



105744/A/2016-SOV  
Č.j.: UZSVM/A/61458/2016-SOV

## Smlouva o poskytování údržby a podpory ISSSL v nezbytném rozsahu

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

číslo: 122/2016 (dále jen „smlouva“)

### SMLUVNÍ STRANY

#### **Česká republika - Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových**

*organizační složka státu zřízená zákonem č. 201/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů*

se sídlem: Rašínovo nábřeží 42, 128 00 Praha 2

za kterou XXXXXXXXXXXXXXXX

jedná: XXXXXXXXXXXXXXXX

IČ: 69797111

bank. spojení: XXXXXXXX

číslo účtu: XXXXXXXX

(dále jen „Objednatel“)

a

#### **Atos IT Solutions and Services, s.r.o.**

**se sídlem:** Praha 4 - Nusle, Doudlebská 1699/5, PSČ 14000

za kterou XXXXXXXXX

jedná:

zapsaná v: obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 8954

IČ: 44851391

DIČ: CZ44851391

bank. spojení: XXXXXXXXX

číslo účtu: XXXXXXXXX

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále také společně „smluvní strany“ nebo „strany“)

**se dohodly na smlouvě v následujícím znění:**

Pro účely této smlouvy se smluvní strany dohodly, že se dále uvedenými pojmy rozumí:

<b>Pojem</b>	<b>Význam pojmu</b>
ISMS	Informační systém o majetku státu.
Systém ISSSL	Informační systém spisové služby, tj. systém pro jednotné zajišťování úkonů spojených s příjmem, evidencí, oběhem, vyhotovováním, vyřizováním, odesíláním, ukládáním a skartací písemností.
Aplikační vrstva ISSSL	Vrstva, na níž jsou realizovány funkce ISSSL.
Dostupnost ISSSL	Možnost užívání ISSSL v režimu, který nesplňuje podmínky nedostupnosti ISSSL.
Chyba	Stav způsobující nedostupnost systému ISSSL nebo omezení funkčnosti. Chyby jsou kategorizovány do skupin chyb A, B, C. – Chyby ISSSL zabraňují využití celé funkcionality systému ISSSL nebo její části.
Incident	<p>Pojem incident v rámci této smlouvy vymezuje incidenty, které jsou přiděleny Poskytovateli k řešení. Incident samotný není Chybou ani požadavkem na změnu funkčnosti, ale uživatelsky nevratná změna dat nebo stavu systému, vyžadující nápravu Poskytovatelem, protože Objednatel nemá dovednosti, znalosti nebo schopnosti tuto změnu realizovat bez dopadu na funkčnost systému ISSSL jako celku nebo jeho částí.</p> <p>Provedení musí být dokumentováno v historii příslušné evidenční karty ISSSL.</p> <p>Incident s garantovanou dobou vyřešení: je změna dat provedená poskytovatelem za použití standardní funkcionality ISSSL místo běžného uživatele, který tuto změnu nemůže z objektivních důvodů provést.</p> <p>Provedení musí být dokumentováno v historii příslušné evidenční karty ISSSL</p>
Klíčový uživatel	Zástupci Ústředí a územních pracovišť Objednatele (cca 80 zaměstnanců).

Pojem	Význam pojmu
HelpDesk / Aplikace HelpDesk	HelpDesk Objednatele nastavený pro zajištění provozních podmínek servisního SLA modelu podpory provozu systémů Objednatele = jednotný vstupní bod pro evidenci/stav/způsob řešení/uzavření uživatelských hlášení a požadavků souvisejících s řešením Incidentů v produkčním provozu systémů Objednatele, který je zajištěn technicky (SW aplikací HelpDesk), provozně (provozními procedurami práce HelpDesk) a organizačně(personálně) – pracovištěm HelpDesk Objednatele a uživateli Objednatele v součinnosti s řešiteli Poskytovatele.
Chyba kategorie A	Aplikační vrstva ISSSL není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost aplikační vrstvy ISSSL. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk a dále Pověřený pracovník bezodkladně podá hlášení podpoře Poskytovatele telefonicky prostřednictvím Hot-Line.
Chyba kategorie B	Funkčnost aplikační vrstvy ISSSL je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk.
Chyba kategorie C	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikační vrstvy ISSSL. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk.
Komponenty pro provoz ISSSL ve správě Objednatele	Zejména operační a správcovské systémy a SW a HW serverů, MS IIS, MS Exchange, Antivir, LAN/WAN, klientské stanice a instalovaný SW včetně klienta SSL a další části SW a HW, které nejsou dodány Poskytovatelem.
Nedostupnost ISSSL	Nedostupností se rozumí nemožnost pracovat s ISSSL v rozsahu definice Chyby kategorie A. Z odpovědnosti poskytovatele jsou vyňaty takové okolnosti, které vedou k Nedostupnosti ISSSL, ale nejsou zaviněny poskytovatelem (poruchy LAN/WAN, výpadek HW, chyba základního SW (MS SQL, OS WinServer, SAN pole, atd.), chyba kooperující aplikace (např. ISMS). Vyňaty jsou rovněž okolnosti, které vedou k nedostupnosti v důsledku přetížení systému ISSSL, který byl způsoben nestandardním použitím ISSSL (vyhledávání příliš obecných výrazů, které vrací velké množství výsledků; jednorázové, hromadné zpracování velkého objemu dat atd.). V případě, že dojde k Chybě kategorie A, bude Objednatel kontaktovat poskytovatele telefonicky nadohodnuté telefonní číslo (Hot-Line) 420 273 038 111.
OP	Odloučená pracoviště - útvar Objednatele.
Pověření pracovníci	Operátoři HelpDesku Objednatele, metodici ISSSL (do 20 zaměstnanců)
Pracovní hodina	Hodina, která započíná a končí v Pracovní době. Běh lhůty určené podle Pracovních hodin se při skončení Pracovní doby přerušuje.

Pojem	Význam pojmu
Pracovní den	Všechny dny vyjma dnů pracovního klidu, pracovního volna a zákonem stanovených svátků. Má-li skutečnost nastat v Pracovní den, rozumí se tím v Pracovní době.
Pracovní doba	V Pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod.
Produkční provoz ISSSL	Užívání ISSSL s reálnými daty Objednatele všemi uživateli ISSSL.
Produkční systém ISSSL	Infrastruktura ISSSL, na které jsou zpracována reálná data všemi uživateli ISSSL.
Provozní doba ISSSL	V Pracovních dnech od 07:00 do 18:00. Doba, v níž je systém ISSSL provozován. V této době se zpravidla neprovádějí dávková zpracování a jsou minimalizovány veškeré operace ovlivňující nepříznivě dobu odezvy.
Reakční doba	Doba, která uběhne od nahlášení Chyby/Incidentu do první reakce Poskytovatele (přijetí hlášení prostřednictvím aplikace HelpDesk) a je počítána pouze v rámci Pracovní doby.
Registr požadavků	Registr, obsahující seznam požadavků na změnu funkcionalit ISSSL.
SLA	Service Level Agreement = garantovaná úroveň dodávaných služeb.
Ústředí	Ústředím se rozumí adresa sídla Objednatele: Rašínovo nábřeží 42, Praha 2.

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat po dobu uvedenou v čl. 12.2 služby servisu, údržby a podpory ISSSL vytvořeného a dodaného Poskytovatelem k výhradnímu užívání Objednatelem na základě:

- 1.1.1. nabídky č. D1791ND315 podané na základě veřejné soutěže č. 191722-17/04 ze dne 28. 04. 2004,
- 1.1.2. smlouvy č. D1791SD183 (evidenční číslo smlouvy Objednatele 71/2004) uzavřené dne 26. 10. 2004,
- 1.1.3. smlouvy č. D17915D982 (evidenční číslo smlouvy Objednatele 23/2013) uzavřené dne 13. 6. 2013.

1.2. Předmětem smlouvy jsou služby v oblastech:

- 1.2.1. Podpora ISSSL zajišťující primárně podporu dostupnosti systému ISSSL, funkčnost celku nebo jednotlivých částí a opravy dat v případě dopadu na dostupnost nebo funkčnost dle specifikace v čl.1 přílohy této smlouvy v rozsahu 56 člověkohodin měsíčně

- 1.2.2. Drobné vývojové služby ISSSL ve výši 16 člověkohodin měsíčně pro zajištění dostupnosti systému ISSSL v případě vzniku takových problémů, které zásah do zdrojového kódu vyžadují, případně podpora dostupnosti formou služby vývoje. Tyto služby budou typu na vyžádání, tj. Objednatel zadá požadavek prostřednictvím aplikace HelpDesk do Registru požadavků.
- 1.3. Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za poskytnuté služby podpory dohodnutou cenu dle čl. 3 této smlouvy.

## **2. MÍSTO A DOBA POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ**

- 2.1. Místem poskytování údržby a podpory je sídlo Objednatele, pracoviště Poskytovatele a jeho případných subdodavatelů.
- 2.2. Doba poskytování služeb dle čl.1 této smlouvy je dána provozní dobou ISSSL.

## **3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 3.1. Cena za plnění dle čl. 1.2.1. této smlouvy byla stanovena dohodou Poskytovatele a Objednatele, a to ve výši 128.800,- Kč bez DPH, tj. 155.848,- Kč včetně DPH měsíčně.
- 3.2. Cena za plnění dle čl.1.2.2 je dána jednotkovou sazbou 2.300,- Kč bez DPH za člověkohodinu.
- 3.3. Fakturace ceny za plnění poskytnuté Poskytovatelem dle čl. 1.2.1. této smlouvy bude prováděna měsíčně. Faktura bude vystavena vždy nejdříve k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo příslušné plnění poskytnuto. Tento den je sjednán jako den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.4. Nedílnou součástí fakturace ceny za plnění poskytnuté poskytovatelem dle čl. 1.2.2. bude Objednatelem potvrzený měsíční výkaz provedených prací zadaných a schválených Objednatelem v Registru požadavků.
- 3.5. Daň z přidané hodnoty bude fakturována v zákonem stanovené výši dle platných právních předpisů k příslušnému dni uskutečnění zdanitelného plnění. Faktury budou splatné do 21 dní od data jejich doručení Objednateli. Faktura bude považována za zaplacenou v okamžiku připsání příslušné peněžní částky na účet Poskytovatele.
- 3.6. Objednatel se zavazuje zaplatit cenu na základě faktur vystavených Poskytovatelem v souladu s čl. 3 této smlouvy.
- 3.7. Všechny faktury (daňové doklady) musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, číslo smlouvy, číslo faktury, den odeslání a den splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, označení příslušné položky splátkového kalendáře (předmět plnění), razítko a podpis.

#### **4. VLASTNICKÉ PRÁVO, PRÁVA UŽITÍ A AUTORSKÉ PRÁVO**

- 4.1. V případě, že se na základě plnění Poskytovatele mají některé věci stát vlastnictvím Objednatele, přechází na Objednatele vlastnické právo dnem zaplacení takových věcí Poskytovateli.
- 4.2. Nebezpečí škody na věci přechází na Objednatele dnem převzetí věci.
- 4.3. V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, má Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní a neomezené právo užití v souladu s touto smlouvou a pro účely této smlouvy.
- 4.4. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které může být předmětem autorských práv (dále jen „autorské dílo“) náleží veškerá autorská práva k tomuto dílu Poskytovateli s tím, že právo užít autorské dílo má i v souladu s čl. 4.3 Objednatel.
- 4.5. Objednatel svou činností, při které využívá dostupné administrační nástroje ISSSL, nezasahuje do autorských práv Poskytovatele. Typicky se jedná o změny dat, úpravy číselníků apod.

#### **5. SOUČINNOST OBJEDNATELE**

- 5.1. Objednatel se zavazuje zajistit:
  - 5.1.1. po předchozí dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem na náklad Objednatele poskytnutí veškeré potřebné podpory při plnění Poskytovatele podle této smlouvy;
  - 5.1.2. na svůj náklad veškeré náležitosti nutné pro řádné plnění Poskytovatele podle této smlouvy, pokud bude plnění prováděno v sídle Objednatele, a to zejména dostatečný přístup k hardware a software;
  - 5.1.3. zálohování dat systému ISSSL mimo provozní dobu systému ISSSL;
  - 5.1.4. obnovu dat ze záloh;
  - 5.1.5. provádění servisních zásahů (včetně změn hesel lokálních uživatelů) a upgrade operačních systémů a ostatního software (např. monitorovací software a zálohovací software atd.), přičemž o této skutečnosti vždy v dostatečném předstihu informuje Poskytovatele včetně přibližné délky zásahu;
  - 5.1.6. správu provozu a monitoringu komponent pro provoz ISSSL, tj. zejména operační a správcovské systémy a SW a HW serverů, MS IIS, MS Exchange, Antivir, LAN/WAN, klientské stanice a instalovaný SW včetně klienta ISSSL a další části SW a HW, které nejsou dodány Poskytovatelem;
  - 5.1.7. vzdálený přístup Poskytovatele na produkční systém ISSSL a dále na testovací prostředí ISMS a ISSSL pro řešení incidentů, chyb a správu ISSSL, dle schválených požadavků Objednatele prostřednictvím VPN klienta po Internetu včetně podpory pro jeho instalaci a řešení případných nedostatků v režimu dostupnosti 24 hodin 7 dní v týdnu;
  - 5.1.8. poskytnutí součinnosti Poskytovateli v potřebném rozsahu při řešení detekce chyb ISSSL;

- 5.1.9. provedení upgradu a updatu komponent pro provoz ISSSL ve správě Objednatele výhradně po vzájemné dohodě s Poskytovatelem;
  - 5.1.10. udržování testovacího a produkčního prostředí ISSSL, tzn. jeho části ve správě Objednatele, ve stavu odpovídajícím oprávněným požadavkům Poskytovatele. Oprávněným požadavkem je požadavek směřující k zajištění správné funkce dodávané funkcionality ISSSL;
  - 5.1.11. provedení upgradu a updatu systémových komponent výhradně po vzájemné dohodě s Poskytovatelem;
  - 5.1.12. fyzický přístup příslušným pracovníkům Poskytovatele k technickému vybavení - infrastruktury využitě pro ISSSL (k hardware i software, k telekomunikačním zařízením apod.), pokud je toto nutné pro efektivní realizaci předmětu plnění. V případě, že pohyb pracovníků Poskytovatele v místě plnění SLA vyžaduje dodržování zvláštních předpisů, seznámí s nimi Objednatel pracovníky Poskytovatele a zabezpečí vše nezbytné, aby pracovníci Poskytovatele mohli dodržovat tyto předpisy;
  - 5.1.13. bude-li to nezbytně nutné k provedení plnění dle SLA, odborné pracovníky Objednatele, kteří budou k dispozici Poskytovateli při řešení chyby;
  - 5.1.14. udržování a distribuce dokumentu obsahujícího seznam odpovědných kontaktních osob pro řešení technických problémů spojených s provozem všech součástí ISSSL a návazných systémů, popis způsobu komunikace a popis eskalačních mechanismů. Objednatel poskytne za tímto účelem Poskytovateli nezbytné údaje a tyto bude udržovat v aktuálním stavu;
  - 5.1.15. udržování a distribuce dokumentu obsahujícího seznam klíčových osob a pověřených pracovníků;
  - 5.1.16. poskytnutí součinnosti při řešení incidentu s garantovanou dobou vyřešení:
- 5.2. Pro činnosti, které bude Poskytovatel dle bodu 1 této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele, zajistí Objednatel pro Poskytovatele potřebné pracovní podmínky (fyzický přístup ke komponentám pro provoz ISSSL ve správě Objednatele, přidělení účtů pro správu a administraci, místnost vybavenou LAN přípojkami apod.) a seznámí Poskytovatele písemně se všemi interními předpisy, jejichž dodržování je podmínkou pro plnění této smlouvy.
  - 5.3. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech plánovaných odstávkách a zásazích na infrastrukturu Objednatele, které mohou mít přímý dopad na funkčnost ISSSL. Zejména musí informovat o plánovaných odstávkách systémů, které mají přímou vazbu na ISSSL.
  - 5.4. Poskytovatel je povinen při plnění předmětu této smlouvy spolupracovat se zaměstnanci Objednatele.

## **6. SMLUVNÍ SANKCE**

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje dodržet definovanou dostupnost ISSSL.

- 6.2. V případě prodlení Poskytovatele s dobou řešení chyby kategorie A oproti době uvedené v čl. 2.1 přílohy této smlouvy, je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,00 (desettisíc) Kč za každý započatý pracovní den, kdy je Poskytovatel v prodlení.
- 6.3. V případě prodlení Poskytovatele s dobou řešení chyby kategorie B oproti době uvedené v čl.2.1 přílohy této smlouvy, je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 7.500,00 (sedmtisícpětset) Kč za každý započatý pracovní den, kdy je Poskytovatel v prodlení.
- 6.4. V případě prodlení Poskytovatele s dobou řešení incidentu s garantovanou dobou vyřešení a řešení chyby kategorie C oproti dobám uvedeným v čl. 2.1. přílohy této smlouvy, je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,00 (pětset) Kč bez DPH za každý započatý pracovní den, kdy je Poskytovatel v prodlení.
- 6.5. Výše uvedené smluvní pokuty se započítávají do náhrady vzniklé škody.
- 6.6. Celková suma smluvních pokut hrazených dle odst. 6.2. – 6.4. této Smlouvy v každém měsíci může dosáhnout maximálně výše rovnající se 100% z měsíční částky dle odst. 3.1. Smlouvy.
- 6.7. Výše uvedené smluvní pokuty se neuplatní, pokud prodlení Poskytovatele bylo způsobeno neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele nebo jinými důvody na straně Objednatele nebo pokud k prodlení došlo z důvodů existence okolností vylučujících odpovědnost či z důvodů překážek vzniklých nezávisle na vůli Poskytovatele.
- 6.8. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu, kvalitu či poškození dat Objednatele. Je výhradní povinností Objednatele zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě jeho dat. Objednatel je povinen svá data pravidelně zálohovat tak, aby bylo možné je kdykoliv a v plném rozsahu obnovit.

## **7. OPRAVNĚNÉ OSOBY**

- 7.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
- 7.2. Oprávněnou osobou za Objednatele je: XXXXXXXXXX, ředitel odboru Projektového řízení a informatiky, XXXXXXXXX, vedoucí oddělení spisové služby.
- 7.3. Oprávněnými osobami za Poskytovatele jsou: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- 7.4. Oprávněné osoby, které zastupují zájmy svého zmocnitele, přijímají požadovaná rozhodnutí nebo zajišťují bezodkladné přijetí příslušných opatření a starají se o dobrou spolupráci mezi smluvními stranami. Smluvní strany mohou oprávněných osob jmenovat více pro různé činnosti související s touto smlouvou nebo měnit stávající oprávněné osoby a dále mohou jmenovat zástupce oprávněných osob. Jmenování včetně změn oprávněných osob a jejich zástupců a určení rozsahu jejich působnosti je vůči druhé smluvní straně účinné



doručením. Jmenování každé osoby, která není při podpisu této smlouvy uvedena v této smlouvě, musí být doloženo písemnou plnou mocí.

## **8. VYŠŠÍ MOC**

- 8.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen „vyšší moc“).
- 8.2. Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 8.3. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení.
- 8.4. Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.
- 8.5. Smluvní plnění ze strany Poskytovatele je s výhradou, že nevzniknou žádné překážky na základě národních nebo mezinárodních předpisů z oblasti práva mezinárodního obchodu, anebo na základě embarg (či jiných sankcí). Poskytovatel není povinen uhradit škodu tím způsobenou.

## **9. OCHRANA INFORMACÍ**

- 9.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace,

jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu (dále jen „důvěrné informace“).

- 9.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním majetkem předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci při projektu, jež je důvodem uzavření této smlouvy, se obě strany zavazují nemnožit žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
- 9.3. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 9.4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
  - 9.4.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - 9.4.2. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - 9.4.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 9.4.4. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem,
  - 9.4.5. je Objednatel povinen zveřejnit v souladu s právními předpisy.
- 9.5. Odst. 9.4.2. a 9.4.4. této smlouvy se nepoužije na informace, jež jsou předmětem obchodního tajemství Objednatele a/nebo Poskytovatele, zejm. informace související s předmětem podnikání Objednatele a/nebo Poskytovatele, postupem a řízením pojistných operací, jeho organizační strukturou, řízením práce uvnitř i navenek, cenovou politikou, apod. Po skončení smlouvy může Objednatel a/nebo Poskytovatel výslovným výčtem písemně sdělit poskytovateli, které informace již nepodléhají režimu tohoto odstavce.
- 9.6. Smluvní strany jsou povinny při archivaci veškerých důvěrných informací postupovat tak, aby zabezpečily, že tyto informace nezíská jakákoli třetí osoba, která se nepodílí na projektu. Pokud smluvní strany již nebudou některou z důvěrných informací potřebovat, jsou povinny veškeré takovéto informace řádně skartovat tak, aby k nim neměla přístup žádná třetí osoba.

- 9.7. Za prokázané porušení ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1.000.000,00 (jeden milion) Kč.
- 9.8. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.

## **10. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 10.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků. Za tímto účelem jsou smluvní strany zejména povinny upozornit druhou smluvní stranu v dostatečném předstihu na potřebu konkrétní součinnosti. Objednatel je povinen takovouto součinnost poskytnout v rozsahu nezbytně nutném pro realizaci projektu, zejména v oblasti koordinační, kontrolní, testovací a informační, ledaže Objednatel není k poskytnutí takovéto součinnosti oprávněn z titulu ochrany informací třetích osob, a to ať již smluvně převzaté či zákonné.
- 10.3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 10.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena dle odst. 10.5 této smlouvy.
- 10.5. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení), je doručena dnem jejího převzetí některou oprávněnou osobou nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb do sídla této strany a převzata osobou oprávněnou dle zápisu v obchodním rejstříku za společnost jednatel nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností. V pochybnostech se má zato, že zaměstnanec, který přijetí potvrdil za slovem „převzal dne“ datem, svým podpisem a razítkem společnosti, je písemnosti přejímat oprávněn.
- 10.6. Nepodaří-li se písemnost doručit dle předchozího odstavce, za den doručení se považuje též den, kdy bylo přijetí této písemnosti adresátem odmítnuto. Je-li doručováno prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb do vlastních rukou na adresu uvedenou v této smlouvě nebo na adresu, kterou strana písemně oznámila jako změnu této adresy, uplatní se domněnka doby dojití podle § 573 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; po zániku této smlouvy tato domněnka platí jen, byla-li písemnost zaslána též na adresu sídla uvedeného v obchodním rejstříku.

- 10.7. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě digitálně podepsané.
- 10.8. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

## **11. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 11.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.

## **12. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

- 12.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem obou smluvních stran.
- 12.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 4 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy.
- 12.3. Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit:
- 12.3.1. dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
  - 12.3.2. písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy jednou ze smluvních stran, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně,
  - 12.3.3. písemnou výpovědí ze strany Objednatele s tím, že:
    - a) výpověď může být učiněna bez udání důvodu a výpovědní doba v takovém případě činí jeden kalendářní měsíc a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně, anebo
    - b) Objednatel může smlouvu vypovědět též z důvodu, že v rámci zadávacího řízení vyhlášeného Objednatelem bude uzavřena smlouva (§ 51 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek), jejíž předmět bude zahrnovat poskytování údržby a podpory systému ISSSL. V tomto případě je výpověď účinná dnem jejího doručení Poskytovateli.

- 12.4. Podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
- 12.4.1. snížení dostupnosti ISSSL pod hodnotu 90% v každém ze 3 následujících měsíců,
  - 12.4.2. prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než jeden (1) měsíc, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než jeden (1) měsíc.
- 12.5. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy až v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy dle odst. 12.4. této smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů, neodstranila.
- 12.6. V případě ukončení této smlouvy z důvodu odstoupení od této smlouvy se smluvní strany dohodly, že si ponechají plnění, které si navzájem poskytly do ukončení této smlouvy.
- 12.7. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací a řešení sporů.

### **13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 13.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a to v rozsahu, ve kterém se ujednání této smlouvy od zákona č. 89/2012 Sb. neodchylují.
- 13.2. Objednatel uzavírá tuto smlouvu na základě výjimky uvedené v čl. VI. odst. VI.1 bodu 7) *Pravidel systému používání elektronických tržišť subjekty veřejné správy při pořizování a obměně určených komodit*, které tvoří přílohu UV ČR ze dne 18. prosince 2013 č. 981, a to jako zakázku malého rozsahu, kterou zadavatel není povinen zadat v zadávacím řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 13.3. Smlouva podléhá režimu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Úřad.
- 13.4. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
- 13.5. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří příloha Specifikace údržby a podpory
- 13.7. Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

V Praze dne

Za Objednatele:

V Praze dne

Za Zhotovitele:

.....  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

náměstek pro Právní služby a  
hospodaření s majetkem

Úřad pro zastupování státu ve  
věcech majetkových

.....  
**XXXXXXXXXX**

jednatel

ATOS IT Solutions and Services, s.r.o.

## Příloha Specifikace údržby a podpory

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli dle této smlouvy služby údržby a podpory ISSSL v následující struktuře a rozsahu:
  - 1.1. Poskytování podpory pověřeným pracovníkům ISSSL prostřednictvím incidentů aplikace HelpDesk.
  - 1.2. Zajišťování provozních podmínek ISSSL zásahem do dat, funkcí nebo změnou kódů, definovaných jako incidenty v aplikaci HelpDesk.
  - 1.3. Odstraňování chyb ISSSL způsobujících nedostupnost systému ISSSL v rozsahu příslušných kategorií A-C.
  - 1.4. Vývojové úpravy vyvolané nezbytnou potřebou Úřadu (např. organizační změny, popř. změny systému ISSSL vyvolané provozním incidentem). Tyto úpravy musí být charakteru drobných úprav bez dopadu na návrh řešení.
  - 1.5. Aktualizace uživatelské dokumentace k ISSSL, pokud v rámci provádění servisu, údržby a podpory ISSSL dojde ke změně díla.
  - 1.6. Konzultace při řešení nestandardních stavů, výpadků a obnovení provozu ISSSL, jejichž příčina není způsobena zaviněním Poskytovatele. Požadavek na konzultace bude předáván formou incidentu aplikací HelpDesk
  
2. Sledované ukazatele kvality poskytovaných služeb dle bodu 1 přílohy této smlouvy jsou uvedeny níže.

### 2.1. Parametry podpory ISSSL

Název parametru služby	Garantovaná hodnota
Reakční doba pro chyby kategorie A	1 pracovní hodina
Reakční doba pro chyby kategorie B	2 pracovní hodiny
Reakční doba pro chyby kategorie C	5 pracovních hodin
Doba řešení Chyby kategorie A	10 Pracovních hodin
Doba řešení Chyby kategorie B	5 Pracovních dnů
Doba řešení Chyby kategorie C	25 Pracovních dnů
Dostupnost ISSSL na aplikační úrovni (měřená pouze ve vztahu k chybě kategorie A)	95%
Reakční doba pro incidenty	1 pracovní hodina
Doba vyřešení incidentu s garancí vyřešení	8 pracovních hodin
Max. možný počet zdrojů pro řešení incidentů a chyb dostupnosti. Tyto zdroje jsou nepřevoditelné.	56 pracovních hodin měsíčně
Úpravy vyvolané nutnou potřebou jako je: změna názvů šablon, drobné úpravy funkcionalit nevyžadující si návrh řešení, poskytování podpory administrátora	12 pracovních hodin měsíčně

Název parametru služby	Garantovaná hodnota
Poskytovatele při promítnutí organizačních a personálních změn do ISSSL a s tím související zajištění převodu spisů a dokumentů, zpracování registru požadavků	

## 2.2. Hodnocení a vykazování podpory ISSSL:

2.2.1. Vykazování dostupnosti ISSSL bude prováděno 1x měsíčně do 2 pracovního dne v následujícím měsíci

2.2.2. Vykazování plnění konzultací, incidentů a chyb dostupnosti včetně jejich kategorizace bude prováděno 1x měsíčně do 2 pracovního dne v následujícím měsíci

2.2.3. Vyhodnocování dostupnosti, plnění služeb podpory a registru požadavků na drobný rozvoj ISSSL bude prováděno 1x měsíčně formou kontrolního dne za účasti zástupců Poskytovatele a Objednatele

2.3. 100% dostupnosti ISSSL je pracovní doba, do které se nezapočítávají plánované odstávky schválené Objednatelem, čas nedostupnosti systému ISSSL způsobený výpadky technické infrastruktury (servery, operační systémy, apod.), výpadky komunikační infrastruktury, nebo výpadky systému ISSSL způsobené chybnou administrací nezpůsobenou Poskytovatelem.