODA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. SMLUVNÍ STRANY

Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky

Organizační složka státu

se sídlem: Palackého náměstí 4, PSČ 128 01 Praha 2

IČO: 00023833

bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, č. účtu: 2928101/0710,

IBAN: CZ39 0710 0000 0000 0292 8101

zastoupen: doc. RNDr. Ladislavem Duškem, Ph.D. ředitelem

(dále jen „Objednatel“)

a

SKYLAB spol. s r.o.

se sídlem/místem podnikání: Zakouřilova 16/1170, 149 00 Praha 4

IČO: 25790943, DIČ: CZ25790943

subjekt zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka oddíl C, vložka 70554

bank. spojení: FIO, č. účtu: 2700441754 / 2010

jehož jménem jedná: Jiřím Pokorným, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

– na straně druhé –

dnešního dne uzavřely tuto Rámcovou dohodu ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Rámcová dohoda“)

(dále také jen společně „Smluvní strany“)

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (UZIS ČR)

Doručeno: 02.05.2018

UZIS/032863/2018

listy: 32 přílohy:



uzises112be3d

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Rámcové dohodě obsažených a s úmyslem být touto Rámcovou dohodou vázány, dohodly se na následujícím znění Rámcové dohody:

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Objednatel prohlašuje, že je organizační složkou státu v přímé řídicí působnosti Ministerstva zdravotnictví České republiky, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 2.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 2.2.1 je právnickou osobou řádně založenou, existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
 - 2.2.2 je dostatečně obeznámen s předmětem plnění této Rámcové dohody a okolnostmi s tím souvisejícími a s přihlédnutím k tomu prohlašuje, že disponuje veškerými odbornými dovednostmi, profesními předpoklady, zkušenostmi a prostředky umožňujícími mu splnit předmět této Rámcové dohody.
 - 2.2.3 má zájem Veřejnou zakázku (jak je tento pojem definován v čl. 3.1 níže) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Rámcové dohodě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že 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
 - 2.2.4 disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Rámcové dohody, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Rámcové dohody poskytovat.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby výše uvedená prohlášení, která činí při podpisu této Rámcové dohody, byla pravdivá po celou dobu trvání jeho závazků z této Rámcové dohody a zavazuje se informovat Objednatele bez zbytečného odkladu, pokud jakékoliv z těchto prohlášení je nebo se stane nepravdivým, neúplným či zavádějícím.
- 2.4 Objednatel byl Ministerstvem zdravotnictví České republiky (dále jen „**Ministerstvo**“) pověřen, aby vykonával činnosti v rámci provozování a rozvoje Kompetenčního centra ICT.
- 2.5 Objednatel uveřejnil dne 27.3.2018 pod evidenčním číslem Z2017-034981 oznámení otevřeného řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „**KCICT MZ ČR**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“).

3. ÚČEL RÁMCOVÉ DOHODY

3.1 Objednatel má zájem zabezpečit poskytování služeb v oblasti informačních technologií definovaných v rámci této Rámcové dohody pro své potřeby a pro naplnění potřeb organizací, které tvoří součást resortu zdravotnictví, a které jsou blíže uvedeny v příloze č. 1 této Rámcové dohody pod pojmem „Dotčené subjekty“ (dále jen „Resortní organizace“).

3.2 Jedná se zejména o poskytování služeb v následujících kategoriích:

3.2.1 Vyžádané služby;

3.2.2 Blokované služby;

3.2.3 Podpůrné služby;

(dále společně též jen „Služby“)

3.3 Poskytovatel garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek podle její zadávací dokumentace (dále též jen „ZD“). Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v Rámcové dohodě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

3.3.1 v případě chybějících ustanovení této Rámcové dohody budou použita dostatečně konkrétní ustanovení ZD;

3.3.2 v případě jakýchkoliv nejasností o výkladu této Rámcové dohody se použije výklad nejpřesněji odpovídající obsahu a účelu ZD;

3.3.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Rámcové dohody použije subsidiárně.

4. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

4.1 Předmětem této Rámcové dohody uzavřené na základě Veřejné zakázky je úprava práv a povinností Smluvních stran při zadávání a plnění dílčích zakázek, v rámci kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli, Ministerstvu a Resortním organizacím (Objednatel, Ministerstvo a Resortní organizace dále jen „Příjemci služeb“ nebo „Dotčené subjekty“) zejména služby specifikované v příslušných katalogových listech uvedených v příloze č. 1 této Rámcové dohody:

Kód služby (KL)	Tabulka A – Vyžádané služby
KL1.1	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - onsite podpora
KL1.2	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - vzdálená podpora
KL1.3	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora
KL1.4	Správa, provoz a podpora datových center
KL1.5	Zajištění licenční politiky datového centra
KL1.6	Správa síťových služeb
KL1.7	Správa konektivity datových center
KL1.8	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center
KL1.9	Zajištění aktualizace, správy a provozu zdravotnických, hygienických, administrativních a ostatních registrů

KL1.10	Správa a provoz provozních informačních systémů
KL1.11	Správa a provoz ostatních informačních systémů
KL1.12	Zajištění sdílených datových prostor
KL1.13	Správa a provoz databázových systémů, optimalizace, profylaxe
KL1.14	Administrace spotřebního materiálu tiskáren
KL1.15	Monitoring tiskových služeb
KL1.16	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic
KL1.17	Administrace, správa a aktualizace obrazů pracovních stanic
KL1.18	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství výpočetní techniky
KL1.19	Administrace a provoz integrační platformy (MS BIZ TALK)
KL1.20	Administrace a provoz systémů repositáře zdrojových kódů, spolupráce a systémy nasazení aplikačního vybavení
KL1.21	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk
KL1.22	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností
KL1.23	Administrace a provoz virtualizačních systémů
KL1.24	Administrace a provoz deduplikační techniky
KL1.25	Administrace spisové služby
KL1.26	Poskytnutí licence, provoz a správa nástroje Helpdesk (ServiceDesk)
KL1.27	Administrace a provoz ActiveDirectory
KL1.28	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority
KL1.29	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)
KL1.30	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací
KL1.31	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací
KL1.32	Zajištění provozní bezpečnosti, dohledového centra a monitoringu infrastruktury
KL1.33	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic
KL1.34	Zajištění systému disaster - recovery, pravidelná kontrola obnovy, udržování a správa systémů zahrnutých do systému
KL1.35	Aktualizace a tvorba Disaster recovery plánů DRP

Kód služby (KL)	Tabulka B – Blokované služby
KL2.1	Provoz, správa a rozvoj tiskáren (započatých 10 kusů) – onsite podpora
KL2.2	Provoz, správa a rozvoj tiskáren (započatých 10 kusů) – vzdálená podpora
KL2.3	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – onsite podpora I
KL2.4	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – onsite podpora II
KL2.5	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – vzdálená podpora I
KL2.6	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – vzdálená podpora II
KL2.7	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – (započatých 100 kusů)
KL2.8	Administrace a provoz ActiveDirectory - 100 uživatelů
KL2.9	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority- 100 uživatelů
KL2.10	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) - 100 uživatelů

Kód služby (KL)	Tabulka C – Podpůrné služby
-----------------	-----------------------------

Rámcová dohoda na poskytování služeb

KL3.1	Expert pro oblast Enterprise Architektury a metodiky TOGAF
KL3.2	Expert pro oblast řízení kvality
KL3.3	Konzultant pro oblast analýz IS a ICT prostředí
KL3.4	Konzultant pro oblast procesních analýz
KL3.5	Architekt informačních systémů (IS)
KL3.6	Expert datových modelů a databázových strojů
KL3.7	Expert pro řízení programového portfolia
KL3.8	Expert pro oblast vytěžování dat
KL3.9	Tým leader realizačních týmů
KL3.10	Specialista správy a rozvoje serverových technologií
KL3.11	Specialista serverových systémů
KL3.12	Odborný pracovník správy pracovních stanic a notebooků
KL3.13	Specialista správy a rozvoje počítačových sítí
KL3.14	Specialista síťové infrastruktury
KL3.15	Specialista Sharepoint serveru
KL3.16	Specialista BI
KL3.17	Specialista Webových technologií
KL3.18	Metodik spisové služby a správy dokumentů
KL3.19	Specialista na elektronické systémy spisové služby
KL3.20	Softwarový vývojář
KL3.21	Specialista testování aplikací
KL3.22	Expert pro oblast kybernetické bezpečnosti
KL3.23	Expert pro oblast GDPR
KL3.24	Správa ICT zařízení provozované v režimu Důvěrné a Tajné ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.
KL3.25	Operátor SIEM
KL3.26	Expert pro vyhodnocování bezpečnostních incidentů (SIEM)
KL3.27	Architekt ochrany TIF, specialista na budování SIEM systémů
KL3.28	Technik elektrických rozvodů
KL3.29	Školení - základů práce s počítačem a správa souborů- 10 uživatelů
KL3.30	Školení - zpracování textu - 10 uživatelů
KL3.31	Školení - práce s tabulkami- 10 uživatelů
KL3.32	Školení - použití databází - 10 uživatelů
KL3.33	Školení - prezentace - 10 uživatelů
KL3.34	Školení - práce s internetem a komunikace - 10 uživatelů
KL3.35	Školení - bezpečné používání informačních technologií - 10 uživatelů
KL3.36	Školení - plánování projektů - 10 uživatelů
KL3.37	Školení - spolupráce a výměna informací na internetu - 10 uživatelů
KL3.38	Odborné školení - 1 uživatel
KL3.39	Provedení penetračních testů na vybrané systémy, aplikační vybavení

- 4.2 a to dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této Rámcové dohody. Služby budou poskytovány způsobem specifikovaným v příloze č. 2 této Rámcové dohody. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné poskytnutí Plnění cenu sjednanou v této Rámcové dohodě a v Prováděcích smlouvách.

- 4.3 Služby uvedené v odst. 4.3.1 až 4.3.3 této Rámcové dohody budou poskytovány na základě písemných výzev Objednatele přijatých a potvrzených Poskytovatelem v souladu s postupem uvedeným v čl. 5 této Rámcové dohody. Služby vymezené v rámci Katalogových listů mohou být poskytovány zejména jako:
- 4.3.1 pravidelně poskytované Vyžádané služby, které budou Poskytovatelem kontinuálně poskytovány po dobu uvedenou v Prováděcí smlouvě (jak je tento pojem definován v odst. 5.5 Rámcové dohody), přičemž tyto pravidelně poskytované služby jsou vymezeny v katalogových listech 1.1 až 1.35 (dále jen „**Vyžádané služby**“) anebo
 - 4.3.2 na základě aktuální potřeby poskytované Blokové služby, které budou Poskytovatelem poskytovány po dobu uvedenou v Prováděcí smlouvě (jak je tento pojem definován v čl. 5.5 Rámcové dohody), přičemž tyto pravidelně poskytované služby jsou vymezeny v katalogových listech 2.1 až 2.10 (dále jen „**Blokové služby**“) nebo
 - 4.3.3 Podpůrné služby, které budou poskytovány v sjednaném rozsahu vymezeném počtem člověkodnů služeb uvedeným v rámci příslušné Prováděcí smlouvy (jak je tento pojem definován v odst. 5.5 Rámcové dohody), přičemž Podpůrné služby jsou vymezeny v katalogových listech 3.1 – 3.39 (dále jen „**Podpůrné služby**“).
- 4.4 Objednatel na základě aktuální potřeby nové kontinuální služby může vytvořit nový katalogový list, který bude zařazen do seznamu Vyžádaných služeb. Tento katalogový list bude Dodavatelem naceněn na základě definice potřeby Objednatele výpočtem cen profesí uvedených v katalogových listech KL3.1 až 3.39 a potřebným počtem člověkodnů pro naplnění potřeby nového katalogového listu. Nový katalogový list dostane pořadové číslo následující po posledním číslu katalogového listu Vyžádaných služeb.
- 4.5 Objednatel si vyhrazuje právo upravit v prováděcích smlouvách jednostranně rozsah čerpání Služeb uvedených v odst. 4.3.1 až 4.3.3
- 4.6 Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost za předpokladu, že si Poskytovatel tuto součinnost výslovně vyžádal a s ohledem na předmět plnění této Rámcové dohody lze její poskytnutí po Objednateli spravedlivě požadovat. Objednatel zejména není povinen poskytnout Poskytovateli požadovanou součinnost v rozsahu, v jakém si Poskytovatel může zajistit obdobné plnění, jako je předmět požadované součinnosti, jinými způsoby než prostřednictvím součinnosti Objednatele nebo je předmět požadované součinnosti součástí předmětu plnění této Rámcové dohody.
- 4.7 Nestanoví-li tato Rámcová dohoda výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Rámcové dohody obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Rámcové dohody (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem, není-li touto Rámcovou dohodou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Rámcové dohody dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí

věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.

- 4.8 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v Příloze č. 4 této Rámcové dohody. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavatelí musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.
- 4.9 Objednatel uhradí Poskytovateli za poskytnuté Služby cenu za podmínek stanovených v této Rámcové dohodě.

5. OBJEDNÁVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Poskytovatel je povinen na základě požadavku Objednatele sestavit předběžnou kalkulaci týkající se rozsahu Podpůrných služeb potřebných ke splnění zadání Objednatele, a to ve lhůtě do pěti pracovních dnů od obdržení požadavku Objednatele.
- 5.2 Objednatel je oprávněn poptávat Služby na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí plnění ve smyslu § 132 odst. 5 ZZVZ, která bude například obsahovat:
 - 5.2.1 vymezení poptávaných Služeb odkazem na katalogové listy uvedené v příloze č. 1 této Rámcové dohody,
 - 5.2.2 dobu poskytování poptávaných Služeb, přičemž doba zahájení Služby bude přiměřená povaze dané Služby a
 - 5.2.3 v případě, že se bude jednat o Podpůrné služby, rovněž vymezení rozsahu služeb a požadovaných výstupů,přičemž tato výzva je návrhem na uzavření Prováděcí smlouvy na poskytování Služeb.
- 5.3 Poskytovatel je povinen doručit Objednateli písemné potvrzení výzvy k poskytnutí plnění dle odst. 5.2 této Rámcové dohody do dvou pracovních dnů ode dne obdržení dané výzvy, pokud se jedná o výzvu k poskytnutí Vyžádaných služeb a toto výzva byla učiněna v souladu s touto Rámcovou dohodou.
- 5.4 Poskytovatel je povinen doručit Objednateli písemné potvrzení výzvy k poskytnutí plnění dle odst. 5.2 této Rámcové dohody do dvou pracovních dnů ode dne obdržení dané výzvy, pokud se jedná o výzvu k poskytnutí Podpůrných služeb a toto výzva byla učiněna v souladu s touto Rámcovou dohodou a předběžnou kalkulací Poskytovatele.
- 5.5 Písemná výzva Objednatele k poskytnutí plnění potvrzená Poskytovatelem bude považována za prováděcí smlouvu dle této Rámcové dohody (dále jen „**Prováděcí smlouva**“). V případě, že katalogové listy obsahují odkaz na dodatečnou dohodu Smluvních stran, má se na mysli příslušná Prováděcí smlouva, nedohodnou-li se Smluvní strany v Prováděcí smlouvě jinak.

6. MÍSTO PLNĚNÍ

- 6.1 Služby budou poskytovány pro Příjemce služeb určené v katalogových listech uvedených v příloze č. 1 této Rámcové dohody a v místech plnění určených v příloze č. 1 této Smlouvy. Vyplývá-li to z obsahu přílohy č. 1 této Rámcové dohody, mohou být Služby poskytovány vzdáleným přístupem.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v době stanovené v nabídce Poskytovatele k Veřejné zakázce a objednávkách Objednatele.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb dle Prováděcích smluv ode dne následujícího po ukončení Inicializace dle čl. 7.10 Rámcové dohody a poskytovat je následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že služby dle Prováděcích smluv nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu měsíční ceny služeb nevzniká.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Poskytování Vyžádaných a Blokovaných služeb

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb bezodkladně po uzavření příslušné Prováděcí smlouvy, nebude-li Objednatelem v rámci výzvy k poskytnutí Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb stanoveno jinak. V průběhu fáze od uzavření Prováděcí smlouvy do zahájení řádného poskytování Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb je Poskytovatel povinen vytvořit všechny nezbytné podmínky pro řádné poskytování Vyžádaných služeb ve stanoveném termínu.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytovaných Vyžádaných služeb a Blokovaných služeb dle této Rámcové dohody a v případě poruchy či snížené kvality služeb zahájit bez prodlení práce na odstranění těchto nedostatků.

Poskytování Podpůrných služeb

- 7.4 Objednatel ve lhůtě nejvýše třicet (30) pracovních dní od poskytnutí Podpůrných služeb schválí poskytnutí Podpůrných služeb Poskytovatelem a akceptaci výstupů těchto služeb podpisem Objednatele na akceptačním protokolu, případně oznámí Poskytovateli vady Podpůrných služeb či jejich výstupů, které mu brání v podpisu akceptačního protokolu.
- 7.5 Objednatel je, dle své volby, oprávněn svým podpisem na akceptačním protokolu schválit poskytnutí Podpůrných služeb, i pokud Podpůrné služby, zejména jejich dohodnuté výstupy, byly poskytnuty s vadami. V takovém případě budou v akceptačním protokolu popsány předmětné vady Podpůrných služeb, resp. jejich výstupů, a současně v něm bude uvedena přiměřená závazná doba pro jejich odstranění.
- 7.6 Návrh akceptačního protokolu předloží Objednateli vždy Poskytovatel, přičemž součástí akceptačního protokolu bude rovněž výkaz práce určující rozsah

poskytovaných služeb v člověkodnech (MD - 8 hodin práce pracovníka Poskytovatele).

Obecná ustanovení

- 7.7 Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost výhradně v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této Rámcové dohody. Objednatel zajistí, aby Příjemci služeb, kterým jsou Služby poskytovány, Poskytovateli poskytovali součinnost v obdobném rozsahu jako je rozsah součinnosti stanovený dle předchozí věty.
- 7.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu se závaznými kvalitativními parametry (Parametry SLA) stanovenými v příloze č. 1 této Rámcové dohody.
- 7.9 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu, kdy bude poskytovat Služby na základě Rámcové dohody a jedné nebo více Prováděcích smluv, udržovat v provozu jednotné kontaktní místo, včetně systému HelpDesk dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této Rámcové dohody, a to bez nároku na úplatu nad rámec ceny Služeb ve smyslu čl. 9 této Rámcové dohody.
- 7.10 Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Služeb v souladu s čl. 7.10 a 7.11 Rámcové dohody (dále jen „Inicializace“). Služby budou poskytovány od okamžiku ukončení jejich Inicializace, který bude smluvními stranami potvrzen v písemném protokolu o Inicializaci služby. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že obecné parametry Služeb, které jsou specifikovány v této Rámcové dohodě, nepodléhají samostatné Inicializaci.
- 7.11 Služby budou Inicializovány ve spolupráci Poskytovatele s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem Služeb obdobných Službám (dále jen „služby obdobné“ a „Dosavadní poskytovatel“), pokud tento existuje. Smyslem Inicializace je předání znalostí Poskytovateli a seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služeb obdobných v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Služeb řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění.
- 7.12 Bude-li Objednatel požadovat zpracování Exitového plánu dle této Rámcové dohody Poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel detailně zpracovat a dále aktualizovat Exitový plán, aby byla zohledněna specifika prostředí Objednatele a případné požadavky Objednatele a tento předložit Objednateli k akceptaci. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Rámcové dohodě odkazuje na Exitový plán, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.
- 7.13 Poskytovatel převezme a zajistí plnění aktuálních otevřených projektů a dílčích tiketů v rámci stávající aplikace HelpDesk KCICT, a to tak, aby nedošlo k prodloužení s jejich plněním v uvedeném termínu.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze Smluvních stran však není povinna navrhanou změnu akceptovat.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně.

- 8.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Rámcové dohodě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany, nestanoví-li tato Rámcová dohoda jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 8.4 Odchylně od výše uvedeného se Smluvní strany dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich původnímu stavu v době uzavření této Rámcové dohody, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 8.3 ani změnu Rámcové dohody dle odst. 20.3, za předpokladu, že:
- 8.4.1 Poskytovatel odsouhlasil tyto změny a úpravy v rámci svého plnění podle této Rámcové dohody; pokud současně platí, že
- 8.4.2 předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.

9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1 Cena za poskytování Služeb je stanovena v příloze č. 3 této Rámcové dohody. Cena Služeb je stanovena jako nejvýše přípustná a veškeré náklady související s poskytováním Služeb. Cenu Služeb je možné překročit v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se zvýšení sazby DPH, a to pouze o částku odpovídající této legislativní změně. Jiná změna se nepřipouští. Budou-li Služby poskytovány pouze po část měsíce, určí se cena za příslušný měsíc poměrně k části měsíce, za který byly Služby poskytovány.
- 9.2 Cena Služeb je splatná na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel vystaví fakturu za poskytování Vyžádaných služeb vždy po uplynutí měsíce, ve kterém budou Služby poskytovány. Poskytovatel vystaví fakturu za poskytování Podpůrných služeb vždy po jejich akceptaci Objednatelem, pokud se smluvní stany písemně nedohodnou jinak.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje v každé faktuře za Podpůrné služby zohlednit nárok na slevu z ceny dle čl. 11 této Rámcové dohody.
- 9.4 Doba splatnosti příslušné faktury je 30 kalendářních dnů ode dne doručení řádné faktury Objednateli.
- 9.5 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v účinném znění.
- 9.6 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 9.7 V případě prodloužení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato Smluvní strana povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodloužení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.

10. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednateli poskytovat Služby na své riziko a na svůj náklad řádně a včas s vynaložením nejvyšší možné odborné péče, v souladu s právními a technickými předpisy vztahujícími se k poskytovaným Službám.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje postupovat v souladu s pokyny Objednatele, budou-li Poskytovateli uděleny.
- 10.3 Pokud budou pokyny Objednatele udělené Poskytovateli nevhodné pro účely zajištění řádného poskytování Služeb nebo budou v rozporu s právními předpisy, je Poskytovatel neprodleně po obdržení takového pokynu povinen na to písemně upozornit Objednatele, přičemž součástí takového oznámení bude i podrobná a strukturovaná specifikace důvodů nevhodnosti takového pokynu. Poskytovatel se zavazuje v případě, že nastane situace předpokládaná v předchozí větě, vždy jasně a určitě specifikovat, v čem nevhodnost předmětného pokynu spočívá. Poskytovatel se zavazuje navrhnout jiné vhodné řešení, vznesení-li Objednatel do 7 dnů od doručení oznámení dle předchozí věty požadavek na jeho návrh. Jestliže i přes písemné upozornění Poskytovatele na nevhodnost takového pokynu bude Objednatel v písemném pokynu doručeném Poskytovateli trvat na jeho dodržení, bude povinností Poskytovatele takový pokyn provést, nebude však odpovědný za škodu způsobenou provedením takového pokynu. Pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli ve výše uvedené lhůtě, že trvá na svém pokynu, Poskytovatel tento pokyn neprovede.
- 10.4 Pokud Poskytovatel nesplní jakoukoliv povinnost podle této Rámcové dohody či Prováděcí smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, jež však nebude kratší než 5 dnů, je Objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky Objednatele dle Prováděcí smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost Poskytovatele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady Poskytovatele.
- 10.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za použití členů týmu uvedených v příloze č. 4 této Rámcové dohody. Změna členů týmu je možná jen z objektivních důvodů, přičemž tuto změnu je třeba písemně s Objednatelem potvrdit.
- 10.6 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 10.6.1 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Rámcové dohody, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Rámcové dohody nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
 - 10.6.2 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Příjemců služeb, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
 - 10.6.3 postupovat při poskytování plnění podle této Rámcové dohody s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 10.6.4 informovat Příjemce služeb o plnění svých povinností podle této Rámcové dohody a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;

- 10.6.5 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Rámcové dohody, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Příjemců služeb, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Příjemců služeb, s nimiž Příjemci služeb Poskytovatele předem obeznámili nebo které jsou všeobecně známé;
- 10.6.6 chránit práva duševního vlastnictví Příjemců služeb a třetích osob;
- 10.6.7 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Rámcové dohody.

11. ÚROVEŇ SLUŽEB A SANKCE

- 11.1 Jednotlivá ustanovení ohledně kvality a úrovně poskytovaných Služeb uvedená v příloze č. 1 této Rámcové dohody (dále jen „**SLA**“) obsahují měřené parametry pro Služby poskytované Objednateli a výši slevy z ceny (dále jen „**Kredity**“) za neposkytnutí Služeb v dohodnuté kvalitě.
- 11.2 V případě, že Poskytovatel neposkytuje Objednateli Služby v souladu s relevantním SLA, zavazuje se Poskytovatel:
 - 11.2.1 kreditovat (udělit slevu z ceny) Objednatele způsobem definovaným v příloze č. 1 této Rámcové dohody,
 - 11.2.2 bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat Služby v souladu se SLA,
 - 11.2.3 odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době v souladu se SLA.
- 11.3 Není-li v příloze č. 1 této Rámcové dohody výslovně stanoveno jinak, jsou-li v příloze č. 1 této Rámcové dohody Kredity (sankce - slevy z ceny) určeny procentuálním poměrem z ceny, uplatní se následující pravidla pro výpočet výše Kreditů:
 - 11.3.1 jedná-li se o Vyžádané a Blokované služby a výše Kreditů (sankce - slevy z ceny) je určena procentuálním poměrem, bude výše příslušných Kreditů vypočítána uplatněním příslušného procentuálního poměru z měsíční ceny Služeb;
 - 11.3.2 jedná-li se o Podpůrné služby a výše Kreditů (sankce - slevy z ceny) je určena procentuálním poměrem, bude výše příslušných Kreditů vypočítána uplatněním příslušného procentuálního poměru z celkové ceny Služeb v rozsahu uvedeném ve výzvě k poskytnutí plnění dle odst. 5.2 této Rámcové dohody.
- 11.4 Výše Kreditů je uplatňována dle podmínek stanovených v kapitole 2 – Parametry SLA části C přílohy č. 1 této Smlouvy, a to maximálně do:
 - 11.4.1 celkové výše měsíční ceny Služeb dle daného katalogového listu v případě Vyžádaných služeb za porušení Parametrů SLA v příslušném měsíci nebo
 - 11.4.2 celkové výše ceny Podpůrných služeb při splnění rozsahu daných Služeb uvedeného ve výzvě k poskytnutí plnění dle odst. 5.2 Rámcové dohody, a to za porušení Parametrů SLA v době plnění Prováděcí smlouvy uzavřené na základě příslušné výzvy.

- 11.5 Nárok na Kredity dle předchozích ustanovení nevzniká v případě, že SLA parametry nebyly splněny v důsledku porušení povinností Objednatele.
- 11.6 Poskytovatel se zavazuje provádět reporting ohledně poskytovaných Služeb v souladu s podmínkami stanovenými v příloze č. 1 této Rámcové dohody.
- 11.7 Vyhodnocování SLA:
 - 11.7.1 Vyhodnocovacím obdobím pro plnění SLA Vyžádaných služeb a Blokových služeb je kalendářní měsíc a vyhodnocovacím obdobím pro Podpůrné služby je doba trvání příslušné Prováděcí smlouvy (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
 - 11.7.2 Podkladem pro vyhodnocení je zejména export/report z helpdeskového systému za Vyhodnocovací období.
 - 11.7.3 Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální reakční doba) již spadá do časového období mimo provozní dobu, bude doba odstranění závady nebo doba pro provedení jiného plnění, je-li v příslušné plnění SLA výslovně vymezeno, nebo reakční doba určena tak, že doba spadající do intervalu mimo provozní dobu nebude do výpočtu zahrnuta.
 - 11.7.4 V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští provozní doby.
 - 11.7.5 Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální reakční doba) spadá do provozní doby, je pro výpočet reakční doby a doby odstranění závady relevantní i doba mimo provozní doby.
- 11.8 Smluvní pokuty
 - 11.8.1 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost předložit Objednateli předběžnou kalkulaci ve lhůtě uvedené v odst. 5.1 této Rámcové dohody nebo potvrdit výzvu k poskytnutí plnění v rozporu s odst. 5.1 nebo 5.3 této Rámcové dohody, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý den jeho prodlení se splněním příslušné povinnosti.
 - 11.8.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit stav odpovídající zárukám o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů subjektů údajů dle odst. 13.9.7 této Rámcové dohody, zavazuje se uhradit Zpracovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
 - 11.8.3 V případě, že Poskytovatel poruší povinnosti informovat Zpracovatele o všech případech porušení zabezpečení osobních údajů ve lhůtě uvedené v odst. 13.10.2 této Rámcové dohody, zavazuje se Poskytovatel, uhradit Zpracovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinností
 - 11.8.4 V případě, že Poskytovatel zpřístupní důvěrné informace třetí osobě v rozporu s čl. 14 této Rámcové dohody, zavazuje se uhradit Objednateli

smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení této Rámcové dohody.

11.8.5 V případě, že Poskytovatel ve stanovené lhůtě řádně nesplní svou povinnost dle odst. 11.8 této Rámcové dohody, zavazuje se Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení.

11.9 Pro účely měření reakční doby se reakcí Poskytovatele rozumí zaslání informace Objednateli o tom, jakým postupem bude Poskytovatel řešit požadavek Objednatele, a to prostřednictvím helpdeskového systému nebo e-mailu.

11.10 V případě jakýchkoliv rozporů má obsah tohoto čl. 11 Rámcové dohody přednost před obsahem přílohy č. 1 této Rámcové dohody.

12. VLASTNICKÁ A UŽIVACÍ PRÁVA

12.1 Vlastnické právo k věcem, které budou Příjemci služeb poskytnuty v rámci poskytování Služeb (zejm. dokumentace) přechází na Příjemce služeb v okamžiku poskytnutí příslušné části Služeb, v jejímž rámci byla tato věc poskytnuta.

12.2 S účinností od poskytnutí části Služeb, v jejímž rámci dojde k vytvoření díla chráněného zákonem 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 „**autorský zákon**“) a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nabývá Příjemce služeb k těmto dílům (dále jen „**autorská díla**“) následující práva:

12.2.1 Příjemce služeb je oprávněn autorská díla užívat všemi v úvahu přicházejícími způsoby, v neomezeném množstevním, územním a časovém rozsahu v souladu s účelem této Rámcové dohody a účelem, pro který bylo dílo vytvořeno (dále jen „**Licence**“);

12.2.2 Příjemce služeb je oprávněn v rozsahu Licence udělit podlicenci dalším osobám; a

12.2.3 součástí Licence je právo Příjemce služeb bez souhlasu Poskytovatele provádět jakékoliv úpravy autorských děl a právo do těchto autorských děl jakkoliv jinak zasahovat, a to i prostřednictvím třetích osob.

12.3 Licence a další oprávnění podle této Rámcové dohody jsou s ohledem na předmět plnění poskytována bezplatně. Příjemce služeb není povinen Licenci využít.

12.4 Bude-li součástí plnění Poskytovatele tvořit poskytnutí standardních softwarových produktů, zejména standardního software třetích stran, zavazuje se Poskytovatel zajistit příslušným Příjemcům služeb potřebná oprávnění k užití daného software v rozsahu potřebném k naplnění účelu poskytnutí daného software.

12.5 Veškerá data zpracovávaná při poskytování Služeb dle této Rámcové dohody a Prováděcích smluv jsou ve správě Příjemce služeb.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1 Smluvní strany shodně konstatují, že zpracování osobních a citlivých údajů není předmětem činnosti Poskytovatele; při poskytování Služeb se s nimi Poskytovatel ale může seznámit.
- 13.2 V případě, že Poskytovatel bude v rámci plnění této Rámcové dohody zpracovávat osobní údaje nebo citlivé údaje (dále jen „osobní údaje“) zaměstnanců Resortních organizací či dalších subjektů (dále jen „subjekty údajů“) použijí se následující ustanovení:
- 13.3 Správcem osobních údajů je Ministerstvo (dále též jen „Správce“).
- 13.4 Objednatel prohlašuje, že byl Správcem ustanoven jako zpracovatel těchto osobních údajů a má oprávnění zapojit do zpracování osobních údajů další osoby ve smyslu § 14 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) a od účinnosti Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) další zpracovatele ve smyslu čl. 28 odst. 2 GDPR.
- 13.5 Vzhledem k výše uvedenému je nedílnou součástí této Rámcové dohody i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle § 14 ZOOÚ mezi Objednatelem (dále též jen „Zpracovatel“) a Poskytovatelem, uvedené níže v této Rámcové dohodě, jež bude od účinnosti GDPR považováno za ujednání ve smyslu čl. 28 odst. 4 GDPR a Poskytovatel jakožto další zpracovatel se v takovém případě zavazuje od data účinnosti GDPR zpracovávat osobní údaje souladu s požadavky tohoto smluvního ujednání a v souladu s povinnostmi uloženými s GDPR zpracovateli osobních údajů, vč. zejména následujících závazků:
- a) zohledňovat povahu zpracování,
 - b) být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,
 - c) být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR,
 - d) poskytovat Správci a Zpracovateli veškeré informace potřebné k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti dle čl. 28 GDPR,
 - e) umožnit audity, vč. inspekcí prováděných Správcem, Zpracovatelem či jimi pověřenými osobami a poskytnout součinnost u těchto auditů.
- 13.6 Před nabytím účinnosti GDPR mohou Smluvní strany v případě potřeby uzavřít dodatek této Rámcové dohodě, který bude odrážet případné další povinnosti plynoucí z platné legislativy.
- 13.7 Osobní údaje budou na základě této smlouvy zpracovávány manuálně a automatizovaně.
- 13.8 **Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů**
- 13.8.1 Zpracovatel pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Rámcové dohody a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Rámcové dohody a z účelu plnění poskytovaného dle Rámcové dohody.

- 13.8.2 Pověření dle čl. 13.8.1 této Rámcové dohody se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo požadavky ZOOÚ a od data jeho účinnosti GDPR a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu ke Správci a Zpracovateli, v důsledku čeho se poddodavatelé Poskytovatele stanou od data účinnosti GDPR dalšími zpracovateli ve smyslu čl. 28 odst. 2 GDPR. Poskytovatel je povinen informovat Zpracovatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších osob nebo zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout mu příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud dále zapojený poddodavatel poruší své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Zpracovateli za plnění těchto povinností.
- 13.8.3 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti této Rámcové dohody, pokud z ustanovení této Rámcové dohody nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 13.8.4 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Rámcovou dohodou a ZOOÚ a od data jeho účinnosti GDPR a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 13.8.5 V případě ukončení této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen předat Zpracovateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li od Zpracovatele jiné pokyny.
- 13.8.6 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat dle ZOOÚ a od data jeho účinnosti GDPR.
- 13.8.7 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako osobě pověřené zpracováním osobních údajů vyplývají ze ZOOÚ a od data účinnosti GDPR jako dalšímu zpracovateli z GDPR, jakož i z interních předpisů Resortních organizací a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Resortní organizace příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 13.8.8 Za účelem plnění povinností dle tohoto článku Rámcové dohody se Zpracovatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy, která mohou mít vliv na ochranu osobních údajů dle této Rámcové dohody.
- 13.8.9 Pokud Poskytovatel zjistí, že Správce nebo Zpracovatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ nebo od data jeho účinnosti GDPR, je povinen na to Zpracovatele neprodleně upozornit.

- 13.8.10 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany ÚOOÚ či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Zpracovateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 13.8.11 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Rámcové dohody.
- 13.8.12 Poskytovatel je povinen umožnit Správci a Zpracovateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Rámcové dohody zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.
- 13.9 Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů subjektů údajů**
- 13.9.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že ručí za zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky ÚOOÚ a od data jeho účinnosti GDPR.
- 13.9.2 Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto článku Rámcové dohody.
- 13.9.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Rámcovou dohodou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 13.9.4 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
- a) Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání.
 - b) Zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje dle této Rámcové dohody se Zpracovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu

Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této Rámcové dohodě uzavírané mezi Poskytovatelem a Zpracovatelem a ZOOÚ a od data jeho účinnosti GDPR, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob. Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání.

- c) Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- d) Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- e) Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Rámcovou dohodou.

13.9.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Zpracovatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Zpracovatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.

13.9.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ (a od data jeho účinnosti GDPR), jinými právními předpisy a předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:

- a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
- b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
- c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a
- d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

13.9.7 V případě zjištění porušení záruk dle této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Zpracovatelem nebo Správcem vyzván.

13.9.8 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

- a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;

- b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- c) pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

13.9.9 Poskytovatel se zavazuje, že přijme všechna opatření k zabezpečení zpracování případně včetně:

- a) schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
- b) schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
- c) procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

13.10 Ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů

13.10.1 Od data účinnosti GDPR je Poskytovatel povinen v případě porušení zabezpečení osobních údajů dle čl. 33 nebo 34 GDPR dodržovat ustanovení tohoto odstavce 13.10.

13.10.2 Poskytovatel je povinen neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, informovat Zpracovatele o všech případech porušení zabezpečení osobních údajů, které musí být dle čl. 33 a 34 GDPR oznamovány ÚOOÚ nebo subjektu údajů.

13.10.3 Poskytovatel poskytne dále Zpracovateli a Správci na jejich žádost veškeré informace, které bude Správce nebo Zpracovatel považovat za nutné k řádnému posouzení porušení zabezpečení osobních údajů, minimálně však informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR.

13.10.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Správci a Zpracovateli v případě potřeby neprodleně veškerou součinnost při poskytování dodatečných informací o porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ a subjektům údajů.

13.10.5 Poskytovatel se zavazuje vypracovat plán postupu pro případ porušení zabezpečení osobních údajů, který bude obsahovat i opatření k vyřešení tohoto porušení a ke zmírnění možných nepříznivých dopadů. Tento plán předloží Poskytovatel na požádání Správci nebo Zpracovateli. Poskytovatel se zavazuje informovat Zpracovatele o veškerých podstatných změnách tohoto plánu.

13.10.6 Poskytovatel je povinen vést podrobnou evidenci veškerých případů porušení zabezpečení osobních údajů bez ohledu na skutečnost, zda tyto představují riziko pro práva a svobody fyzických osob, s uvedením skutečností, které se týkají daného porušení, jeho účinků a přijatých nápravných opatření. Tato evidence musí obsahovat minimálně informace

uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR a Poskytovatel je povinen poskytnout ji Správci a Zpracovateli na jejich žádost.

- 13.11 Jestliže vznikne v souvislosti se zajištěním ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v tomto článku 13 nebo dle stanoviska ÚOOÚ nebo Evropského sboru pro ochranu osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Rámcové dohodě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

14. OCHRANA INFORMACÍ

- 14.1 Žádná ze Smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Rámcové dohody získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s plněním této Rámcové dohody, bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Rámcové dohody potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům smluvních stran, orgánům smluvních stran nebo jejich členům nebo dodavatelům smluvních stran, právním a ekonomickým poradcům smluvních stran nebo mají-li být důvěrné informace poskytnuty dalším Příjemcům služeb. Povinnost dle první věty rovněž neplatí, jedná-li se veřejně dostupné informace nebo o informace, jejichž zpřístupnění je vyžadováno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 14.2 Za důvěrné informace jsou dle této Rámcové dohody smluvními stranami považovány veškeré informace poskytnuté vzájemně v písemné formě, zejména informace smluvních stran, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Rámcovou dohodou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, provozní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou označené jako důvěrné informace. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech, jichž se plnění Rámcové dohody dotýká.
- 14.3 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Rámcové dohody, jako s obchodním tajemstvím; zavazují se zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 14.4 Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto článku 14 zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Rámcové dohody a dále po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti této Rámcové dohody.

15. POJIŠTĚNÍ

- 15.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn proti odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem Služeb na základě pojistné smlouvy s minimální částkou pojistného krytí ve výši 50.000.000,- Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání této Rámcové dohody a Prováděcích smluv bude pojištění v této minimální celkové částce udržovat v platnosti a účinnosti. Kdykoliv na žádost Objednatele Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od výzvy Objednatele, předloží

Objednateli platnou pojistnou smlouvu nebo jiný srovnatelný doklad prokazující trvání pojištění a doklady o zaplacení pojistného.

- 15.2 Jestliže Poskytovatel nebude udržovat v účinnosti vyžadované pojištění nebo nepředloží Objednateli doklady podle tohoto článku, může Objednatel odstoupit od této Rámcové dohody nebo svým jménem kdykoliv sjednat a udržovat jakékoliv pojištění pokrývající rizika spojená s poskytováním Služeb a platit jakékoliv pojistné, které je přiměřené pro takové účely, a to na náklady Poskytovatele, jakož i započítávat takto placené částky na jakékoliv platby Poskytovateli, které jsou splatné nebo se splatnými teprve stanou.
- 15.3 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Rámcové dohody. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

16. NÁHRADA ŠKODY

- 16.1 Objednatel není odpovědný za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (dále také „**Vyšší moc**“).
- 16.2 Poskytovatel nebude odpovědný za škody v případě vzniku okolností Vyšší moci pouze tehdy, pokud prodlení vyplývá z okolností představujících Vyšší moc a okamžitě poté, co se okolnost představující Vyšší moc stane zřejmou Poskytovateli, Poskytovatel písemně upozorní Objednatele na výskyt a předpokládané trvání takové okolnosti představující Vyšší moc. Pokud to je s vynaložením odborné péče možné, musí uvedené upozornění obsahovat návrh opatření vedoucích ke zmírnění nebo vyloučení důsledků okolnosti představující Vyšší moc a rovněž odhad nákladů takových opatření (dále jen „**Návrh řešení**“). V ostatních případech bude upozornění obsahovat pouze nejbližší možný termín, ve kterém může být Návrh řešení s vynaložením přiměřeného úsilí poskytnut.
- 16.3 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.4 Nárok na slevu z ceny nebo na smluvní pokutu nezbavuje poškozenou stranu práva na náhradu škody v plné výši.

17. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 17.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Rámcové dohody.
- 17.2 Oprávněná osoba je oprávněna jménem strany předkládat, resp. schvalovat Prováděcí projekt, připravovat dodatky k Rámcové dohodě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům) a předat, resp. převzít Služby a/nebo jeho jednotlivé části.
- 17.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5 této Rámcové dohody. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

- 17.4 Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Rámcové dohody kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Smlouvy pomocí členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 5 této Rámcové dohody, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž toto bude Objednatelem schváleno v závažných a odůvodněných případech. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v Zadávací dokumentaci.
- 17.5 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu kterékoli osoby Poskytovatele dle Přílohy č. 5 této Rámcové dohody podílející se na plnění této Rámcové dohody, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

18. ÚČINNOST A TRVÁNÍ RÁMCOVÉ DOHODY

- 18.1 Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu 4 let.
- 18.2 Účinnost této Rámcové dohody může před jejím splněním zaniknout:
- 18.2.1 dohodou Smluvních stran;
 - 18.2.2 odstoupením od Rámcové dohody.
- 18.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od Rámcové dohody a/nebo Prováděcí smlouvy, která nebyla zcela splněna v případě, že
- 18.3.1 Poskytovatel poruší povinnost z Prováděcí smlouvy podstatným způsobem;
 - 18.3.2 Poskytovatel se dostane do úpadku dle zvláštních právních předpisů (zejména zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů) nebo vstoupí do likvidace;
 - 18.3.3 v průběhu tří za sebou jdoucích měsíců dojde více než třikrát k porušení SLA jedné a té samé služby (tzn. části poskytovaných služeb uvedené v rámci jednoho katalogového listu),
 - 18.3.4 v průběhu tří za sebou jdoucích měsíců dojde více než desetkrát k porušení SLA jakýchkoliv Služeb,
 - 18.3.5 Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. 14 této Rámcové dohody;
 - 18.3.6 Poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat Služby dle této Rámcové dohody nebo Prováděcí smlouvy;
 - 18.3.7 Poskytovatel je v prodlení s plněním jiných povinností dle této Rámcové dohody nebo Prováděcí smlouvy déle než 30 dnů a nezjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění tohoto prodlení. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že Objednatel je v případech uvedených v tomto odst. odstoupit: (i) pouze od Rámcové

dohody a Prováděcí smlouvy, jíž se porušení povinností dotýká, (ii) pouze od Rámcové dohody, (iii) pouze od Prováděcí smlouvy, jíž se porušení povinností dotýká.

- 18.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Rámcové dohody a/nebo od Prováděcí smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním svých peněžitých závazků z této Rámcové dohody déle než 60 dnů a nezjedná nápravu ani do 60 dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k odstranění tohoto prodlení.
- 18.5 Do 30 dnů ode dne odstoupení Objednatele od této Rámcové dohody má tento právo odstoupit od jakékoliv Prováděcí smlouvy, jestliže plnění dle této Prováděcí smlouvy nebylo ke dni odstoupení od této Rámcové dohody zcela poskytnuto. Do 30 dnů ode dne ukončení účinnosti této Rámcové dohody z jakéhokoliv jiného důvodu má Objednatel právo označit ty Prováděcí smlouvy, jejichž účinnost má zaniknout. Nepostupuje-li Objednatel dle předchozích vět tohoto ustanovení, účinnost Prováděcích smluv, uzavřených před zánikem účinnosti této Rámcové dohody, trvá, přičemž v účinnosti zůstávají též ta ustanovení této Rámcové dohody, která se dotýkají plnění z takových Prováděcích smluv, a to výhradně pro účely těchto smluv.
- 18.6 Ukončení účinnosti této Rámcové dohody se nedotýká jejích ustanovení ohledně ochrany informací, licencí, volby rozhodného práva, rozhodčí doložky, jakýchkoliv nároků na smluvní pokutu vzniklých na základě této Rámcové dohody, pokud tento nárok vznikl v době účinnosti této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností strany konstatují, že tohoto ustanovení se vztahuje i na jednotlivé Prováděcí smlouvy. Smluvní strany pro vyloučení pochybností výslovně uvádí, že ukončením účinnosti této Rámcové dohody nebo Prováděcí smlouvy nejsou dotčeny ustanovení odst. 11.8.5 a 18.8 této Rámcové dohody.
- 18.7 Ukončení poskytování Služeb
- 18.7.1 Smluvní strany se dohodly, že v okamžiku ukončení poskytování Služeb z důvodu uplynutí doby, na kterou je tato Prováděcí smlouvy uzavřena, zavazují se Smluvní strany k následujícímu:
- 18.7.1.1 Poskytovatel je povinen:
- a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu s touto Prováděcí smlouvou do okamžiku ukončení účinnosti Prováděcí smlouvy;
 - b) neprodleně předat zpět Objednateli či s jeho předchozím písemným souhlasem protokolárně zničit veškeré kopie Poskytovateli dostupných provozních dat či uživatelských údajů, které bude mít k dispozici z důvodu poskytování Služeb;
 - c) na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, které Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran.
- 18.7.1.2 Objednatel je povinen:
- a) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Poskytovateli na základě vyúčtování vzájemných

pohledávek dle ustanovení odst. 18.7.1.1 písm. a) této Rámcové dohody;

- b) na výzvu Poskytovatele umožnit Poskytovateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, jež Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran.

18.7.2 Smluvní strany se zavazují, že v případě, že dojde k ukončení poskytování Služeb dle Prováděcí smlouvy předčasně, tj. z důvodu odstoupení od Prováděcí smlouvy některou ze Smluvních stran, Smluvním stranám vzniknou následující závazky:

18.7.2.1 Poskytovatel je povinen:

- a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu s touto Rámcovou dohodou do okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy;
- b) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;
- c) pokud o to Objednatel požádá, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele na své náklady plán ukončení Služeb (dále jen „Exit plán“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení Služeb v částech, které byly v okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy poskytovány Objednateli, za účelem minimalizace dopadů ukončení na činnost Objednatele zabezpečovanou uvedenými Službami;
- d) pokud o to Objednatel požádá, dopracovat Exitový plán nejdříve 6 měsíců před řádným ukončením účinnosti této Rámcové dohody, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Rámcové dohody nebo výpovědí této Rámcové dohody ze strany Objednatele či Poskytovatele, nebo i po odstoupení od této Rámcové dohody či výpovědi této Rámcové dohody ze strany Objednatele či Poskytovatele. Poskytovatel, se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem.
- e) Struktura Exit plánu by byla následující:
- Obsah a popis procesů
 - Projekty
 - Popis podpory
 - Service desk
 - Migrační plán HD/HD

- f) pokud o to Objednatel požádá, od okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy až do akceptace Exit plánu způsobem definovaným v této Rámcové dohodě poskytovat Služby v rozsahu, ve kterém byl Poskytovatel dle této Rámcové dohody povinen je poskytovat v okamžiku odstoupení Prováděcí smlouvy; Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování těchto Služeb v případě, že k akceptaci Exit plánu nedojde z důvodu prodlení na straně Objednatele ani po uplynutí 30 dnů od okamžiku odstoupení od Prováděcí smlouvy;
- g) na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, které Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran;
- h) na výzvu Objednatele mu v elektronické podobě předat veškerá Poskytovateli dostupná provozní data či uživatelské údaje, které bude mít k dispozici z důvodu poskytování Služeb, a to do 60 dnů od doručení výzvy Objednatele k předání dat. Rozsah předávaných dat může být dále specifikován v Exit plánu.

18.7.2.2 Objednatel je povinen:

- a) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Poskytovateli na základě vyúčtování vzájemných pohledávek dle ustanovení odst. 18.7.2.1 písm. a) této Rámcové dohody;
- b) neprodleně předat zpět Poskytovateli či s jeho předchozím písemným souhlasem protokolárně zničit veškeré kopie záznamů, dokumentace, systémových či programových dat, plánů, projektových dokumentů či jiné dokumentace poskytování Služeb a jakýchkoli dalších informací získaných od Poskytovatele (mimo provozních dat a uživatelských údajů dle ustanovení odst. 18.7.2.1 písm. h) této Rámcové dohody); do doby zničení či předání se Objednatel zavazuje taková data neužívat, nerozmnožovat, nezpřístupňovat ani neumožnit zpřístupnění žádné třetí straně; avšak to celé pouze v případě, že ke vzniku tohoto závazku došlo z důvodu odstoupení od Rámcové dohody ze strany Poskytovatele pro podstatné porušení Rámcové dohody Objednatelem;
- c) poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit plánu Poskytovatelem či zajistit poskytnutí součinnosti třetích stran k jeho vypracování;
- d) zaplatit Poskytovateli cenu za poskytování Služeb dle ustanovení odst. 18.7.2.1 písm. f) této Rámcové dohody cenu, která bude odpovídat ceně sjednané za poskytování těchto Služeb v rámci této Rámcové dohody;

- e) na výzvu Poskytovatele umožnit Poskytovateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Poskytovatele, jež Poskytovatel užíval k poskytování Služeb, a které se nacházejí v prostorách Objednatele, Příjemců služeb nebo třetích stran.

18.7.3 Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Rámcové dohody bude hrazena v rámci činnosti na základě výzvy k poskytnutí Podpůrných služeb ze strany Objednatele.

18.8 Bez ohledu na důvod ukončení příslušné Prováděcí smlouvy se Poskytovatel zavazuje neprodleně po jejím ukončení, nejpozději do dvou pracovních dnů, předat Objednateli:

18.8.1 hesla k veškerým systémům a zařízením spravovaným Poskytovatelem v rámci ukončené Prováděcí smlouvy;

18.8.2 konfigurace veškerých systémů a zařízení technické infrastruktury spravovaných Poskytovatelem v rámci ukončené Prováděcí smlouvy a

18.8.3 aktuální výpisy stavu řešení požadavků ze systému helpdesk a dalších provozních systémů ve správě Poskytovatele týkajících se ukončené Prováděcí smlouvy.

19. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

19.1 Práva a povinnosti Smluvních stran výslovně Rámcovou dohodou neupravené se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.

19.2 Smluvní strany se tímto zavazují, že vynaloží veškeré úsilí k urovnání všech sporů smírnou cestou.

19.3 Všechny spory vznikající z této Rámcové dohody a v souvislosti s ní budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem.

20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

20.1 Tato Rámcová dohoda představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Rámcové dohody a nahrazuje veškerá předešlá ujednání Smluvních stran ústní i písemná.

20.2 Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Rámcová dohoda se řídí zejména občanským zákoníkem ZZVZ.

20.3 Tuto Rámcovou dohodu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě dodatků této Rámcové dohody, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran.

20.4 Případné obchodní zvyklosti, týkající se sjednaného či navazujícího plnění, nemají přednost před Rámcovou dohodou, ani před ustanoveními zákona, byť by tato ustanovení neměla donucující účinky.

- 20.5 V případě jakéhokoliv rozporu této Rámcové dohody a Prováděcí smlouvy budou mít přednost ustanovení Prováděcí smlouvy. Smluvní strany berou na vědomí, že ve smyslu § 89 odst. 8 ZVZ nejsou oprávněné v rámci Prováděcí smlouvy sjednat podstatnou změnu podmínek stanovených touto Rámcovou dohodou.
- 20.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 20.7 Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo, plynoucí jí z Rámcové dohody či jejího porušení, do podoby cenného papíru.
- 20.8 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Rámcové dohody při právním nástupnictví, o čemž je povinna druhou smluvní stranu písemně informovat.
- 20.9 Smluvní strany se dohodly, že nad rámec výslovných ustanovení této Rámcové dohody nebudou jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je v Rámcové dohodě výslovně sjednáno jinak. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně potvrzují, že na závazky z této Rámcové dohody vzniklé se nepoužijí tato ustanovení § 1793 až § 1795, § 1765 a § 1805 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 20.10 Pokud se jakékoliv ustanovení této Rámcové dohody stane nebo bude určeno jako neplatné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost nebo nevynutitelnost neovlivní platnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení této Rámcové dohody. V takovém případě se Smluvní strany dohodly, že bez zbytečného odkladu nahradí neplatné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným a vynutitelným, aby se dosáhlo v maximální možné míře dovolené právními předpisy stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením.
- 20.11 Tato Rámcová dohoda včetně jejích příloh a případných změn (např. dodatek Rámcové dohody) bude uveřejněna Objednatelem 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).
- 20.12 Nedílnou součástí Rámcové dohody tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Specifikace plnění
Příloha č. 2:	Způsob poskytování služeb
Příloha č. 3:	Cena za Služby
Příloha č. 4	Seznam poddodavatelů
Příloha č. 5	Oprávněné osoby a realizační tým

- 20.13 Uvádí-li se v příloze č. 1 této Rámcové dohody pojem „zadavatel“, je tím myšlen Objednatel a uvádí-li se v příloze č. 1 této Smlouvy pojem „účastník“, je tím myšlen Poskytovatel.

20.14 Tato Rámcová dohoda je uzavřena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží dvě (2) z nich.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze dne 07. 05. 2018

Poskytovatel

V Praze dne 30. 04. 2018

.....
**Ústav zdravotnických informací a statistiky
České republiky**

doc. RNDr. Ladislav Dušek, Ph.D, ředitel

.....
SKYLAB spol. s r.o.

Jiří Pokorný, jednatel
.....

Příloha č. 1
Specifikace plnění

(Specifikace plnění tvoří přílohu číslo 1 a je ve stejném znění, jako příloha číslo 1 zadávací dokumentace „**TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE PRO VĚŘEJNOU ZAKÁZKU KCICT MZ ČR**“)

Příloha č. 2
Způsob poskytování služeb

Poskytování služeb Kompetenčního centra ICT

1. Návrh přístupu a formy poskytování služeb vycházejících z katalogových listů obsažených v příloze č. 1 této zadávací dokumentace

Dodavatel se v rámci resortu MZ ČR pohybuje již několik let má zkušenosti v této oblasti i u celé řady dalších zákazníků. Tým specialistů každodenně pracuje s technologiemi, které jsou dnes v resortu požívané a provozované.

Projektový přístup

Pro efektivní průběh prací na dodávce je důležité stanovit a dodržovat pravidla řízení projektu jako celku i jeho jednotlivých dílčích částí. Níže uvedené principy budou definovat nastavené procesy řízení a budou vždy respektovat smluvní rámec.

Ačkoli se může zdát, že poskytování ICT služeb jsou periodické činnosti, přesto celá řada činností má charakter projektu a je nutné se k nim takto chovat.

Projektový přístup bude založen na modelu **životního cyklu projektu dle metodiky PRINCE2®**. Projektový přístup zahrnuje základní dílčí procesy a podprocesy:

- **Definice projektu**
- **Výběrové řízení**
- **Realizace – realizační etapy**
 - **Hranice etap**
 - **Kontrola etapy**
 - **Řízení dodání produktu**
- **Příprava produktivního provozu**
- **Spuštění produktivního provozu**
- **Ukončení projektu**
- **Vedení projektu**

Model životního cyklu projektu bude doplněn následující procesy:

- **Priorizace požadavků** - Vyhodnocení požadavků (provoz, uživatelé (odborné spol.), legislativa, interní směrnice a normy), stanovení priority požadavku, stanovení formy

řešení (nový projekt (investice), řešení v rámci servisní smlouvy), vedení přehledu plánovaných, odložených a nerealizovaných projektových záměrů

- **Sběr požadavků** – zachytávání požadavků z provozu aplikací (uživatelé, help-desk, legislativa, interní směrnice a normy)
- **Monitoring/měření přínosů** - sledování přínosů projektů po ukončení projektu
- **Monitoring projektů** – činnost nezávislého projektového dohledu
- **Řízení konfigurace** – centrální řízení/koordinace konfigurace portfolia a řízení vazeb mezi jednotlivými aplikacemi/systémy
- **Řízení rizik**– řízení rizik projektu
- **Sdílená podpora projektů** – zejména se jedná o zajištění sdílených služeb administrativní podpory projektů
- **Metodická činnost a řízení/rozvoj lidských zdrojů** – rozvoj lidských zdrojů, údržba a rozvoj vytvořené metodiky
- **Vedení portfolia** – strategické vedení portfolia

Proces řízení kvality poskytovaných služeb

Projektový přístup definuje pravidla a formu za kterých jsou jednotlivé činnosti poskytovány. Pro poskytování kvalitních služeb je nezbytné nastavit procesy, které zajišťují vysokou kvalitu poskytovaných služeb.

Cíle pro řízení kvality

- *Dodržování stanovených norem, standardů a metodik závazných pro naplnění předmětu dodávky*
- *Veškeré plnění předpokladů, které dodavatel musí zajistit proto, aby byly plněny nastavené metodiky*
- *Řízení jakosti dodávky, ve vazbě na procesní řízení*

Nástroje pro řízení kvality

- *Plánování kvality*
- *Zajištění kvality*
- *Kontrola kvality*
- *Klíčové výstupy řízení kvality:*
 - *Plán kvality*
 - *Registr kvality*
 - *Seznam se záznamy o prováděných kontrolách*
 - *Auditní zprávy a doporučení*
 - *Checklist se systémem řízení kvality*

Kontrolní činnosti zajištění kvality poskytovaných činností

Kontrola kvality

- **Přístupy pro kontrolu kvality procesů**
 - Monitorování
 - Identifikace problémů
 - Dohled na dodržování předpisů aj.

- Audit kvality
 - Nezávislé ověření kvality
 - Harmonogram řízení kvality
 - Detailní rozpis prací respektující požadavky kvality

Činnosti řízení kvality

V této kapitole uvádíme činnosti, které budou poskytovány v kontextu zajištění kvality a zpětné kontroly poskytovaných činností.

- Periodické kontroly
- Kontrola kvality jednotlivých etap
- Namátková kontrola

V následujících tabulkách uvádíme pro představu přístup řízení kvality/dlouhodobé cíle pro řízení rozvoje a správy IS:

- Konkrétní cíle kvality u SW projektů nově pořizovaných a uváděných do provozu

Oblast kvality	Kód cíle	Název cíle	Popis cíle	Atribut kvality
Kvalita zpracovávaných dat	CKN01	Zvýšení integrity dat	Používání robustních aplikací, integrovaných kontrolních mechanismů do aplikací, kvalitní a aktuální provozní dokumentace, správné provedených migrací, kvalitní technické infrastruktury	Integrita dat
Kvalita zajišťovaných služeb	CKN02	Plnění funkčních požadavků	Průběžné sledování implementace, probíhajících testů a případně zkušebního provozu	Kvalita zajišťovaných služeb
	CKN03	Plnění provozních požadavků	Dodržení případně překročení provozních parametrů IS.	Kvalita zajišťovaných služeb
	CKN04	Uživatelská přívětivost IS	Maximální přizpůsobení požadavkům koncových uživatelů a pracovišť	Kvalita poskytovaných služeb
	CKN05	Uživatelské zvládnutí IS /aplikací/	Co nejlepší zvládnutí zaváděných programů koncovými uživateli.	Kvalita poskytovaných služeb
Kvalitní technická a programové	CKN06	Výběr a nasazení kvalitních	Zajištění provedení kvalitního procesu pro výběr	Kvalita technických a

infrastruktura		technických a programových prostředků	požadované kvality technických a programových komponent implementovaného informačního systému	programových prostředků
----------------	--	---------------------------------------	---	-------------------------

- Konkrétní cíle kvality u provozovaných IS

Oblast kvality	Kód cíle	Název cíle	Popis cíle	Atribut kvality
Kvalita zpracovávaných dat	CKP01	Zvýšení integrity dat	Zajistit v IS kontrolní mechanismy pro kontrolu zadávání údajů, provádět pravidelnou údržbu databází (kontrola konzistence dat), a kontrolovat a vyhodnocovat auditní logy	Integrita dat
	CKP10	Přesné údaje v evidencích a IS	Při zadávání údajů do evidencí zadávat údaje s maximální přesností	Přesnost dat
	CKP11	Údaje v evidencích a IS jsou v souladu s obecně závaznými právními předpisy	Zajistit soulad s požadavky: Zák. č. 111/2009 Sb., o základních registrech, Zák.č.101/2000 Sb., o OOÚ; Zák.č. 106/1999 Sb., o svob. přístup k inf. a vyhl. č. 442/2006 Sb. Struktura inf. zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup vyhl. č. 64/2008 Sb., o přístupnosti	Soulad dat s právními předpisy
	CKP12	Údaje jsou v IS chráněné před zneužitím	Použití šifrovacích technologií	Utajitelnost dat
Kvalita zajišťovaných	CKP02	Dostupnost napájení	Zajištění nepřerušitelného napájení elektrickou energií	Dostupnost zajišťovaných

služeb				služeb
	CKP03	Efektivita systému	Zvýšení efektivity systému	Efektivnost služeb
	CKP04	Zlepšení systémové integrace	Zlepšení spolupráce informačních systémů / dílčích aplikací /	Interoperabilita služeb
	CKP05	Dostupnost služeb informačního systému	Zajištění vysoké dostupnosti služeb IS /odpovídající SLA a soubor technických a org. opatření/	Dostupnost služeb IS
	CKP06	HelpDesk	Zabezpečení kvalitního vyřizování hlášených problémů uživateli a jejich řešení	Dostupnost služeb IS
	CKP06	Provozní stabilita a výkon	Zabezpečení provozní stálosti a výkonnosti systému.	Dostupnost služeb IS
Kvalita technických a programových prostředků	CKP07	Zjednodušení správy tech. a syst. infrastr.	Homogenizace operačních systémů a technické infrastruktury, konsolidace systémových a aplikačních logů	Efektivnost správy IS
	CKP8	Používání odpovídající síťové infrastruktury	Zajistit propojení všech lokálních počítačů vysoce propustnou sítí	Úroveň internetové konektivity
	CKP9	Software OVS je modifikovatelný a rozšiřitelný	Postupně vytvářet komplexní, modulární informační systém, vybavený flexibilním integračním rozhraním, s možností integrace dalších modulů, systémů, aplikací nebo webových služeb - podle aktuálních potřeb.	Udržitelnost a flexibilita
	CKP10	Software je intuitivně komfortně ovladatelný	Zajistit soulad webového portálu / webových aplikací s obecně očekávanými standardy ovládání aplikací	Použitelnost software

--	--	--	--	--

Návrh přístupu a formy poskytování služeb vycházejících z katalogových listů

Přístup naší společnosti k plnění poptávky je založen na garanci dodávky vysoce kvalitních, prověřených konzultantů s dlouholetými. Všichni uvedení konzultanti mají osobní zkušenosti s resortem zdravotnictví a organizací UZIS.

V rámci našich činností vycházíme vždy z prověřených metodologií:

- pro řízení projektů to je především PRINCE2[®] (PProjects IN Controlled Environment – britská metodika řízení, především ICT, projektů). Tato metodika plně ctí principy a pravidla mezinárodní normy ISO 10006 učené pro řízení kvality projektů.
- pro řízení IT vycházíme z normy COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) a ITIL, které definuje rámec nejlepších praktik pro řízení IT (IT governance). Jedná se o soubor nejlepších praktik a postupů, které pomáhají organizaci dosáhnout strategických cílů pomocí efektivního využití dostupných zdrojů a minimalizaci IT rizik.

Pro účely tohoto projektu považujeme za nezbytné zohlednění jak projektových přístupů, tak dále přístupu v oblasti IT governance s ohledem na fakt, že po implementaci přejde systém do fáze provozu a tyto oblasti musí být pokryty a zajištěny. Ať budou použity výše uvedené metodiky, či budou zvoleny jiné, či budou doplněny o další, je vždy nezbytné, aby v průběhu realizace pokryly všechny faktory, které mohou mít vliv na výsledky a kvalitu dodaných služeb či řešení s ohledem na požadavky kvality, času a potřebných zdrojů.

Klíčem k dlouhodobému kvalitnímu fungování IT služeb je kvalitní definice činností, které je třeba vykonávat, průběžně vyhodnocovat a neustále zlepšovat. Budeme samozřejmě vycházet z katalogových listů, které budou dále rozpracovány o konkrétní činnosti, které budou naplňovat definici katalogových listů.

Proces objednání, provádění a kontroly

- Proces poptávky a nabídky
 - Díky našim zkušenostem s realizací obdobných zakázek se nám osvědčilo na začátku investovat do detailní definice poskytovaných služeb v celé řadě i nad rámec smluvně definovaných podmínek.
- Nastavení poskytovaných služeb
 - Vždy než jsou služby zahájeny, je provedena inicializační fáze, v rámci které jsou jednotlivé služby dekomponovány, je provedena analýza klíčových uživatelů a analyzovány jednotlivé SLA parametry. Na základě těchto předpokladů jsou jednotlivé služby zahájeny.
- Proces kontinuálního zajištění kvality

- Jedná se kontinuální proces, jehož cílem je zajistit maximální možnou kvalitu poskytovaných služeb. V průběhu poskytování služeb je prováděna systematická činnost, která zajišťuje kontrolu, navrhuje optimalizaci a zlepšení poskytovaných služeb.
- Vyhodnocení poskytovaných služeb
 - Vyhodnocení poskytovaných služeb je jedním ze základních nástrojů mezi dodavatelem a objednatelem. Předpokládáme, že každý měsíc bude vyhotovena velmi detailní zpráva a o poskytnutých službách, jednotlivých činnostech a plnění SLA parametrů. Dále předpokládáme, že zpráva bude obsahovat analýzu rizik vztahující se k poskytovaným službám, východiska pro poskytování služeb v následujícím období, požadavky na součinnost. Ze zkušenosti se nám osvědčilo do měsíčních zpráv uvádět stručné zhodnocení ICT technologií, které pak vede k diskuzi o nápravných opatření.

2. Návrh řešení dohledu nad bezpečností provozu ICT včetně perimetru, návrh nasazení a provozování služby SIEM

Dnešní ICT resortu MZ ČR prostředí je velmi rozsáhlé komplexní. Rovněž ochrana proti nežádoucím aktivitám a vnějším útokům je stále náročnější a nikdy nekončící boj. Bezpečnost informací je klíčovou součástí základních funkcí úřadu pro ochranu interních dat a zdrojů. Také je třeba vypořádat klíčové požadavky dodržení zákonných a regulatorních požadavků.

Klíčovým prvkem v oblasti bezpečnosti provozu ICT je zajištění centrální inteligence identifikující kybernetické útoky prostřednictvím správy bezpečnostních událostí a informací v IT prostředí. Dále je nutné zohlednit, že se jedná o jeden ze základních požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti.

Pro zajištění efektivní správy bezpečnostních událostí je nutné zavést do prostředí resortu systém bezpečnostního monitoringu, který umožní se zaměřit na šetření skutečných bezpečnostních událostí, které musí zajistit:

- Snížení rizik provozovaných aplikací a možnosti jejich kompromitace
- Sledování a vyhodnocování událostí v reálném čase
- Možnost forenzního šetření a analýzy nad událostmi
- Automatizovaná korelace událostí a následná reakce na identifikované problémy
- Minimalizace rizik včasnou identifikací skutečných útoků
- Zajištění souladu s regulatorními a legislativními požadavky
- Efektivní identifikace incidentů zajistí snížení nákladů na jejich identifikaci

Na základě těchto vrcholových požadavků je nutné vytvořit Business Impact Analýzu a společně s respondenty definovat Use-case, které zajišťují naplnění primárních cílů.

Výsledné řešení pak můžeme rozdělit do několika funkčních oblastí:

Log management:

Návrh řešení se zaměřuje na zajištění **Log managementu**, zajišťující funkcionalitu sběru logů z identifikovaných zdrojů. Log management může být využit jako integrační platforma pro různé zdroje logů, které pak jsou předávány do technologie SIEM, která bude zajišťovat korelaci bezpečnostně relevantních událostí.

Zajištění cíle **detekce kybernetických bezpečnostních incidentů** doporučujeme řešit prostřednictvím bezpečnostního monitoringu, který je složen jednak z technologie umožňující detekci kybernetických bezpečnostních incidentů a služeb spojených s detekcí a reakcí na identifikované události.

Bezpečnostní monitoring:

Provozování bezpečnostního monitoringu doporučujeme řešit prostřednictvím **technologie SIEM** (Security Incident and Event Management).

Celé řešení doporučujeme rozdělit do více jednotlivých etap. Doporučujeme koordinovat služby v oblasti technologií zajišťujících Log management a technologie SIEM. Jednotlivé etapy implementace celkového řešení, které vede k optimálnímu budoucímu stavu lze rozdělit na jednotlivé etapy:

- **Log management**
- **SIEM**
- **Bezpečnostní monitoring**

Pro zajištění správného fungování bezpečnostního monitoringu a zajištění odpovídající reakce na identifikované kybernetické bezpečnostní incidenty je vhodné infrastrukturu doplnit vhodným asset managementem, který umožní přehledný grafický pohled na celkovou infrastrukturu se zobrazením jednotlivých vazeb. Tento asset management bude zároveň schopen automaticky identifikovat jednotlivé asset a komunikační vazby mezi jednotlivými informačními systémy a zařízeními.

Z pohledu implementace výše popsaného řešení navrhuje realizační postup rozdělit do několika oblastí:

DEFINICE POŽADAVKŮ NA BEZPEČNOSTNÍ MONITORING

Jedná se o jednu z klíčových oblastí, která vychází z analýzy rizik a může mít například následující výstup:

- Snížení rizik provozovaných aplikací
- Detekce kybernetických bezpečnostních událostí a zajištění reakce na incidenty
- Možnost forenzního šetření a analýzy nad událostmi
- Minimalizace rizik včasnou identifikací skutečných útoků
- Zajištění souladu s regulatorními a legislativními požadavky
- Efektivní identifikace incidentů zajistí snížení nákladů na jejich identifikaci

IDENTIFIKACE INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ

Identifikace IS vychází z BIA (Business Impact Analysis), která je podkladem k analýze, zde jsou určeny kritické a významné informační systémy, na které bude zaměřen budoucí bezpečnostní monitoring. Dále je nutné identifikovat systémy zajišťující provoz kritických a významných informačních systémů. Mezi tyto systémy patří bezpečnostní infrastruktura, systémy poskytující kontextové informace, síťová infrastruktura a události z operačních systémů, databází a souborových serverů.

USE-CASE PRO SLEDOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ BEZPEČNOSTNÍCH UDÁLOSTÍ

Na základě definovaných vrcholových cílů bezpečnostního monitoringu a identifikovaných rizik je nutné definovat bezpečnostní Use-Case. Pro představu jsou níže uvedeny pokročilé korelační pravidla zajišťující optimálním způsobem snižování rizik identifikovaných v analýze rizik a mohou tak sloužit jako iniciační sada korelačních pravidel pro bezpečnostní monitoring. Rovněž následující tabulka shrnuje, jakých případů užití, může být dosaženo za použití log managementu a pro jaké je nutné uvažovat nad pokročilejšími technologiemi/službami zajišťujícími bezpečnostní monitoring (např. SIEM).

Id	Název Use Case
1.	Často zamykané účty
2.	Výskyt/použití hackerského nástroje
3.	Upload dat do hackerských sítí
4.	Identifikace blokování logování na bezpečnostním monitoringu (přicházející log po 514 TCP/UDP je na FW blokován)
5.	Zneužití administrátorských účtů
6.	TOP PC/servery, na nichž jsou antivir události
7.	Zařízení mimo evidenci, ale v síti
8.	Zneužívání účtů / Opakované pokusy o autentizaci (například není v práci, ale užívá se, nebo současné použití účtu na dvou různých lokalitách/zařízeních)
9.	Vysoké uploady dat
10.	Report užívání bezpečnostního monitoringu - přihlašování
11.	Reporting zpracovávaného spamu

12.	P2P v síti; Windows sdílení
13.	Nežádoucí SW
14.	Zařízení se zablokovanou komunikací
15.	Nepatchovaná zařízení

IDENTIFIKACE SYSTÉMŮ SÍŤOVÉ INFRASTRUKTURY

Identifikace systémů síťové infrastruktury identifikuje jednotlivé zdroje událostí síťové infrastruktury zajišťující funkci kritických informačních systémů včetně implementovaných bezpečnostních technologií a technologií poskytující nezbytné kontextové. Tyto systémy poskytují budoucímu bezpečnostnímu monitoringu nezbytné informace pro správnou funkci jednotlivých korelací, které budou schopny naplnit již dříve definované use-case.

Jedná se například o:

- Firewall/IPS
- Autentizační systém
- Antivir/Anti spam
- Proxy Server
- Přepínače
- Load Balancer
- Identity management

VAZBA NA PROCESY

Identifikované vrcholové cíle a bezpečnostní use-case je možné kvalitně zajistit prostřednictvím bezpečnostního monitoringu. Efektivního fungování bezpečnostního monitoringu není možné dosáhnout bez systémové podpory definovaných procesů. Pro fungování bezpečnostního monitoringu je nutné zahájit centralizovaný sběr bezpečnostních událostí a incidentů a tyto události dle definovaného procesu vyhodnocovat.

V rámci bezpečnostního monitoringu musejí být zajištěny minimálně následující činnosti:

- Identifikace bezpečnostních incidentů a událostí ze zdrojových logů
- Analýza podezřelých událostí
- Zajištění reakcí a eskalací nad identifikovanými událostmi.
- Definice rizika identifikovaných událostí.
- Podrobné vyšetření identifikovaných incidentů.
- Zajištění procesu problém management
- Zajištění procesu change management
- Zajištění procesu emergencí change management
- Pravidelný reporting.
- Identifikace nových zdrojů logů.
- Začlenění nových zdrojů logů do bezpečnostního monitoringu.
- Optimalizaci stávajících zdrojů logů
- Návrh nových bezpečnostních use-case

- Návrh nových korelačních pravidel naplňujících identifikované use-case.
- Návrh nových korelačních pravidel, reagujících na nové hrozby a šetřené incidenty.
- Aktualizaci stávajících korelačních pravidel.
- Aktualizaci systému bezpečnostního monitoringu na nové způsoby útoků.
- Procesy zajištění údržby a aktualizace systému a všech komponent zajišťujících bezpečnostní monitoring.

ARCHITEKTURA PROVOZU BEZPEČNOSTNÍHO MONITORINGU

Tato oblast je vždy závislá na personálních možnostech oddělení IT/organizace, kde je třeba definovat jaké role budou, jak zajišťovány. Monitoring bezpečnostních událostí vyžaduje vysokou míru odbornosti, zkušeností a přehledu nad kybernetickými hrozbami. Pro potřeby organizace však není nutné tyto odbornosti mít zajištěny prostřednictvím vlastních kapacit. V případě zajištění bezpečnostního monitoringu jako služby doporučujeme požadovat zajištění následujících rolí:

- Operátor
 - Zajištění dohledu
- Analytik
 - Zajištění profesionální kybernetické obrany
- Expert
 - Zajištění eliminace kybernetického útoku
- Forenzní analytik
 - Zajištění efektivního způsobu sběru důkazů a rychlého šetření
- Architekt
 - Zajištění nejlepších scénářů nápravných opatření

3. Návrh řešení dodržování požadavků zákona 181/2014 Sb. a vyhlášky 316/2014 Sb. ve smyslu aktuálního znění

Zadavatel a vybrané dotčené subjekty jsou správcem a/nebo provozovatelem kritické informační infrastruktury nebo významného informačního systému ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále též „kybernetický zákon“), resp. vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. Jedná se o následující systémy a jejich správce:

- Jednotná technologická platforma (KII, MZ ČR)
- Ochrana veřejného zdraví (VIS, MZ ČR)
- Centrální úložiště elektronických receptů (VIS, SÚKL)
- Registr léčivých přípravků s omezením (VIS, SÚKL)
- Registr zdravotnických prostředků (VIS, SÚKL)
- Národní zdravotnický informační systém (VIS, MZ ČR, na základě pověření ÚZIS)

Standardy bezpečnosti zpracování informací a kybernetické bezpečnosti uplatňují rovněž další organizace v resortu zdravotnictví, a to až už na základě využívání společných infrastrukturních služeb obsažených v JTP či přístupu do NZIS, nebo z obecného principu zajištění informační bezpečnosti dle resortních standardů deklarovaných v Bezpečnostní politice informací MZ ČR.

Poskytované služby v oblasti dodržování požadavků kybernetického zákona a jeho prováděcích předpisů, budou zaměřeny na několik hlavních oblastí:

1. **Metodická podpora** při správě a aktualizaci předpisové základny informační a kybernetické bezpečnosti, podpora v rámci zpracování, údržby a rozvoje **bezpečnostních standardů** a další řídicí dokumentace v oblasti informační a kybernetické bezpečnosti a jejich aplikaci při rozvoji a podpoře provozu informačních systémů zadavatele
2. Zajištění služeb v **oblasti kontroly a auditu** dodržování požadavků zákona informační a kybernetické bezpečnosti
3. Řešení **operativních úkolů** v oblasti správy a podpory bezpečnostních řešení a technologií

METODICKÁ PODPORA A PODPORA ZPRACOVÁNÍ A ROZVOJE BEZPEČNOSTNÍCH STANDARDŮ

V oblasti metodické podpory budou zajišťovány služby související s údržbou a rozvojem vrcholové předpisové základny informační bezpečnosti, tedy především:

- Bezpečnostní politiku informací,
- dokumenty vymezujících rozsah informačních systémů na které se vztahuje systém řízení bezpečnosti informací
- dokumenty vymezující role klíčové pro systém řízení bezpečnosti informací,
- Strategii informační/kybernetické bezpečnosti
- Prohlášení o aplikovatelnosti u systémů certifikovaných dle normy ČSN ISO/IEC 27001,
- apod.

Dokumentace bude spravována a rozvíjena jak na úrovni resortu Ministerstva zdravotnictví, tak i jednotlivých organizací. Jedná se jak o údržbu a aktualizaci vrcholové dokumentace v již zavedeném systému řízení bezpečnosti informací, tak případně o roll-out systému do dalších organizací dle definovaného vzoru schváleného Zadavatelem.

V oblasti podpory bezpečnostních standardů a další řídicí dokumentace v oblasti informační a kybernetické bezpečnosti budou zejména poskytovány služby v oblasti definice konkrétních politik a pracovních postupů, jejich formalizace a zavádění do praxe.

V rámci naplňování povinností stanovených kybernetickým zákonem bude tato služba zaměřena především na vytváření a rozvoj povinné dokumentace systému řízení bezpečnosti informací dle vyhlášky č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), tj. především dokumentace v následujících oblastech:

- a) systém řízení bezpečnosti informací,
- b) organizační bezpečnost,
- c) řízení vztahů s dodavateli,
- d) klasifikace aktiv,
- e) bezpečnost lidských zdrojů,
- f) řízení provozu a komunikací,
- g) řízení přístupu,
- h) bezpečné chování uživatelů,
- i) zálohování a obnova,
- j) bezpečné předávání a výměna informací,
- k) řízení technických zranitelností,
- l) bezpečné používání mobilních zařízení,
- m) poskytování a nabývání licencí programového vybavení a informací,
- n) dlouhodobé ukládání a archivace informací,
- o) ochrana osobních údajů,
- p) fyzická bezpečnost,
- q) bezpečnost komunikační sítě,
- r) ochrana před škodlivým kódem,
- s) nasazení a používání nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí,
- t) využití a údržba nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí a
- u) používání kryptografické ochrany.

Dokumentace bude spravována a rozvíjena jak na úrovni resortu Ministerstva zdravotnictví, tak i jednotlivých organizací. Jedná se jak o údržbu a aktualizaci vrcholové dokumentace v již zavedeném systému řízení bezpečnosti informací, tak případně o roll-out systému do dalších organizací dle definovaného vzoru schváleného Zadavatelem.

KONTROLA A AUDIT

V oblasti kontroly a auditu jsou předmětem nabízených služeb jak činnosti v oblasti kontroly systému řízení a jeho fungování v praxi (především formou revize řídicí dokumentace, provozních záznamů a další dokumentace), tak technické kontroly a ověření faktické funkčnosti jak jednotlivých komponent, tak informačního systému jako celku (např. formou penetračního testování, black/white box testingu konkrétních řešení, apod.).

Služba nezahrnuje možnost realizace klasického posouzení shody (auditů) na úrovni certifikace nebo forenzního auditu, a to především s ohledem na aktivní zapojení dodavatele do realizace jednotlivých služeb a s ohledem na principy auditu popsané v kybernetickém zákoně.

OPERATIVNÍ ČINNOST V OBLASTI INFORMAČNÍ BEZPEČNOSTI

Dodavatel bude rovněž poskytovat všechny běžné výkonné a operativní služby v oblasti zajišťování informační bezpečnosti, nezbytné nejen k dodržování požadavků zákona 181/2014 Sb. a vyhlášky 316/2014 Sb. ve smyslu aktuálního znění, ale především k zajištění informační a kybernetické bezpečnosti ve všech dotčených organizacích na základě definovaných pravidel a parametrů systému řízení bezpečnosti informací upraveném každé jednotlivé organizaci na míru.

4. Způsob zajištění dostatečné kapacity a kvality poskytování služeb

PROFIL UCHAZEČE

Základy společnosti SKYLAB spol. s r.o. byly položeny v únoru 1996 jakožto firmy specializující se na komplexní realizace informačních systémů a sítí, služby systémového integrátora a tvůrce programových systémů na klíč. Pod novou hlavičkou působí společnost od září roku 1999. Hlavní strategií naší společnosti je maximální spokojenost na straně klienta a vzájemná dlouhodobá spolupráce. V současnosti našim klientům nabízíme komplexní služby v oblasti výpočetní techniky a komunikací, řešení počítačových sítí, služby servisního centra a správce systému včetně ekonomických systémů, vývoj zakázkových aplikací, komplexní služby v oblasti Internetu a tvorby webových prezentací.

ZKUŠENOST UCHAZEČE Z PROSTŘEDÍ ZDRAVOTNICTVÍ

Uchazeč je dlouhodobým a zkušeným poskytovatelem služeb v prostředí zdravotnictví a to jak v resortu Ministerstva zdravotnictví České republiky (dále jen MZ ČR), tak i v privátním korporátním zdravotnickém podnikatelském segmentu. Uchazeč disponuje praktickou zkušeností ze specifických oblastí zdravotnických zařízení, kterými jsou nemocnice, polikliniky, lékárny, laboratoře atd. Významnou oblastí v rámci resortu je spolupráce na interních auditech ICT resortních organizací dle ISO norem a Zákona o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZKB). Uchazeč také provádí audity Informačního systému (dále jen IS) Evropské agentury pro chemické látky (ECHA), jež je regulačním orgánem a hlavním aktérem při uplatňování zásadních právních předpisů Evropské unie (dále jen EU) o chemických látkách.

Uchazeč dnes pro Zadavatele zajišťuje zavádění, rozvoj a provoz informačních systémů, provozuje Kompetenční centrum ICT (dále jen KCICT). Rozsah této aktivity je velmi podobný požadavkům Zadavatele včetně poskytování vlastní vyvinuté aplikace „servicedesku / helpdesku“ pro uživatele, řešitele a administrátory celého resortu.

Součástí výkonu činností v rámci KCICT je poskytování součinnosti na rozvojových projektech v rámci resortu MZ ČR, což obsahuje aktivní účast zástupců Uchazeče v projektových a řešitelských týmech. K nejvýznamnějším oblastem patří Administrativní registry a CÚV, hygienické, zdravotnické a ostatní registry, pro které byla realizována celá řada projektů.

Pro MZ ČR a UZIS (dříve KSRZIS) Uchazeč připravoval a podílí se na realizaci projektů Kybernetické bezpečnosti na nejvyšší úrovni požadavků bezpečnostních opatření ZKB pro Kritickou informační infrastrukturu (dále jen KII). Uchazeč disponuje i pro tuto oblast kvalifikovanými odborníky, kteří zastávají bezpečnostní role Architekt kybernetické bezpečnosti a Člen výboru pro kybernetickou bezpečnost, dle ZKB.

Současný dynamický rozvoj prostředí ICT se stává stále komplikovanějším a vyžaduje kvalifikované a kvalitní pracovníky s rozsáhlými technickými znalostmi pro jeho bezproblémové zvládnutí. Dnešní systémy se velmi často skládají z mnoha různých komponent, které mezi sebou musí komunikovat

v různých heterogenních prostředích. Díky důslednému a cílevědomému vzdělávání našich odporných expertů, systémových inženýrů a specializovaným techniků dokážeme poskytovat širokou škálu poradenských služeb v oblasti ICT **pro zefektivnění základních procesů používaných v ICT dle standardů** ITIL, COBIT, PRINCE2, Normy ISO.

Naše společnost staví poskytování kvalitních služeb na vlastním realizačním týmu zaměstnanců, kteří tvoří primární sílu společnosti. Aktuálně společnost disponuje více jak 55 expertními zaměstnanci. Vybudovali jsme organizační strukturu společnosti, která disponuje vlastním náborovým oddělením. Dovednosti nových pracovníků jsou ověřovány testovacím a profesionálním vzdělávacím systémem. Nový zaměstnanec vstupuje do společnosti funkčním a stabilním prostředím. Spolupracujeme také s externími pracovníky, kteří v případě potřeby doplnění kapacit společnosti zajišťují jednotlivé role v rámci velkých ICT projektů.

Společnost SKYLAB spol. s r.o. zajišťuje poskytování expertních služeb a snaží se naplňovat definované obecné cíle kontinuálního zlepšování ICT dotčených organizací:

- Kontinuální zlepšování IT podpory naplňování činnosti dotčených organizací.
- Kontinuální zvyšování efektivity řízení IT v souladu s „best practices“ a normami řízení IT.
- Kontinuální snižování celkových nákladů.
- Kontinuální zvyšování zajištění kybernetické a informační bezpečnosti.
- Kontinuální zlepšování řízení IT projektů.
- Kontinuální zlepšování zajištění poskytovaných IT služeb.

Pokrýváme široký rozsah expertních služeb v oblasti ICT. Naším klientům poskytujeme znalosti a zkušenosti našich expertních specialistů v oboru ICT. Poskytujeme znalecké posudky ve smyslu Vyhlášky Ministerstva spravedlnosti ČR č. 37/1967 ve znění pozdějších předpisů. Naši experti sledují a aktivně poskytují služby zaměřené na dotační tituly v ICT oblasti. Naši analytici poskytují všechny druhy analýz metodicky vycházejících z osvědčených a světově uznávaných metodik a mnohaleté praktické zkušenosti.

Tvorba projektů ICT

Většina společností, organizací a institucí dnes přechází a používá k rozplánování a realizaci složitých, zpravidla jednorázových akcí v oblasti ICT projektové řízení. Smyslem tvorby projekty ICT je zajištění a realizace jejich obsahu, který je potřeba uskutečnit v požadovaném termínu s plánovanými náklady tak, aby se dosáhlo stanovených cílů. Obecně lze řízení projektů charakterizovat jako účinné a efektivní dosahování významných změn. Takové změny je třeba s ohledem na význam informačních technologií pro organizace provádět řízeným způsobem tak, aby byly provedeny v souladu s potřebami a zadáním organizace, ve stanoveném čase, rozpočtu a kvalitě a bez narušení činnosti organizace. Řádné zvládnutí projektů v ICT není pouze otázkou vlastního projektového řízení v průběhu projektu, ale musí zahrnovat také kvalitní přípravu projektů v návaznosti na strategii společnosti,

organizace a instituce na jiné projekty, zajistit kvalitní tvorbu a následnou údržbu kvalitního zadání, zajištění výběru optimálních technologií, služeb, jejich dodavatelů a smluvního ošetření projektu.

Projektové řízení ICT

Projektové řízení v našem pojetí je navrhováno a realizováno individuálně s optimální specifikou pro každého konkrétního zákazníka tak, aby maximálně odpovídalo jeho potřebám, zvyklostem a používaným nástrojům při respektování osobitého charakteru společnosti, organizace a instituce, plně respektující rámce a omezení realizovaného projektu.

5. Způsob splnění požadavků zadavatele na katalog zařízení, katalog služeb a znalostí báze HelpDesk Kompetenčního centra ICT

Způsob splnění požadavků zadavatele na katalog zařízení, katalog služeb a znalostí báze HelpDesk naše společnost poskytne formou licence pro použití systému Helpdesk pro všechny uživatele, řešitele, administrátory v rámci ceny služby. Veškeré náklady související s právem užití této aplikace, včetně její implementace a všech dalších nákladů nutných pro její plnohodnotný provoz po celou dobu trvání smlouvy jsou kalkulovány do jednotkových cen stanovených v souladu se zadávací dokumentací. Úroveň nabízené podpory bude v režimu 24x7, dostupnost 99,7%

Aplikace helpdesk umožňuje řešit:

- Centrální Help Desk - jediné kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli; správa incidentů a požadavků na službu a zajištění komunikace s uživateli.
- Incident Management - proces, který zajišťuje co nejrychlejší obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadku služeb na činnost.
- Problem Management - proces zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje jistotu oprav chyb v ICT infrastruktuře a uskutečňuje i proaktivní prevenci problémů.
- Change Management - proces, který používá standardizované metody a procedury na efektivní a rychlé realizování změn. Účelem je minimalizovat vznik incidentů z důvodu změny.
- Release Management - proces, který zajišťuje úspěšnou distribuci a nasazení změny do ICT infrastruktury. Zajišťuje to, že oba aspekty nasazení (technický aj organizační) budou v souladu.
- Katalog služeb – možnost definice vstupních služeb poskytovaných v rámci podpory ICT
- Configuration Management - evidence o umístění, konfiguraci a vazbách všech komponent systému s procesem aktualizace informací na základě změny.

Požadované funkce:

Kategorie funkcionalit	Požadovaná funkce	Funkce je součástí řešení poskytovatele
Evidence a správa požadavků	Založení požadavku (www formulář/email), kde na základě definice základních parametrů se	Ano

	uživatel dozví garantovanou dobu odezvy a předpokládanou dobu vyřešení	
	Notifikace stavů požadavků emailem/sms	Ano
	Zobrazení kompletní historie požadavků	Ano
	Možnost přiřadit k požadavku zařízení dle katalogu zařízení	Ano
	Možnost vyhledávání požadavků dle definovaných kritérií	Ano
	Uživatel/řešitel má přehled o svých nevyřízených požadavcích	Ano
	V rámci požadavků je možné definovat úkoly a ty přiřazovat řešitelům;	Ano
	V rámci požadavků je možné definovat komentáře (skryté/veřejné);	Ano
	Možnost delegování/zastupitelnost	Ano
Katalog zařízení	Možnost evidence zařízení na konkrétního uživatele/místnost	Ano
	Možnost evidence zařízení na konkrétní požadavek	Ano
	Možnost vyhledávání požadavků na konkrétní zařízení	Ano
Katalog služeb	Jednotná evidence katalogu služeb včetně definice SLA parametrů	Ano
	Možnost definice procesů HelpDesk pro jednotlivé služby	Ano
Znalostní báze	Možnost evidovat opakované problémy	Ano
	Možnost rozlišit znalostní bázi na veřejnou a neveřejnou	Ano

Reporting	Možnost vytvářet uživatelské reporty	Ano
	Možnost vyhodnocení SLA parametrů	Ano
Administrace	Centrální správa uživatelů	Ano
	Integrace s Active Directory	Ano
Ostatní požadavky	Plnohodnotná podpora více internetových prohlížečů (internet Explorer a Mozilla Firefox povinné);	Ano
	Možnost publikovat obecné informace na úvodní stránce (nástěnka)	Ano
	Integrační rozhraní pro napojení na systémy HelpDesku třetích stran a zajištění automatizovaného předávání vybraných požadavků do Helpdesku třetích stran	Ano

Nástroj pro evidenci výkazu činností

Dodávka aplikace Helpdesk zahrnuje i požadované funkcionality pro evidenci výkazů činností
Požadované funkce:

Kategorie funkcionalit	Požadovaná funkce	Funkce je součástí řešení poskytovatele
Základní požadavky	Možnost vykazování činností na jednotlivé projekty/úkoly/požadavky	Ano
	Možnost schvalování/korekce výkazů činností	Ano
	Kontrola úplnosti zadaných údajů	Ano
	Kontrola pracovního fondu	Ano
Reporting	Možnost vytvářet uživatelské reporty	Ano
	Možnost sledování poskytovaných činností	Ano
Administrace	Centrální správa uživatelů.	Ano

Ostatní požadavky

Plnohodnotná podpora více internetových prohlížečů (internet Explorer a Mozilla Firefox povinné).

Ano

Komunikační kanály podpory provozu aplikace pro příjem hlášenek a závad IT

- Email – přímé nahlášení závad IT formou zaslání emailu na helpdesk@skylab.cz . Přijaté emaily se evidují jako úkoly v aplikaci správce a zadavatel je průběžně o stavu řešení informován prostřednictvím emailů až do vyřešení daného úkolu.
- Telefonní hotline : 226 539 539 nebo 775 90 40 50
- Webová aplikace – po přihlášení uživatel může zadávat a spravovat své incidenty

6. Způsob splnění požadavků zadavatele na reporting, administraci a ostatní požadavky zadavatele

Klíčem k úspěšnému a profesionálnímu poskytování služeb jsou nejenom služby samotné, ale také jejich prezentace, vyhodnocení a neustále zlepšování. V tomto kontextu reporting je jednou z klíčových oblastí a je k němu přistupováno s maximálním vypovídající hodnotou.

Poskytovatel vypracuje každý kalendářní měsíc report o přibližně 200 stranách s detailním popisem plnění v níže navrhovaném konceptu. V případě potřeby je možné velmi jednoduchým způsobem report vygenerovat ad-hoc na základě požadavku Zadavatele.

Struktura měsíčního reportu

-Definice a obsah dokumentu

-Rozsah dokumentu

-Rozsah požadovaných služeb

Rozsah poskytovaných služeb vychází z Prováděcí smlouvy číslo xx uzavřené dne xx k již výše uvedené Rámcové smlouvě.

-Seznam subjektů

Tato kapitola obsahuje základní informace o subjektech, které vycházejí z katalogových listů a kterým jsou služby poskytovány.

-Seznam katalogových listů požadovaných služeb

V této kapitole uvádíme výčet požadovaných služeb pro dané období dle jednotlivých katalogových listů.

-Detailní popis všech katalogových listů definovaných rámcovou smlouvou

Detailní specifikace poskytovaných služeb.

-Rozsah poskytovaných služeb

Souhrnný přehled

V této kapitole je uveden rozsah poskytovaných služeb v rámci činností v daném měsíci.

Provoz služby HelpDesk

Služba HelpDesk zahrnuje provoz aplikace HelpDesk a personální podporu onsite v požadovaném rozsahu.

Vyhodnocení provozu služby HelpDesk

Evidence majetkových převodů

Součástí služby je i evidence majetkových převodů vybavení. Tato činnost je prováděna kontinuálně a evidence probíhá v nástroji HelpDesk.

Přehled majetkových pohybů za daný měsíc.

Evidence softwarových licencí

Součástí služby je i evidence softwarových licencí. Tato činnost je prováděna kontinuálně a evidence probíhá v nástroji HelpDesk.

-Poskytnuté služby dle jednotlivých katalogových listů za dané období

Přehledný seznam poskytovaných služeb.

-Výkazy prováděných činností

V následujících odstavcích jsou uvedeny jednotlivé oblasti a činnosti, které byly poskytovány v dané oblasti v reportovaném období.

-Statistiky tisků

Statistiky tisků na jednotlivých tiskárnách za daný měsíc

Statistiky tisků, skenů a kopií na tiskárnách Konica-Minolta za daný měsíc

-Návrh optimalizace tiskového řešení

-Přehled spotřeby papíru

Spotřeba papíru v preferovaných tiskárnách

-Přehled spotřeby tonerů

Spotřeba tonerů v preferovaných tiskárnách

-Přehled spotřeby spotřebního materiálu

Spotřeba spotřeby spotřebního materiálu

-Provozní statistiky - HelpDesk

Součástí provozu HelpDesk jsou i provozní statistiky, které jsou uvedeny v následujících kapitolách.

Stavy řešení problémů

Oblasti problémů interní

Oblasti problémů externí

-Přesuny majetku

Statistika pohybu majetku ukazuje typové oblasti manipulace s majetkem.

-Oddělení interních požadavků

Tabulka a graf znázorňují interní oddělení, z nichž byly zakladatelé požadavků a souhrn množství požadavků zakládaných uživateli z těchto oddělení v rámci daného měsíce.

-Délka řešení požadavků

V grafu je zobrazena celková délka řešení problému od jeho zadání do jeho výsledného vyřešení.

-Vyhodnocení SLA

Součástí služeb je i sledování a vyhodnocování SLA. Souhrnný přehled plnění SLA je uveden v detailní tabulce.

-Manažerské shrnutí činnosti za dané období

-Návrh na pořízení vybavení pro jednotlivé lokality

HW, SW, Služby, Provozní informace

-Podpora technického vybavení

-Podpora aplikačního vybavení

-Havarijní stavy

-Aktualizace pracovní stanic

-Obecné provozní informace

-Zálohování

-Poštovní brána

Primární, sekundární

-Správa klientů s využitím systému Microsoft System Center

Vyhodnocení stavu zařízení

7. Úroveň navrhované formy součinnosti a komunikace mezi zadavatelem a vybraným účastníkem

Úroveň navrhované formy součinnosti

Služby dodávané Poskytovatelem budou realizovány primárně v prostředí Zadavatele, který zajistí přiměřené prostory pro výkon činností. V těchto prostorách bude instalována jedna síťová tiskárna dodaná Zadavatelem. Připojení k této tiskárně zajistí Zadavatel. Přístup do těchto prostor bude zajištěn Zadavatelem.

Služby budou realizovány v sídle Zadavatele (popř. jím určených lokacích). Předpokládáme, že v rámci výkonu služeb budou poskytovány krátkodobé pracovní cesty v rámci území České republiky do lokalit rezortních složek, pro které budou služby realizovány.

S výkonem služby dodávané Poskytovatelem formou práce z domova (homeworking) se nepočítá, s případnou výjimkou požadovanou ze strany Poskytovatele musí Zadavatel souhlasit písemnou formou.

Pro Poskytovatele zajistí Zadavatel vzdálený zabezpečený přístup k síťovým zdrojům resortu.

Jmenný seznam poskytnutých přístupů spolu s přístupovými údaji budou součástí projektové dokumentace. Po ukončení projektu bude Poskytovateli vzdálený přístup ke zdrojům zrušen.

Vzdálený přístup Poskytovateli Zadavatel vytvoří po podpisu prohlášení o mlčenlivosti, které podepíše každá osoba takto vzdáleně přistupující.

Zajištění PC, notebooků, mobilních telefonů či jiné kancelářské či výpočetní techniky ze strany Zadavatele Poskyvatel nepředpokládá.

Rozsah požadované součinnosti Zadavatele

V rámci níže uvedené tabulky jsou uvedeny požadavky na součinnost za jeden kalendářní měsíc.

Role Zadavatele	Typ	Rozsah	Komentář
Ředitel organizace	Schválení strategických dokumentů ICT	1 hodina/stanovisko	Jednorázově při vytvoření výstupu
Vedoucí pracovník IT	Stavová schůzka /hodnotící	2 hod./měsíc	
	Oponentní stanoviska, odborná vyjádření	1 hodina/stanovisko	Průběžně v průběhu tvorby výstupů
Technik / Architekt ICT	Stavová schůzka /hodnotící	6 hod./měsíc	
	Oponentní stanoviska, odborná vyjádření	2 hodiny/stanovisko	Průběžně v průběhu tvorby výstupů

Úroveň navrhované formy komunikace

Uchazeč navrhuje zachování stávajícího režimu komunikace Objednatele a Poskytovatele v oblastech činností plánovaných i operativních.

Pravidelná komunikace

- Pravidelné týdenní porady realizačního týmu KCICT a vedení klienta
- Příprava podkladu a vedení agendy i zápisu z porad KCICT Poskytovatelem
- Pravidelný měsíční report prováděných činností
- Pravidelný týdenní podklad pro poradou realizačního týmu KCICT a vedení klienta
- Pravidelný manažerský souhrn a návrh řešení kritických podnětů a události
- Identifikace a reporting aktuálních i koncepčních potřeb uživatelů a jednotlivých odborů

Operativní komunikace

- Operativní reporting a komunikace provozních problémů, výpadků, incidentů
- Uchazeč zajišťuje nonstop podporu na úrovni technické i organizační. K dispozici jsou klientovi přímé kontakty na zodpovědné vedoucí pracovníky technického oddělení i projektový koordinátora.
- Aktualizaci organizační struktury realizačního týmu a návržení komunikační matice zodpovědných pracovníků.

8. Úroveň návrhu na převzetí poskytování služeb

Uchazeč je dlouhodobým a zkušeným poskytovatelem služeb v resortu Ministerstva zdravotnictví České republiky a resortním organizacím. Na základě Rámcové smlouvy o poskytování služeb uzavřené dne 14.11.2012 mezi Objednatelem Česká republika – Koordinační středisko pro resortní zdravotnické informační systémy se sídlem Vídeňská 1958/9, Krč, Praha 4, PSČ: 14021 IČ: 71376500 a nástupnickou organizací: Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky se sídlem Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2, IČ: 00023833 uchazeč kontinuálně od roku 2012 zajišťuje požadované služby.

Uchazeč disponuje expertním týmem technických i projektových pracovníků pro zajištění požadovaných služeb podpory a rozvoje a tento tým je připraven poskytovat služby i nadále.

V rámci tohoto faktu nedojde k předávání poskytovaných služeb na jiný pracovní tým a bude zachováno funkční provozní prostředí pro zajištění provozní bezpečnosti včetně bezproblémové funkce infrastrukturních, informačních systémů a funkční systém podpory uživatelů.

Příloha č. 3
Cena za Služby

Tabulka A – Vyžádané služby				
Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL1.1	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - onsite podpora	68 000,00 Kč	21%	82 280,00 Kč
KL1.2	Správa, provoz a dohled LAN, WAN, WIFI, SAN a dalších prvků sítě - vzdálená podpora	58 000,00 Kč	21%	70 180,00 Kč
KL1.3	Správa, provoz a dohled WAN a VPN dotčených subjektů – vzdálená podpora	58 000,00 Kč	21%	70 180,00 Kč
KL1.4	Správa, provoz a podpora datových center	28 000,00 Kč	21%	33 880,00 Kč
KL1.5	Zajištění licenční politiky datového centra	15 000,00 Kč	21%	18 150,00 Kč
KL1.6	Správa síťových služeb	45 000,00 Kč	21%	54 450,00 Kč
KL1.7	Správa konektivity datových center	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.8	Správa a provoz aplikačního vybavení datových center	25 000,00 Kč	21%	30 250,00 Kč
KL1.9	Zajištění aktualizace, správy a provozu zdravotnických, hygienických, administrativních a ostatních registrů	50 000,00 Kč	21%	60 500,00 Kč
KL1.10	Správa a provoz provozních informačních systémů	10 000,00 Kč	21%	12 100,00 Kč
KL1.11	Správa a provoz ostatních informačních systémů	10 000,00 Kč	21%	12 100,00 Kč
KL1.12	Zajištění sdílených datových prostor	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.13	Správa a provoz databázových systémů, optimalizace, profylaxe	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.14	Administrace spotřebního materiálu tiskáren	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.15	Monitoring tiskových služeb	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.16	Administrace a správa uživatelských účtů koncových stanic	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.17	Administrace, správa a aktualizace obrazů pracovních stanic	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.18	Zajištění systému a procesů evidence a skladového hospodářství výpočetní techniky	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.19	Administrace a provoz integrační platformy (MS BIZ TALK)	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč

KL1.20	Administrace a provoz systémů repositáře zdrojových kódů, spolupráce a systémy nasazení aplikačního vybavení	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.21	Zajištění jednotného kontaktního místa a zajištění nástroje HelpDesk	1 000,00 Kč	21%	1 210,00 Kč
KL1.22	Zajištění nástroje pro evidenci výkazů činností	1 000,00 Kč	21%	1 210,00 Kč
KL1.23	Administrace a provoz virtualizačních systémů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.24	Administrace a provoz deduplikační techniky	1 000,00 Kč	21%	1 210,00 Kč
KL1.25	Administrace spisové služby	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.26	Poskytnutí licence, provoz a správa nástroje Helpdesk (ServiceDesk)	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.27	Administrace a provoz ActiveDirectory	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.28	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.29	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange)	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL1.30	Zálohování dat a obnova u nekritických aplikací	2 500,00 Kč	21%	3 025,00 Kč
KL1.31	Zálohování dat a obnova u kritických aplikací	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.32	Zajištění provozní bezpečnosti, dohledového centra a monitoringu infrastruktury	10 000,00 Kč	21%	12 100,00 Kč
KL1.33	Zajištění provozní bezpečnosti a monitoring pracovních stanic	4 000,00 Kč	21%	4 840,00 Kč
KL1.34	Zajištění systému disaster - recovery, pravidelná kontrola obnovy, udržování a správa systémů zahrnutých do systému	5 000,00 Kč	21%	6 050,00 Kč
KL1.35	Aktualizace a tvorba Disaster recovery plánů DRP	1 000,00 Kč	21%	1 210,00 Kč

Tabulka B – Blokované služby				
Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za poskytování služby po dobu 1 měsíce
KL2.1	Provoz, správa a rozvoj tiskáren (započatých 10 kusů) – onsite podpora	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL2.2	Provoz, správa a rozvoj tiskáren (započatých 10 kusů) – vzdálená podpora	500,00 Kč	21%	605,00 Kč
KL2.3	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – onsite podpora I	55 000,00 Kč	21%	66 550,00 Kč

KL2.4	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – onsite podpora II	65 000,00 Kč	21%	78 650,00 Kč
KL2.5	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – vzdálená podpora I	15 000,00 Kč	21%	18 150,00 Kč
KL2.6	Provoz, správa a rozvoj pracovních stanic (započatých 100 kusů) – vzdálená podpora II	15 000,00 Kč	21%	18 150,00 Kč
KL2.7	Zajištění licenční politiky pracovních stanic – (započatých 100 kusů)	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL2.8	Administrace a provoz ActiveDirectory - 100 uživatelů	3 000,00 Kč	21%	3 630,00 Kč
KL2.9	Administrace a provoz Identitního systému a certifikační autority- 100 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL2.10	Administrace a provoz elektronické pošty (MS Exchange) - 100 uživatelů	3 000,00 Kč	21%	3 630,00 Kč

Tabulka C – Podpůrné služby				
Kód služby (KL)	Název služby	Cena v Kč bez DPH za jeden člověkodenní	Výše DPH v %	Cena v Kč včetně DPH za jeden člověkodenní
KL3.1	Expert pro oblast Enterprise Architektury a metodiky TOGAF	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.2	Expert pro oblast řízení kvality	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.3	Konzultant pro oblast analýz IS a ICT prostředí	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.4	Konzultant pro oblast procesních analýz	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.5	Architekt informačních systémů (IS)	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.6	Expert datových modelů a databázových strojů	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.7	Expert pro řízení programového portfolia	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.8	Expert pro oblast vytěžování dat	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.9	Tým leader realizačních týmů	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.10	Specialista správy a rozvoje serverových technologií	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.11	Specialista serverových systémů	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.12	Odborný pracovník správy pracovních stanic a notebooků	4 300,00 Kč	21%	5 203,00 Kč
KL3.13	Specialista správy a rozvoje počítačových sítí	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.14	Specialista síťové infrastruktury	8 500,00 Kč	21%	10 285,00 Kč
KL3.15	Specialista Sharepoint serveru	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.16	Specialista BI		21%	8 712,00 Kč

		7 200,00 Kč		
KL3.17	Specialista Webových technologií	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.18	Metodik spisové služby a správy dokumentů	8 000,00 Kč	21%	9 680,00 Kč
KL3.19	Specialista na elektronické systémy spisové služby	6 000,00 Kč	21%	7 260,00 Kč
KL3.20	Softwarový vývojář	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.21	Specialista testování aplikací	7 200,00 Kč	21%	8 712,00 Kč
KL3.22	Expert pro oblast kybernetické bezpečnosti	9 000,00 Kč	21%	10 890,00 Kč
KL3.23	Expert pro oblast GDPR	9 000,00 Kč	21%	10 890,00 Kč
KL3.24	Správa ICT zařízení provozované v režimu Důvěrné a Tajné ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.	10 000,00 Kč	21%	12 100,00 Kč
KL3.25	Operátor SIEM	6 000,00 Kč	21%	7 260,00 Kč
KL3.26	Expert pro vyhodnocování bezpečnostních incidentů (SIEM)	8 000,00 Kč	21%	9 680,00 Kč
KL3.27	Architekt ochrany TIF, specialista na budování SIEM systémů	8 000,00 Kč	21%	9 680,00 Kč
KL3.28	Technik elektrických rozvodů	3 500,00 Kč	21%	4 235,00 Kč
KL3.29	Školení - základů práce s počítačem a správa souborů- 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.30	Školení - zpracování textu - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.31	Školení - práce s tabulkami- 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.32	Školení - použití databází - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.33	Školení - prezentace - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.34	Školení - práce s internetem a komunikace - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.35	Školení - bezpečné používání informačních technologií - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.36	Školení - plánování projektů - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.37	Školení - spolupráce a výměna informací na internetu - 10 uživatelů	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.38	Odborné školení - 1 uživatel	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
KL3.39	Provedení penetračních testů na vybrané systémy, aplikační vybavení	10 000,00 Kč	21%	12 100,00 Kč

Příloha č. 4
Seznam poddodavatelů

Účastník v rámci plnění zakázky nemá poddodavatele.

Příloha č. 5
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	JUDr. Richard Galuška
Adresa	Palackého nám. 4, 128 01 Praha 4
Email	Richard.Galuska@uzis.cz
Tel.:	+420 224 972 112

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Jan Novák
Adresa	Palackého nám. 4, 128 01 Praha 4
Email	Jan.Novak@uzis.cz
Tel.:	+420 224 972 216

Jméno a příjmení	Jakub Tomas
Adresa	Palackého nám. 4, 128 01 Praha 4
Email	Jakub.Tomas@uzis.cz
Tel.:	+420 724 310 320

Osoby oprávněné ve věcech přístupu k důvěrným informacím, resp. osobním údajům vedeným v systémech:

Jméno a příjmení	Jakub Tomas
Adresa trvalého pobytu	Podolská 120, 147 00 Praha 4
Datum narození	12.04.1973
E-mail	Jakub.Tomas@uzis.cz
Telefon	+420 724 310 320

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Jiří Pokorný
Adresa	Zakouřilova 1170/16 , Praha 4, 149 00
Email	jiri.pokorny@skylab.cz
Tel.:	608905030

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Jiří Pokorný
Pozice	Zakouřilova 1170/16 , Praha 4, 149 00
Email	jiri.pokorny@skylab.cz
Tel.:	608905030

Jméno a příjmení	Pavel Duras
Pozice	Zakouřilova 1170/16 , Praha 4, 149 00
Email	pavel.duras@skylab.cz
Tel.:	602319499

Osoby oprávněné ve věcech přístupu k důvěrným informacím, resp. osobním údajům vedeným v systémech:

Jméno a příjmení	Jiří Pokorný
Adresa trvalého pobytu	Zakouřilova 1170/16 , Praha 4, 149 00
Datum narození	10.12.1974
E-mail	jiri.pokorny@skylab.cz
Telefon	608905030

Realizační tým

Jméno a příjmení	Martin Manan
Pozice	Konzultant pro oblast analýz IS a ICT prostředí
Email	martin.manan@skylab.cz
Tel.:	602795015

Jméno a příjmení	Martin Fiala
Pozice	Vedoucí podpory uživatelů
Email	martin.fiala@skylab.cz
Tel.:	724567123

Jméno a příjmení	Pavel Důras
Pozice	Konzultant pro oblast procesních analýz
Email	pavel.duras@skylab.cz
Tel.:	773 774 155

Jméno a příjmení	Jan Vošta
Pozice	Architekt IS
Email	jan.vosta@skylab.cz
Tel.:	608905037

Jméno a příjmení	Jan Varga
Pozice	Expert na ochranu osobních údajů
Email	jan.varga@skylab.cz
Tel.:	608905031

Jméno a příjmení	Tomáš Bezouška
Pozice	Expert pro oblast kybernetické bezpečnosti
Email	tomas.bezouska@skylab.cz
Tel.:	724 838 866

Jméno a příjmení	Martin Strnad
Pozice	Expert pro vyhodnocování bezpečnostních incidentů (SIEM)
Email	martin.strnad@skylab.cz
Tel.:	773774150

Jméno a příjmení	Jan Cuřín
Pozice	Expert pro oblast řízení kvality
Email	jan.curin@skylab.cz
Tel.:	603 436 785

Jméno a příjmení	Miroslav Kříž
Pozice	Tým leader realizačních týmů

Email	miroslav.kriz@skylab.cz
Tel.:	602 230 032

Jméno a příjmení	Jiří Duchek
Pozice	Expert pro řízení programového portfolia
Email	jiri.duchek@skylab.cz
Tel.:	777 578 326

Jméno a příjmení	Jiří Kurčík
Pozice	Expert datových modelů a databázových strojů
Email	jiri.kurcik@skylab.cz
Tel.:	226539539

Jméno a příjmení	Jiřina Onderčová
Pozice	Geografické nástroje a ESRI technologie
Email	jirina.ondercova@skylab.cz
Tel.:	724 900 712

Jméno a příjmení	Tomáš Vilím
Pozice	Expert Enterprise Architektury
Email	tomas.vilim@skylab.cz
Tel.:	737 108 857

Jméno a příjmení	Michal Pfeifer
Pozice	Expert pro oblast vytěžování dat
Email	michal.pfeifer@skylab.cz
Tel.:	724567121

Jméno a příjmení	Radomír Skrbek
Pozice	Specialista správy a rozvoje počítačových sítí
Email	radomir.skrbek@skylab.cz
Tel.:	605 226 508

Jméno a příjmení	Jaroslav Zapletal
Pozice	Specialista správy a rozvoje serverových technologií
Email	jaroslav.zapletal@skylab.cz
Tel.:	777 309 848

Jméno a příjmení	Jan Krucký
Pozice	Specialista webových technologií
Email	jan.krucky@skylab.cz
Tel.:	775 910 226

Jméno a příjmení	Radomír Zuzaňák
------------------	-----------------

Pozice	Specialista testování aplikací
Email	radomir.zuzanak@skylab.cz
Tel.:	731 203 780

Jméno a příjmení	Ondřej Černý
Pozice	Softwarový vývojář
Email	ondrej.cerny@skylab.cz
Tel.:	773 774 151

Jméno a příjmení	Milan Štefl
Pozice	Metodik spisové služby a správy dokumentů
Email	milan.stefl@skylab.cz
Tel.:	606 757 777

Jméno a příjmení	Stanislav Fiala
Pozice	Specialista na elektronické systémy spisové služby
Email	stanislav.fiala@skylab.cz
Tel.:	602 578 253