Příloha č. 6 Servisní smlouvy

**Seznam použitých zkratek a definic**

1. **Seznam použitých definic**

**Akce** má význam uvedený v článku 3.1 Servisní smlouvy.

**Akceptace** znamená vyhotovení souhlasu s funkčností Systému nebo s funkčností, povahou či dalšími vlastnostmi Předmětu Plnění nebo jeho části podléhající Akceptaci v rámci Akceptačního řízení prostřednictvím podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem.

**Akceptační kritéria** představují podmínku anebo vlastnost výstupu provádění Plnění dle Smlouvy, která musí být splněna, aby bylo Plnění dle Smlouvy provedeno, přičemž Akceptační kritéria jsou uvedena ve Smlouvě, v Technické specifikaci a v případě Servisní smlouvy taktéž v příslušné Poptávce a Nabídce.

**Akceptační protokol** je protokol, který jsou zavázáni podepsat Objednatel i Dodavatel po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení, potvrzující provedení výstupu provádění Plnění anebo výsledek Testů výstupů provádění Plnění. Akceptační protokol je připravený ze strany Dodavatele a následně upravený a vyplněný Objednatelem. Akceptační protokol obsahuje:

1. specifikaci provedeného Plnění;
2. Akceptační kritéria;
3. informace o průběhu Testů, jsou-li prováděny;
4. další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptačního řízení provedeného Plnění.

**Akceptační řízení** je postupné provedení akceptačních procesů a podepsání Akceptačního/ch protokolu/ů pro Plnění dle Smlouvy a Technické specifikace. Proces Akceptačního řízení je popsán v kapitole 7.3 Technické specifikace.

**Aktualizace** je dílčí změna verze Software, zpravidla odstraňující zranitelnosti či drobné nedostatky Software většinou neprojevující se navenek uživatelům, v IT obvykle označovaná jako „patch“ nebo „security update“ (v rámci IT se také často označuje jako změna třetí číslice v čísle verze Software, tedy např. 4.1.1 na 4.1.2). Aktualizace představuje takovou změnu Software, která není Modernizací ani Zásadní modernizací.

**Autorské dílo** znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména, nikoliv však výlučně, Software či Databáze, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona.

**Autorský zákon** znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

**Cena** má (i) ve vztahu ke Smlouvě o dílo význam uvedený v článku 6.2 Smlouvy o dílo a (ii) ve vztahu k Servisní smlouvě význam uvedený v článku 7.2 Servisní smlouvy.

**Čas nahlášení Incidentu** představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Dodavateli způsobem stanoveným ve Smlouvě či Technické specifikaci na Kontaktní místo Dodavatele, tj. čas vytvoření ticketu v HelpDesku, čas odeslání e-mailu z e-mailového serveru Objednatele anebo čas ukončení telefonátu s příslušným pracovníkem Dodavatele.

**Čas nahlášení Požadavku** představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Požadavek nahlášen Dodavateli způsobem stanoveným ve Smlouvě či Technické specifikaci na Kontaktní místo Dodavatele, tj. čas vytvoření ticketu v HelpDesku, čas odeslání e-mailu z e-mailového serveru Objednatele anebo čas ukončení telefonátu s příslušným pracovníkem Dodavatele.

**Člověkoden** znamená osm (8) Člověkohodin.

**Člověkohodina** znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, skutečně vynaloženého času jednoho člověka za účelem řádného poskytnutí Plnění.

**Data** jsou jakékoliv údaje či informace vznikající v souvislosti s Plněním dle Smlouvy.

**Databáze** znamená databázi splňující požadavky na Autorská díla, databázi ve smyslu § 88 Autorského zákona a jakoukoliv jinou Autorským zákonem neupravenou databázi.

**Definice projektu** znamená dokument dodaný v rámci Podetapy 1.1.

**Degradační (predikční) funkce** znamená funkci, kterou se predikuje změna proměnných parametrů úseku, vybraného objektu nebo vybraného prvku (komponenty) Infrastruktury v čase.

**Degradační model** znamená soubor všech degradačních funkcí používaných v Systému.

**Dílo** má význam uvedený v článku 1.1 Smlouvy o dílo.

**Disaster Recovery řešení** znamená připravenou strategii pro obnovení Systému.

**Doba vyřešení** znamená Dobu řešení Incidentu anebo Dobu řešení Požadavku.

**Doba provozu** znamená časový úsek, v němž Dodavatel zajišťuje údržbu a provoz Systému a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. 5x12 (6-18) znamená zajištění v pracovní dny po dobu 12 hodin denně (6:00-18:00).

**Doba řešení Incidentu** znamená dobu, která uplyne od okamžiku Času nahlášení Incidentu anebo zjištění Incidentu Dodavatelem v procesech jim zajišťovaných do okamžiku nastavení požadovaného stavu (včetně použití náhradního řešení nebo zařízení) Dodavatelem a oznámení ukončení řešení předmětného Incidentu Objednateli. Pokud Objednatel řešení Incidentu neakceptuje, vrací se Incident k novému řešení Dodavateli, přičemž v takovém případě se za dobu ukončení řešení předmětného Incidentu považuje až potvrzení ukončení řešení daného Incidentu ze strany Objednatele.

Do Doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, po kterou nemůže Dodavatel řešit Incident z důvodu:

1. neobdržení podkladů a informací vyžádaných Dodavatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele;
2. řešení Incidentu u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle Smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT prostředí Objednatele anebo systémů, na které je Software napojen);
3. neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Dodavatelem v souladu se Zadávací dokumentací (zejména Technickou specifikací, Smlouvou či Zvláštními obchodními podmínkami).

Doba řešení Požadavku znamená dobu, která uplyne od okamžiku Času nahlášení Požadavku do okamžiku nastavení požadovaného stavu Dodavatelem a oznámení ukončení řešení Požadavku Objednateli. U Požadavků, které vyžadují schválení ze strany Objednatele, se čas schvalování nezapočítává do Doby řešení Požadavku. Pokud Objednatel neakceptuje řešení Požadavku, Požadavek se vrací k novému řešení Dodavateli, přičemž v takovém případě se za dobu ukončení řešení předmětného Požadavku považuje až potvrzení ukončení řešení daného Požadavku ze strany Objednatele.

Do Doby řešení Požadavků se dále nezapočítává doba, po kterou nemůže Dodavatel řešit Požadavek z důvodu:

1. neobdržení podkladů a informací vyžádaných Dodavatelem, které jsou nezbytně nutné pro řešení Požadavku, od Objednatele;
2. řešení Požadavku u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle Smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT prostředí Objednatele anebo systémů, na které je Software napojen);
3. neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Dodavatelem v souladu se Zadávací dokumentací (zejména Technickou specifikací, Smlouvou či Zvláštními obchodními podmínkami).

**Doba zahájení řešení Incidentu** znamenádobu, která uplyne od Času nahlášení Incidentu a okamžikem předání řešení Incidentu na skupinu řešitelů.

**Doba zahájení řešení Požadavku** znamená dobu, která uplyne mezi Časem nahlášení Požadavku a okamžikem předání řešení Požadavků na skupinu řešitelů (resp. změny statusu Požadavku).

**Dodavatel** znamenáZhotovitel či Poskytovatel, v závislosti na typu uzavřené Smlouvy.

**Dokumentace** znamená část specifikace Plnění (včetně Předmětu Plnění), která představuje jednotlivé dokumenty popisující Plnění (včetně Předmětu Plnění) a zacházení s ním, jako jsou uživatelská dokumentace, administrátorská dokumentace, bezpečnostní dokumentace, a také jakoukoliv jinou dokumentaci vytvářenou anebo poskytovanou Dodavatelem v rámci provádění Plnění. Dokumentace musí být vždy vyhotovena a předána Objednateli na základě Akceptačního řízení, a to v elektronické podobě (pokud je vyhotovována v listinné podobě, pak Dodavatel předá Objednateli elektronickou kopii takové Dokumentace). Dokumentace (včetně požadavků na Dokumentaci) je blíže specifikována v Technické specifikaci.

**Dohoda o mlčenlivosti** má význam uvedený v článku 7.9.1 Zadávací dokumentace.

**Dostupnost** má význam uvedený v článku 8.1.7.2 bodu 5 Technické specifikace.

**Důvěrné informace** znamenají informace, které jsou zpracovávány, ukládány nebo poskytovány v IT prostředí Objednatele, veškeré údaje a informace související s těmito informacemi, Smlouvami, Zadávací dokumentací, s technickým vybavením, komunikačními prostředky a programovým vybavením IT prostředí Objednatele a s objekty, ve kterých jsou tyto systémy umístěny, zaměstnanci nebo dodavateli podílejícími se na provozu, rozvoji, správě nebo bezpečnosti IT prostředí Objednatele. Mezi Důvěrné informace nepatří informace, které jsou veřejně přístupné.

**Entita** znamená definovatelnou množinu dat.

**Etapa** znamená realizační část Projektu (v rámci Fáze) definovanou obsahem, časem, za který má proběhnout, a daným výstupem, blíže specifikovanou v článku 3.3 Technické specifikace.

**Faktura** znamená daňový doklad vystavený Dodavatelem za poskytnuté Plnění.

**Fáze** znamená základní časovou část Projektu, blíže specifikovanou v článku 3.3 Technické specifikace. Projekt je rozdělen do dvou základních Fází.

**GDPR** znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

**Hardware** znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, a včetně veškeré související dokumentace.

**Harmonogram projektu** má význam uvedený v článku 3.3 Technické specifikace.

**HelpDesk** je Software umožňující telefonickou a elektronickou komunikaci provozovaný Dodavatelem sloužící ke komunikaci Stran v průběhu provádění Plnění dle Smlouvy, v rámci něhož bude evidován postup Dodavatele při provádění Plnění dle Smlouvy a zároveň bude sloužit jako Kontaktní místo Dodavatele pro nahlašování Incidentů, Požadavků, otázek, odpovědí a další zaznamenávání průběhu provádění Plnění dle Smlouvy.

**Hodnocené body** má význam uvedený v článku 14.1.6. Zvláštních obchodních podmínek.

**Hodnocené zkušenosti** má význam uvedený v článku 14.1.6. Zvláštních obchodních podmínek.

**Homogenní úsek** znamená úsek s obdobnými kvalitativními parametry dle zvolených kritérií. **Implementace** znamená nasazení Softwaru do IT prostředí Objednatele, přizpůsobování Softwaru specifickým potřebám Objednatele, a uvedení Softwaru do stavu způsobilého Testování jeho funkčnosti.

**Implementační studie** znamená dokument dodaný v rámci Podetapy 1.2.

**Incident** představuje

1. událost v rámci využívání Předmětu Plnění ze strany Objednatele či poskytování Plnění ze strany Dodavatele, která způsobuje, že Předmět Plnění či jakákoliv jeho část nefunguje očekávaným způsobem, a tato událost způsobuje či může způsobit snížení kvality Předmětu Plnění nebo jeho nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, koncových zařízeních, vzniklá nedostupnost dat apod.);
2. neplánované přerušení fungování Předmětu Plnění či jakékoliv jeho části anebo neplánované přerušení Plnění dle Smlouvy;
3. omezení kvality fungování Předmětu Plnění nebo souvisejícího Plnění; nebo
4. jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost Předmětu Plnění či souvisejícího Plnění.

Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované v Technické specifikaci, anebo obvyklé pro Předmět Plnění.

Kategorizace Incidentů dle důležitosti, zohledňující naléhavost a dopad Incidentu, jsou uvedeny v Technické specifikaci (konkrétně v článku 8.1.7.3 Technické specifikace).

**Infrastruktura** znamená železniční spodek a svršek, stavby železničního spodku, energetická a elektrotechnická zařízení, zabezpečovací a sdělovací technika a pozemní stavby (přičemž pozemní stavby se týkají pouze části CEP Systému), to vše ve správě Zadavatele.

**Insolvenční zákon** znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.

**Instalace** znamená provedení veškerých činností nezbytných k zprovoznění Hardware nebo Software vč. jeho Aktualizací, Modernizací či Zásadních modernizací poskytnutých v rámci Plnění dle Smlouvy v IT prostředí Objednatele, a to na platformě určené Objednatelem.

**Integrace** znamená věcné a funkční propojení Software s jiným prvkem anebo programovým anebo Hardwarovým vybavením Objednatele.

**Interní předpisy** znamenají dokumenty a interní předpisy Objednatele, jejichž seznam je uveden v příloze č. 15 Zadávací dokumentace [*Seznam interních předpisů*]*.*

**Informační systém datových schránek** znamená informační systém datových schránek ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

**IT prostředí Objednatele**, či **IT prostředí Zadavatele** znamená veškerý Hardware ve vlastnictví Objednatele a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem potřebných oprávnění, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného právního titulu než Smlouvy. Jedná se zejména o servery, disková pole a stanice, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datovou infrastrukturu (kabeláže, switche, VPN linky apod.) a další. Podrobná specifikace IT prostředí Objednatele je uvedena v Zadávací dokumentaci, a to zejména v příloze č. 17 Zadávací dokumentace [*Platforma Správy železnic*] a v Technické specifikaci.

**Klíčové pozice** má význam uvedený v článku 14.1.1. Zvláštních obchodních podmínek.

**Kontaktní místo Dodavatele** znamená HelpDesk, kontaktní e-mailovou adresu Dodavatele a kontaktní telefonní číslo Dodavatele, které může Objednatel používat pro účely hlášení Incidentů a Požadavků.

**Konzultace** znamená předběžnou tržní konzultaci ve smyslu § 33 ZZVZ.

**Kvalifikovaná osoba** má význam uvedený v článku 14.1.1. Zvláštních obchodních podmínek.

**Licence** má význam uvedený v článku 6.1.1. Zvláštních obchodních podmínek.

**Licence k Standardnímu Software** má význam uvedený v článku 6.2.1. Zvláštních obchodních podmínek.

**Minimální kvalifikační předpoklady** má význam uvedený v článku 14.1.1 Zvláštních obchodních podmínek.

**Modernizace** nebo **„Update“** je změna verze Software, která zpravidla představuje výraznější zásah do dílčí funkcionality Software, přepracováním jeho vybrané funkcionality či doplnění funkcionality nové, zvýšení kompatibility Software s jinými prvky informačních a komunikačních technologií, či jinou optimalizaci funkce Software nad rámec Aktualizace (v rámci IT se také často označuje jako změna druhé číslice v čísle verze Software, tedy např. 4.1 na 4.2).

**Mód financí** znamená mód, ve kterém se spočítá, jaká bude kvalita Infrastruktury při uživatelem stanovených finančních prostředcích.

**Mód kvality** znamená mód, ve kterém se určuje optimální potřeba finančních prostředků nutných k dosažení definované kvality Infrastruktury.

**Monitoring** znamená trvalý sběr stavů jednotlivých komponent, které jsou potřebné pro poskytování služby prostřednictvím Systému.

**Nabídka** má význam uvedený v článku 2.2 (b) Servisní smlouvy.

**Náhradní Kvalifikované osoby** má význam uvedený v článku 14.1.1. Zvláštních obchodních podmínek.

**Naléhavost Incidentu (urgence)** znamená důležitost incidentu z pohledu uživatele. Blíže specifikováno v článku 8.1.7.3 Technické specifikace.

**Nový dodavatel** má význam uvedený v článku 19.2 Zadávací dokumentace.

**Občanský zákoník** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Obchodní tajemství** znamená obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku.

**Objednatel** nebo **„SŽ“** je Správa železnic, státní organizace, IČO: 709 94 234, se sídlem Praha 1 – Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384.

**Objekt** znamenávybranou část Infrastruktury.

**Objednávka** má význam uvedený v článku 2.2 (d) Servisní smlouvy.

**Odbornost** znamená subjekt kvalifikovaný pro plnění určitých úkolů.

**Odstávky** znamená dobu, ve které je omezen, popř. přerušen provoz Systému. V průběhu Odstávky zabezpečuje Dodavatel činnosti nezbytné k zachování dalšího provozu Systému, tj. provádění zálohování systémů údržby, plánovaných oprav apod. Pro účely výpočtu parametru Dostupnost se doba plánovaných Odstávek nezapočítává do doby nedostupnosti Systému. Plánované Odstávky jsou prioritně Dodavatelem zařazovány mimo čas provozu služeb.

1. Pravidelné Odstávky: Pravidelné Odstávky, jejichž rozsah je uveden v plánu Odstávek Odboru informatiky Objednatele, který je vedený na smluvené období. Objednatel může požádat v naléhavých a odůvodněných případech o přesunutí tohoto typu Odstávky. Při plánování Odstávek se vyhodnocují a porovnávají rizika na straně Dodavatele i Objednatele.
2. Nepravidelné Odstávky: Odstávky musí být požadovány Dodavatelem u Objednatele minimálně pět (5) dní před termínem odstavení Systému. V případě, že délka trvání takové Odstávky přesahuje dvacet čtyři (24) hodin, musí být požadována minimálně čtrnáct (14) dní před termínem odstavení Systému. Objednatel může v naléhavých zdůvodněných případech a po vzájemné dohodě s Dodavatelem tento typ Odstávky zamítnout v případě, že jejich zamítnutím není zvýšeno provozní riziko Dodavatele, které může vést k havárii Systému.

**Ohlašovatel** znamená uživatel Předmětu Plnění; případně osoba stanovená dle vymezení parametrů HelpDesk ve smyslu článku 10.1.5. Zvláštních obchodních podmínek.

**Opční právo** představuje vyhrazenou změnu závazku v souladu s ustanovením § 100 odst. 3 ZZVZ ze Smlouvy spočívající v pořízení dalšího obdobného Plnění od vybraného uchazeče v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, tj. od Dodavatele dle Smlouvy.

**Osobní údaje** znamenají osobní údaje ve smyslu článku 4 bodu 1) GDPR, včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 GDPR a osobních údajů týkajících se rozsudků v trestních věcech a trestných činů ve smyslu článku 10 GDPR.

**Paušální služby** má význam uvedený v článku 1.1 (a) Servisní smlouvy.

**Pilotní provoz** znamená provoz Systému v rozsahu všech jeho funkcionalit na omezeném rozsahu Infrastruktury; Pilotní provoz představuje Etapu 3 dle Harmonogramu projektu.

**Plán ukončení** má význam uvedený v článku 4.6 Servisní smlouvy.

**Plnění** představuje plnění, které tvoří předmět Smlouvy a k němuž se váže povinnost Dodavatele toto plnění Objednateli poskytovat. Plnění je blíže specifikované ve Smlouvě a v Technické specifikaci.

**Poddodavatel** znamená kteroukoli třetí osobu realizující poddodávky pro Dodavatele v souvislosti s Plněním. Poddodavatelé mohou být výslovně uvedeni v Příloze Smlouvy *Poddodavatelé*.

**Podetapa** znamená realizační část Projektu (v rámci Etapy) definovanou obsahem, časem, za který má proběhnout, a daným výstupem, blíže specifikovanou v článku 3.3 Technické specifikace.

**Poptávka** má význam uvedený v článku 2.2 (a) Servisní smlouvy.

**Poskytovatel** znamená Stranu Servisní smlouvy poskytující Objednateli Plnění, které je předmětem Servisní smlouvy.

**Požadavek** znamená žádost ze strany Objednatele o službu nebo její podporu předaná na Kontaktní místo Dodavatele v souladu se Smlouvou, která nemá příčinu v chybovém stavu, tj. není Incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované poskytovatelem ke službě).

Kategorizace Požadavků dle důležitosti je uvedena v Technické specifikaci (konkrétně v článku 8.1.7.4 Technické specifikace).

**Pracovní den** znamená kterýkoliv den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.

**Produkční prostředí** znamená IT prostředí Objednatele v ostrém provozu běžně přípustnou uživatelům Software, vyjma Testovacího prostředí.

**Program s otevřeným kódem** znamená:

1. Software šířený či distribuovaný pod některou z veřejných licencí (například open‑source anebo free software licence), který je veřejnosti poskytován zpravidla zdarma, včetně detailně komentovaných Zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva Software měnit;
2. Software s otevřeným kódem ve smyslu předchozího bodu, který Dodavatel považuje za vhodné instalovat a integrovat do IT prostředí Objednatele, a který slouží k řádnému provozu Software.

**Projekt** znamenáproces sestávající z řady koordinovaných a řízených činností ohraničených daty zahájení a ukončení, s omezenými náklady a zdroji, Technickou specifikací definovaný Fází 1 a Fází 2.

**Prvek** znamená vybranou část Objektu.

**Předmět Plnění** znamená dle typu Smlouvy Software nebo Hardware, který tvoří předmět Plnění, včetně případných pozdějších úprav a změn provedených na základě Smlouvy, jehož parametry a vlastnosti jsou blíže specifikovány v Zadávací dokumentaci, a to zejména v Technické specifikaci.

**Příloha Smlouvy** je dokument, který tvoří nedílnou součást Smlouvy a obsahuje bližší specifikaci smluvních podmínek. Smluvní dokumentace se bude vykládat v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky, především se Zadávací dokumentací a jejími Přílohami (zejména Technickou specifikací), které mohou též obsahovat bližší specifikaci smluvních podmínek.

**Realizační tým** znamená osoby uvedené v Příloze Smlouvy *Realizační tým*, kterými Dodavatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky a další osoby (zaměstnanci Dodavatele či Poddodavatele), prostřednictvím nichž Dodavatel provádí Plnění dle Smlouvy. Realizační tým má taktéž význam uvedený v článku 9.5.1 Zadávací dokumentace.

**Recovery Point Objective** znamená parametr, který vyjadřuje maximální ztrátu dat v čase při havárii Systému a následné obnově.

**Recovery Time Objective** znamená parametr, který vyjadřuje dobu nutnou k obnově chodu služby (obnova dat, nastavení vazeb apod.) do akceptované úrovně provozu.

**Rozsah činností** znamená činnosti, které je Dodavatel povinen ve vyhodnocovaném období vykonat. Ty mohou být rozděleny do kategorií podle typu, důležitosti apod.

**Servisní model** je specifický (standardizovaný) model údržby a provozu Systému.

**Servisní smlouva** znamená Smlouvu o údržbě, provozu a rámcovém rozvoji Software č. [●], uzavřenou mezi Stranami v rámci Veřejné zakázky, na základě níž se Dodavatel zavázal poskytovat Objednateli, mimo jiné, Služby podpory (tj. především servisní služby ve vztahu k Systému).

**Service Level Agreement** znamená úroveň kvality Plnění představující dohodu o úrovni poskytovaných ICT služeb dle Smlouvy, tj. úroveň kvality popsanou v článku 8.1.7 Technické specifikace.

**Síť** znamenáželezniční síť na území České republiky ve správě Zadavatele.

**Služby rozvoje** má význam uvedený v článku 2.1 Servisní smlouvy.

**Služby podpory** představuje souhrnné označení pro Paušální služby, Služby rozvoje a Součinnost při ukončení.

**Smlouva** znamená jakoukoli smlouvu uzavřenou mezi Objednatelem a Dodavatelemna základě zadávacího řízení Veřejné zakázky dle ZZVZ, která se řídí Zvláštními obchodními podmínkami, především Smlouvu o dílo a Servisní smlouvu. Užití pojmu Smlouva v textu předmětné Smlouvy, znamená tu konkrétní Smlouvu, ve které je tento pojem použit.

**Smlouva o dílo** znamená Smlouvu o dílo na vytvoření Software č. [●], uzavřenou mezi Stranami v rámci Veřejné zakázky, na základě níž se Dodavatel, mimo jiné, zavázal pro Objednatele, v souladu se Zadávací dokumentací, vytvořit a provést Instalaci, Integraci a Implementaci Software a poskytnout Objednateli náležité oprávnění k jeho užití.

**Smluvní dokumentace** má význam uvedený v článku 10.1 Zadávací dokumentace.

**Smluvní strana** nebo **Strana** znamená Objednatel nebo Dodavatel.

**Software** znamená veškeré programové vybavení a další Autorská díla včetně Databází, stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně veškeré související dokumentace a updatů a upgradů tohoto programového vybavení, avšak s výjimkou Hardware.

**Součinnost při ukončení** má význam uvedený v článku 4.1 Servisní smlouvy.

**Společnost** a **společník** znamená společnost dodavatelů ve smyslu ustanovení § 2716 Občanského zákoníku případně jako jiné sdružení či seskupení dodavatelů, resp. člen takového seskupení.

**Standardní Software** znamená Software, který je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám. Mezi Standardní Software patří:

1. Software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území Evropské unie alespoň pěti (5) na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovýto Software upravovat, udržovat, provozovat a rozvíjet, a který je v době uzavření Smlouvy prokazatelně užíván v produkčním prostředí nejméně u pěti (5) na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů; nebo
2. Software, u kterého je s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v IT prostředí bez nutnosti vynakládání větších prostředků (více než 50.000 Kč / rok) zajištěno, že další rozvoj Software jinou osobou než tvůrcem/distributorem takového Software je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takovéhoto Softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do Zdrojových kódů takovéhoto Softwaru anebo proto, že případné nahrazení takovéhoto Softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele; nebo
3. Software, jehož API („Application Programming Interface“) pokrývá všechny moduly a funkcionality Software, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření Software a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele a Software bez nutnosti zásahu do Zdrojových kódů Softwaru, a u kterého Dodavatel poskytne Objednateli právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu, jako Software.

**Systém** znamená Software specifikovaný v Technické specifikaci jako manažerský nástroj řízení provozuschopnosti železniční infastruktury, jehož součástí je integrační platforma a datový sklad, Centrální evidence prací (CEP) a Expertní systém manažera infrastruktury (ESMI).

**Školení** znamená školení uživatelů Předmětu Plnění, popř. jeho administrátorů.

**Technická specifikace** je dokument tvořící přílohu č. 1 Zadávací dokumentace [Technická specifikace „Expertní systém manažera infrastruktury a Centrální evidence prací“], jež blíže specifikuje náležitosti Plnění, a to včetně požadovaných vlastností a funkce Předmětu Plnění.

**Testovací prostředí** znamená virtuální či fyzickou kopii Předmětu Plnění anebo IT prostředí Objednatele určené Objednatelem k provádění Testů dle Technické specifikace.

**Testy** se rozumí provádění testovacího užívání Předmětu Plnění v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a testovacích scénářů dle Technické specifikace.

**Update** znamená Modernizaci.

**Upgrade** znamená Zásadní modernizaci.

**Vada kategorie A** znamená kritickou vadu, která má zásadní dopad na základní funkce Předmětu Plnění, má jakýkoli vliv na kvalitu a bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování anebo způsobuje Výpadky.

**Vada kategorie B** znamená vadu umožňující provoz základních funkcí Předmětu Plnění, zároveň nemá vliv na kvalitu ani na bezpečnost dat a výsledky zpracování anebo hrozí, že by mohla způsobit Výpadek.

**Vada kategorie C** znamená vadu, která není Vadou kategorie A anebo Vadou kategorie B (např. špatná grafická úprava aplikace, špatný pravopis u nápovědy apod.).

**Veřejná zakázka** znamená veřejnou zakázku s názvem „Manažerský nástroj řízení provozuschopnosti železniční infastruktury“ ev. č. veřejné zakázky ve věstníku veřejných zakázek: ……………………, č.j. veřejné zakázky ……………/2018-SŽDC-GŘ-O8.

**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti** je vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

**Výkaz** znamená dokument obsahující souhrnnou evidenci poskytnutého Plnění za období vymezené ve Smlouvě nebo v Technické specifikaci. Výkaz je vystavován zpětně za vymezené období.

**Výpadek** znamená neplánované přerušení provozu Předmětu Plnění či jakékoliv jeho podstatné části, při kterém je tento celek či příslušná část nedostupná pro uživatele (není dostupný). Za Výpadek se nepovažuje Výpadek způsobený z důvodů způsobených třetími osobami, jejichž součinnost anebo bezvadné poskytování služeb je povinen zajistit Objednatel (poskytovatel služeb podpory IT prostředí Objednatele a informačních systémů, na které je Software napojen).

**Zadávací dokumentace** je souborem dokumentů obsahujících zadávací podmínky, sdělované nebo zpřístupňované účastníkům zadávacího řízení na Veřejnou zakázku.

**Zadavatel** znamená ve vztahu k Zadávací dokumentaci Objednatel.

**Zákoník práce** znamená zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

**Zákon o DPH** znamenázákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

**Zásadní modernizace** nebo **„Upgrade“** je podstatná změna/rozšíření funkčnosti nebo změna koncepce Software, přinášející podstatné změny pro chování Software vůči uživatelům (v rámci IT se také často označuje jako změna v čísle verze Software, tedy např. 4 na 5).

**Zdrojový kód** znamená zápis kódu počítačového programu (Softwaru) v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři vysvětlujícími jednotlivé jeho části alespoň ve standardu obvyklém pro příslušné programovací konvence a procesy, popř. v jiném obecně uznávaném standardu v oboru softwarového programování, vždy však minimálně ve standardu obvyklém pro open source projekty a procesy, ve spustitelném formátu odpovídajícím programovacímu jazyku a Produkčnímu prostředí, včetně ověřeného a podrobného postupu nezbytného pro sestavení plně funkčního strojového kódu, a v podobě, aby jej bylo možné zkompilovat do spustitelného strojového kódu bez nutnosti provedení jiných úprav než kompilace v souladu s postupem k sestavení.

**Zhotovitel** znamená Stranu Smlouvy o dílo poskytující Objednateli Plnění, které je předmětem Smlouvy o dílo.

**Zvláštní obchodní podmínky** znamená Zvláštní obchodní podmínky pro Veřejnou zakázku tvořící přílohu č. 4 Zadávací dokumentace [*Zvláštní obchodní podmínky*], které definují další parametry a upřesňují konkrétní podmínky a specifické požadavky Objednatele.

1. **Seznam použitých zkratek**

**API** – Aplikační programové rozhraní

**AUDO** – Systém pro tvorbu plánů preventivní údržby zabezpečovací a sdělovací techniky

**C.E.Sta** – Centrální Evidence Staveb - systém evidence akcí investiční výstavby

**CEP** –Centrální evidence prací

**CRUD** – Operace create/read/update/delete nad sledovanými daty

**CSV** – Centrální systém výluk

**CTD** – Centrum telematiky a diagnostiky

**CU** – Cyklická údržba (funkční oblast Systému)

**DDTS ŽDC** – Dálková diagnostika technologických systémů železniční dopravní cesty

**DOMIN** – Informační systém databáze omezení infrastruktury

**DŘT** – Dispečerská řídící technika

**DSD** – Datový sklad diagnostiky

**EDD** – Elektronický dopravní deník

**EDDČ** – Evidence diagnostiky a dohlédací činnosti

**EKDNU** – Ekonomický definiční nadúsek

**EREP** – Evidence realizovaných stavebních počinů a prací (funkční oblast Systému)

**ERTMS** – Evropský systém řízení železniční dopravy (European Rail Traffic Management Systém)

**ESMI** – Expertní systém manažera infrastruktury

**EST** – Evidenční systém tunelů

**ETCS** – Evropský vlakový zabezpečovací systém (European Train Control System)

**EZI** – Evidence závad infrastruktury (funkční oblast Systému)

**FS3** – Kolejové vozidlo pro měření prostorové průchodnosti tratí

**FTP** – Protokol pro přenos souborů mezi počítači pomocí počítačové sítě (File Transfer Protocol)

**FÚ** – Finanční úřad

**GPK** – Geometrické parametry koleje

**GPS** – Globální polohovací systém (Global Positioning System)

**GPT** – Geometrická poloha troleje

**GRADO** – Grafická dokumentace (Informační systém řízení provozu)

**GŘ** – Generální ředitelství Správy železnic

**GSM-R** – Globální systém pro mobilní komunikace - železnice (Global System for Mobile Communications – Railway)

**HTTP** – Internetový protokol určený pro výměnu hypertextových dokumentů ve formátu HTML (Hypertext transfer protocol)

**HW** – Hardware

**IAL** – Mez bezodkladného zásahu (Immediate Action Limit)

**ICT** – Informační a komunikační technologie

**IdM** – Správa identit (Identity Management)

**INDIK** – Provozně-operativní systém pro sledování horkoběžnosti kolejových vozidel

**IPSEE** – Integrovaný pasportní systém elektrotechniky a energetiky

**IPTV** – Interakce mezi pantografovým sběračem a trolejovým vedením

**IS** – Informační systém

**ISDS** – Informační systém datových schránek

**KPI** – Klíčové ukazatele výkonnosti (Key Performance Indicators)

**LAN** – Lokální síť, místní síť (Local Area Network)

**LInO** – Lokalizace infrastrukturních objektů

**LVZ** – Liniový vlakový zabezpečovač

**MD** – Ministerstvo dopravy ČR

**MES** – Mostní evidenční systém

**MMS** – Malý měřící systém

**MS** – Microsoft

**MV** – Měřící vůz

**NKÚ** – Nejvyšší kontrolní úřad

**NÚKIB** – Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost

**NZZ** – Napájení zabezpečovacího zařízení

**OŘ** – Oblastní ředitelství Správy železnic

**OS** – Operační systém

**OTSKP –** Odborový třídník stavebních konstrukcí a prací

**PD –** Pracovní den

**PLAN** – Plánování (funkční oblast Systému)

**PPT** – Prostorová průchodnost tratí

**PPTR** – Pasport přechodnosti trati

**PSST** – Provozní systém správy tratí

**PTS** – Systém topologie sítě

**PZZ** – Přejezdové zabezpečovací zařízení

**PŽP** – Pasport železničních přejezdů

**QoS** – Quality of Service

**RBAC** – Systém přidělování přístupových práv na základě rolí (Role-based access control)

**ROSA** – Systém sběru dat z indikátorů

**RPO** – Cílový bod obnovení (Recovery Point Objective)

**RTI –** Doba zahájení řešení Incidentu

**RTO** – Cílová doba obnovení (Recovery Time Objective)

**RTR** – Doba zahájení řešení Požadavku

**SAP IS-U** – SAP utility management pro energetické zásobování

**SAP MM** – SAP material management

**SDO** – Směrodatná odchylka

**SFDI** – Státní fond dopravní infrastruktury

**SIEM** – Nástroj pro správu a monitoring IT infrastruktury (Security Information and Event Management)

**SLA** – Úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement)

**SMV** – Modul PSST obsahující data z diagnostických prostředků

**SORUT –** Systém Operativního Řízení Údržby Tratí (součást IS PSST)

**SW** – Software

**SZT** – Sdělovací a zabezpečovací technika

**SZZ** – Staniční zabezpečovací zařízení

**SŽ** – Správa železnic, státní organizace

**TDNU** – Traťový definiční nadúsek

**TNS** – Trakční napájecí stanice a spínací stanice

**TPI** – Technický pasport infrastruktury

**TS** – Technická specifikace ESMI-CEP včetně všech příloh

**TTP** – Tabulky traťových poměrů

**TTZ** – Traťová třída zatížení

**TV** – Trakční vedení

**TZZ** – Traťové zabezpečovací zařízení

**ÚOŽI** – Úprava a oprava železniční infrastruktury

**URL** – Přesná identifikace umístění informací (Uniform Resource Locator)

**UT** – Systém ultrazvukové kontroly kolejnic

**UTZ** – Určená technická zařízení

**VŘ** – Výběrové řízení

**VSMP** – Volný schůdný manipulační prostor

**VT** – Systém vizuální kontroly jednotlivých kolejnicových pásů

**VU** – Virtuální uživatel (Virtual User)

**VZZ** – Vlakové zabezpečovací zařízení

**ZD** – Zadávací dokumentace

**ZKB** – Zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů

**ZoÚ** – Zákon č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů

**ZRS** – Zákon č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů

**ZZVZ** – Zákon č. 134/2016 Sb. zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů

**ŽDC** – Železniční dopravní cesta