SMLOUVA na provoz a rozvoj aplikace ERMA2 2019 +

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

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

IČO: 00020478

DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: Ing. Danielem Hetzerem, pověřeným zastupováním ředitele Odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZe“)

číslo smlouvy Objednatele: 253-2019-11150

a

O2 IT Services s.r.o.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČO: 028 19 678, DIČ: CZ02819678, Je plátcem DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka C 223566

bankovní spojení: PPF banka a.s., číslo účtu: 2019110006/6000

zastoupená: **xxx**, na základě pověření ze dne 1.3.2019

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele: ……………………………………

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „Smlouva“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
   1. Objednatel prohlašuje, že:
      1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem   
         č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českéhoprávního řádu, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a  řádně plnit závazky v ní obsažené, a
      3. ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, a
      4. je připraven veřejnou zakázku s názvem „Zajištění provozu a rozvoje aplikace ERMA2 2019 +“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a
      5. 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
      6. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a
      7. při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.
2. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje aplikace ERMA2 2019 + pro Objednatele a dále realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
3. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby zajištění provozu a rozvoje aplikace ERMA2 2019 + (dále jen „**Služby**“).
   2. Služby jsou dále specifikovány v [příloze č.1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy (dále jen „**Specifikace služeb**“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „**KL**“) a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL specifikovány v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Služby jsou v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) vymezeny v příslušném KL buď jako:
      1. pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení, provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1Smlouvy), po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“ resp. „**Paušální KL**“) nebo jako
      2. ad hoc Služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“ resp. „**Ad hoc KL**“) učiněných postupem dle čl. 6 Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci požadavků pro potřeby Objednatele.
   3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
   4. Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne Objednateli všechna vlastnická práva a práva duševního vlastnictví dle čl. 19 této Smlouvy.
   5. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem (tzv. maintenance), není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy 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.
   6. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v [příloze č. 5](#_Příloha_č._7) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Paušálních služeb v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s podmínkami uvedenými v [příloze č. 3](#_Příloha_č._3_1) této Smlouvy, nejpozději do konce prvního kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je povinen dokončit Inicializaci do konce prvního kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti, pokud se smluvní strany nedohodnou na dřívějším dokončení.
   2. Paušální služby budou poskytovány ode dne následujícího po dni, kdy dojde k ukončení Inicializace Paušálních služeb.
   3. Ad hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 6 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
   4. Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště všech podřízených organizací Objednatele a hostingová centra v České republice.
   5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*) a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.
5. INICIALIZACE PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB 
   1. Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Paušálních služeb v souladu s podmínkami uvedenými v tomto čl. 5 a [příloze č. 3](#_Příloha_č._3_1) této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Obecné parametry služeb, které jsou specifikovány v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy, nepodléhají samostatné Inicializaci. Poskytovatel je povinen řídit se po dobu Inicializace pokyny uvedenými v [příloze č. 3](#_Příloha_č._3_1) Smlouvy. Smyslem Inicializace je, aby se Poskytovatel seznámil s podmínkami poskytování Paušálních služeb v prostředí Objednatele a převzal prostředky potřebné pro řádné poskytování Paušálních služeb Objednateli.
   2. Zástupci smluvních stran potvrdí řádné dokončení Inicializace dle odst. 5.1 písemným protokolem o Inicializaci Paušálních služeb.
   3. Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, Poskytovateli za provedení Inicializace nenáleží žádná úhrada. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu ceny Paušálních služeb nevzniká.
6. POSTUP POPTÁVÁNÍ AD HOC SLUŽEB
   1. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do  5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“). Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit pro zpracování určité Nabídky delší lhůtu, než je lhůta uvedená v předchozí větě. Nabídka bude obsahovat:
      1. dopady do systémů Objednatele;
      2. návrh konceptu technického řešení;
      3. harmonogram plnění;
      4. požadavky na součinnost Objednatele;
      5. požadavky na součinnost třetích stran;
      6. pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

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

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

* 1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb**“) objednat u Poskytovatele plnění dle typu KL Ad hoc na základě Nabídky popsané v odst. 6.1 Smlouvy a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb musí minimálně obsahovat:
     1. požadovaný termín dokončení plnění;
     2. cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
     3. odkaz na Nabídku, na základě které je Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb realizován;
     4. schválení oprávněné osoby Objednatele.

Objednatel však není povinen na základě Nabídky podat žádný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb a v tomto případě nebude povinen hradit Poskytovateli jakékoliv náklady.

* 1. V případě, že Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, které jsou v rozporu s Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli. V případě, že k Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli.
  2. Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako 0,5 člověkohodiny práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden je 8 člověkohodin, což odpovídá 8 hodinám práce jedné osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 0,5 člověkohodiny práce, tj. 0,5 hodiny práce příslušného člena realizačního týmu.
  3. Na poskytování Ad hoc služeb nevzniká Poskytovateli právní nárok. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb dle čl. 6 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
  4. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 16.2 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 16.2 a uvádět tuto částku ve výkazech dle čl. 12 této Smlouvy.
  5. Plnění Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, jehož cena je do 50 000 Kč bez DPH, bude realizována dle čl.  5  (KL HR-002) [přílohy č.1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy. Plnění Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, jehož cena přesáhne částku, 50 000 Kč bez DPH, a nebo se jedná o činnosti, které čl. 5(KL HR-002) [přílohy č.1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy nezahrnuje, bude tento Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb realizován dle čl. 4(KL HR-001) [přílohy č.1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy.

1. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel se zavazuje:
      1. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
      2. poskytovat Služby v kvalitě dle [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy a dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých Service Level Agreements dle [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě slevy z ceny (dále jen „**SLA**“), a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby v přílohách této Smlouvy;
      3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
      4. alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [přílohy  č. 7](#_Příloha_č._10) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení realizačního týmu uvedeného v [příloze č. 7](#_Příloha_č._10) Smlouvy musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci. Objednatel může odsouhlasit rozšíření realizačního týmu o další osoby s potřebnou kvalifikací, přičemž tyto osoby nemusí splňovat kvalifikační požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci, a to za předpokladu, že budou respektovány požadavky na kybernetickou bezpečnost ve smyslu této Smlouvy a právních předpisů. Tím však není dotčena povinnost Poskytovatele alokovat po celou dobu plnění Smlouvy kapacity členů realizačního týmu uvedeného v [příloze č. 7](#_Příloha_č._10) Smlouvy, případně příslušných náhradníků splňujících kvalifikační požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci, přičemž Objednatel si vyhrazuje právo ověřit znalosti náhradníků obdobným způsobem, jak bylo stanoveno v Zadávací dokumentaci. Objednatel je oprávněn obracet se na osoby uvedené v předchozí větě jako na osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností dle této Smlouvy. Při změně realizačního týmu není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;
      5. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
      6. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
      7. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněných Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
      8. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
      9. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
      10. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
      11. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
      12. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
      13. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
      14. chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.
   2. Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
   3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provedení kontroly plnění této Smlouvy v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách. Objednatel je v rámci této kontroly oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat i předvedení realizace periodických činnosti či jiných úkonů souvisejících s plněním Paušálních služeb, včetně řešení požadavků dle čl. 14(KL SUP-001) nebo čl. 15(KL SUP-002) [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy, a taky úkonů související s realizací Požadavků na Ad hoc služby. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Poskytovatel povinen umožnit kontrolu plnění i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést kontrolu plnění nejpozději 3 pracovní dny předem.
   4. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Objednateli změnu údajů o Poskytovateli uvedených v záhlaví Smlouvy, změny osob uvedených v [příloze č. 4](#_Příloha_č._4_1) této Smlouvy a jakékoliv změny týkající se registrace Poskytovatele jako plátce DPH, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od uskutečnění takové změny.
   5. Poskytovatel je povinen Objednatele písemně informovat o významné změně ovládání Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy; a to nejpozději do 10 pracovních dní od uskutečnění takové změny. Ovládáním se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, či ekvivalentní postavení.
   6. Poskytovatel se zavazuje, že správu systémů Objednatele bude provádět výhradně prostřednictvím nástroje pro správu privilegovaných přístupů (dále jen „**PIM**“). Přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům Objednatele mimo PIM je možný pouze a jen v případě, kdy bude tento přístup schválen Objednatelem. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré přístupy všech poskytovatelů Objednatele k jeho cílovým systémům jsou monitorovány a v případě zjištění nedodržení tohoto závazného postupu pro přístup Poskytovatele ke spravovaným systémům bude udělená sankce dle odst. 26.12 Smlouvy.
2. POJIŠTĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 2 000 000 Kč za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
3. INTERNÍ DOKUMENTACE
   1. Poskytovatel je v průběhu poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují poskytování Služeb a které tvoří součást Zadávací dokumentace a následně jsou předané v průběhu Inicializace (dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna nebo rozšířená Objednatelem o další dokumenty, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná za podmínek, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který bez zbytečného odkladu po seznámení s dokumentem sdělí, zda má vůči novému a předem neodsouhlasenému dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany. Do doby schválení změny dokumentu Poskytovatelem platí původní dokument, pokud takový existuje. Výše uvedená pravidla týkající se změny dokumentace se uplatní za předpokladu, že předmětné změny nemají za následek změnu ustanovení této Smlouvy. V případech, kdy dojde ke změně Smlouvy, se postupuje podle čl. 17 této Smlouvy.
4. MONITORING
   1. Poskytovatel bere na vědomí, že Poskytovatelem spravované systémy jsou zapojeny do automatizovaného dohledu nad poskytováním Paušálních služeb za účelem vyhodnocení úrovně plnění Paušálních služeb a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).
   2. Poskytovatel bere na vědomí, že z činnosti osoby provozující Monitoring, tj. Objednatele nebo jím určené osoby (dále jen „**Provozovatel monitoringu**“), mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA. V rámci realizace Monitoringu budou aplikovány testovací scénáře uvedené v Zadávací dokumentaci a následně předány v rámci Inicializace.
   3. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě úprav systémů majících dopad na průběh či funkčnost kteréhokoliv z testovacích scénářů dojde k jeho aktualizaci či nahrazení. Způsob úpravy či nahrazení proběhne po vzájemné dohodě smluvních stran.
   4. Poskytovatel je povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně provádět Monitoring Paušálních služeb dle této Smlouvy, a to i v případě technických změn Monitoringu nebo při instalaci či údržbě jakýchkoliv dalších systémů automatizovaného dohledu, které se Objednatel rozhodne využívat, bez ohledu na to, zda budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA parametrů.
   5. V případě, že údaje z Monitoringu nebudou za určité období dostupné, mohou být pro vyhodnocení kvality Paušálních služeb a plnění SLA využity jakékoliv jiné dostupné údaje.
5. VÝKAZ PLNĚNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB
   1. Výkaz plnění slouží jako podklad k akceptaci Paušálních služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 11.2) pro všechny Paušální služby a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:
      1. akceptační protokol s uvedením celkového souhrnného plnění Paušálních služeb za Vyhodnocovací období, zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období;
      2. Report obsahující přehled plnění SLA parametrů uvedených v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) bodě 14 u jednotlivých požadavků, který bude zpracován na základě podkladů z HelpDeskového nástroje Objednatele, nedohodnou-li se strany v průběhu plnění Smlouvy jinak;
      3. Report z nástroje pro monitoring, který bude sloužit zejména pro vyhodnocení splnění parametru dostupnosti dle podmínek uvedených v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) bodě 13 Smlouvy;
      4. výkaz práce zahrnující činnosti, které svým charakterem nespadají do žádného z výše uvedených výkazů, reportů, či provozního deníku.
      5. Přehled čerpání člověkodnů na realizaci servisních požadavků KL SUP-001 za Vyhodnocovací období

(dále jen „**Výkaz plnění** “).

* 1. Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
  2. Poskytovatel je povinném předat kompletní Výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní od konce vyhodnocovacího období nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li nezbytné pro vyhotovení Výkazu plnění a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.
  3. Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů, Poskytovatelem, je celé vyhodnocovací období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Tímto Poskytovateli nevznikne nárok na úhradu za Paušální služby v danem vyhodnocovacím období.

1. VÝKAZ AD HOC SLUŽEB
   1. Výkaz Ad hoc služeb u KL HR-001 slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad hoc služby a zahrnuje vyhodnocení rozsahu pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Stanoví-li tak Objednatel, bude výkaz obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti. Výkaz Ad hoc služeb bude Objednateli předložen ke schválení společně s akceptačním protokolem, kterým Objednatel postupem dle odst. 18.3.1 Smlouvy akceptuje výsledek Ad hoc služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak.
   2. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Ad hoc služeb u KL HR-001 či jeho část poté, co bude plnění Ad hoc služeb akceptováno částečně dle odst. 18.3.2 této Smlouvy nebo bude akceptováno s výhradami dle odst.18.3.3 této Smlouvy, přičemž výkaz Ad hoc služeb bude v rozsahu, ve kterém byl schválen Objednatelem, podkladem pro fakturaci příslušné části ceny Ad hoc služeb.
   3. Výkaz Ad hoc služeb u KL HR-002 slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad hoc služby a zahrnuje vyhodnocení rozsahu pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Stanoví-li tak Objednatel, bude výkaz obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti. Výkaz realizovaných Ad Hoc služeb dle HR-002 bude Objednateli předložen ke schválení a bude obsahovat za uplynulý kalendářní měsíc souhrn dokončených a akceptovaných Ad hoc požadavků v souladu s odst. 18.5 této Smlouvy.
2. ZÁRUKA
   1. Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění včetně Služeb, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění včetně Služeb budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění týkající se provedení výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako produktů třetích stran, které byly využity při realizaci poskytnutého plnění včetně Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
3. ZMĚNY V TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE
   1. Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost služby dle příslušného KL a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:
      1. verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
      2. vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
      3. aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje v případě, že dojde ke změnám technologií, které mají dopad na předmět Služeb, upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na dopady takových změn a navrhnout řešení, které umožní další užívání Služeb bez komplikace pro uživatele nebo Objednatele. V případě, že si technologická změna vyžádá provedení úprav spravovaných systémů, bude taková změna realizovaná v rámci Ad hoc služeb, pokud se na této změně smluvní strany dohodnou.
   3. V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich stavu v době uzavření této Smlouvy, 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. 17.2 ani změnu Smlouvy dle odst. 30.1 Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury a aplikací Objednatele nedojde ke změně požadovaných činností, kvality Služeb ani k překročení limitu objemu služby, jak je tento pojem definován v KL, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře Objednatele.
4. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
   1. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem   
      č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon** **o** **kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona).
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
   3. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci nebo v souvislosti se změnou/nabytím účinnosti předpisů v oblasti ochrany osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.
   4. Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 15.2 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě Zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona) a jeho prováděcích předpisů.
5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Maximální cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 1.761.504,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 369.915,84 Kč a cena včetně DPH činí 2.131.419,84 Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 48 měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby je pro jednotlivé KL specifikována v [příloze č. 6](#_Příloha_č._8) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících za 48 měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Paušálních služeb může být upravena v případě změny předpokládané doby čerpání Paušálních služeb, a to v závislosti na skutečné době čerpání Paušálních služeb.
   2. Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 6.736.800,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 1.414.728,- Kč a cena včetně DPH činí 8.151.528,- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Ad hoc služeb bude určena postupem podle odst. 16.3 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby. Cena za člověkoden Ad hoc služeb je blíže specifikována v [příloze č. 6](#_Příloha_č._8) této Smlouvy.
   3. Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkoden, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 6.4 Smlouvy nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu Ad hoc služeb jak je definován v čl. 12 Smlouvy nepřevýší objem člověkodnů sjednaný postupem dle čl. 6 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
   4. Cena Paušálních služeb bude ObjednatelemPoskytovateli hrazena na základě faktury Poskytovatele, která bude vystavována za následujících podmínek:
      1. Cena Paušálních služeb a příslušná faktura bude v případě neplnění SLA v souladu s odst. 26.1 této Smlouvy snížena o částku určenou podle pravidel definovaných v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy (sleva z ceny dle odst. 26.1 této Smlouvy). Přílohu faktury obsahující vyúčtování Paušálních služeb bude tvořit Objednatelem schválený Výkaz plnění.
      2. V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
      3. Cena za Paušální služby bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří dnů od schválení Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelem, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Paušálních služeb před schválením Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období.
   5. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatele schválen příslušný výkaz Ad hoc Služeb v souladu s čl. 12 a v případě plnění dle KL HR-001 taktéž akceptační protokol v souladu s čl. 18 Smlouvy. Výkaz Ad hoc služeb a v případě plnění dle KL HR–001 i akceptační protokol tvoří přílohu faktury. Faktura Poskytovatele musí obsahovat smluvní pokutu v souladu s odst. 26.4 této Smlouvy a [přílohou č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy, pokud na tuto smluvní pokutu Objednateli vznikne nárok.
   6. Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy.
   7. Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
   8. Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
   9. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 26.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
   10. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
   11. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.
   12. Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.
   13. Objednatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohy
6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
   2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Paušální služby dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
   3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ
   1. Paušální služby budou Objednatelem akceptovány písemným schválením Výkazu plnění popsaného v čl. 11  Smlouvy.
   2. Výsledky Ad hoc služeb poskytnuté dle KL HR-001 podléhají akceptaci na základě akceptační procedury popsané v odst. 18.3 Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak. Výsledky Ad hoc služeb dle KL HR-002 podléhají akceptaci dle odst. 18.5 Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak.
   3. Akceptační procedura poskytnutého plnění dle HR-001 zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly v souladu s touto Smlouvou.
      1. Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené v souladu s postupy dle této Smlouvy, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad.
      2. Je-li část poskytnutého plnění způsobilá sloužit svému účelu, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat částečně. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel nemůže částečnou akceptaci nárokovat. Objednatel akceptuje částečně pouze v případě, nemá-li k akceptované časti plnění žádné výhrady.
      3. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady nebo nedodělky, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou a požadovat odstranění zjištěných drobných vad a nedodělků Poskytovatelem, a to během doby stanovené Objednatelem v akceptačním protokolu. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že v případě akceptace s výhradou není Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu a nevzniká mu nárok na úhradu.
      4. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, popř. se Objednatel nerozhodne pro jeho akceptaci s výhradou, jak je definováno v odst. 18.3.3 Smlouvy, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje.

Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Ad hoc služeb, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad, a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace s výhradou nebo bez výhrad bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu s výrokem bez výhrad. V případě, že Poskytovatel neodstraní drobné vady a nedodělky ve lhůtě stanovené v Akceptačním protokole nebo nedodá Požadavek na poskytnutí Ad hoc služby ve sjednaném terminu dle čl. 6, ocitne se v prodlení dle odst. 26.4 Smlouvy.

* 1. Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných zjevných vad takovéhoto plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
  2. Akceptační procedura poskytnutého plnění dle HR-002 zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly  v souladu s touto Smlouvou. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Pokud je Poskytovatel v prodlení se splněním termínu pro poskytnutí plnění Ad hoc služeb dle KL HR-002 je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, prodloužit Poskytovateli termín pro dodání plnění.

1. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB
   1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
   2. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Objednatel není povinen Licenci využít. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla nebo označení autorů, stejně jako ke spojení autorského díla s jiným dílem nebo zařazením autorského díla do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 19, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v čl. 20 níže), vztahují se na jeho použití ustanovení čl. 20 Smlouvy.
   3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.
   4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
   5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 19.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
   6. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
   7. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
   8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
   9. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.
   10. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho subdodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
   11. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze, je již zahrnuta v ceně Služeb.
2. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE
   1. V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „**krabicový SW**“ (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD,DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení čl. 19 (dále jen „**Standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy.
   2. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím, včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby, a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**“).
   3. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
   4. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 20.2 upustit.
   5. V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 20.4, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 20.3, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
   6. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
   7. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
   8. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další), a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
      1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
      2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
      3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
      4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto čl. 20 Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
   9. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 20.8 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.
3. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE
   1. Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
      1. užitím Stávajícího software dle odst. 3.5 Smlouvy,
      2. využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
      3. využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud příslušný KL nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

1. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
   2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.
   3. Jména oprávněných osob jsou uvedena v [příloze č. 4](#_Příloha_č._4_1) této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
   4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnitoprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
2. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
      1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
      2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
   2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
   3. Za třetí osoby podle odst. 23.2 se nepovažují:
      1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
      2. orgány smluvních stran a jejich členové,
      3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
      4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
  2. Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající ochraně podle příslušných právních předpisů, včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**GDPR**“), zavazuje se Poskytovatel splnit povinnosti dané mu těmito právními předpisy.
  3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
  4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
  5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti považují smluvní strany také porušení mlčenlivosti Poskytovatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejm. v souladu s GDPR.
  6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto čl. 23 se vztahuje pouze na Poskytovatele.
  7. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
  8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
     2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
     4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
     5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
  9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 23.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
  10. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 27.2.4 Smlouvy.
  11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 23 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
  12. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace, a souhlasí s tím, aby byl zveřejněn obraz Smlouvy a jejích případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této Smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen uveřejnit písemně potvrzené Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb splňující podmínky dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy, písemně potvrzených Požadavků na poskytnutí Ad hoc služeb a metadat v registru smluv provede Objednatel, nedohodnou-li se strany jinak.

1. SOUČINNOST
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb. Poskytovatel je dále povinen poskytovat jako součást Paušálních služeb součinnost potřebnou pro bezproblémový provoz Poskytovatelem spravovaných systémů, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem spravovaným technologiím.
   3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká.
   4. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel po dobu Inicializace služeb podle smlouvy s novým poskytovatelem a dále po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 6. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnost zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace po dobu dalších 6. kalendářních měsíců. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.
   5. Poskytovatel je povinen zpracovat a Objednateli doručit závěrečnou zprávu popisující poskytování Služeb za celou dobu trvání Smlouvy, a to do 15 dnů ode dne ukončení trvání Smlouvy.
2. NÁHRADA ÚJMY
   1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy**“).
   3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
   4. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
3. SANKCE A SLEVY Z CENY
   1. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Paušální služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v [příloze č.1](#_Příloha_č._1_1) Paušálním KL a současně je pro takový případ v [příloze č.2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Paušálním KL a [příloze č.2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy. Pro určení výše slev z ceny uvedených v jednotlivých Paušálních KL a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy je rozhodující vyjádření příslušným procentuálním vyjádřením nebo vzorcem.
   2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace v termínu dle odst. 4.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace.
   3. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit závaznou Nabídku ve lhůtě v odst. 6.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   4. V případě že Poskytovatel je v prodlení s plněním poskytovaným na základě Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb potvrzeného a poptaného dle odst. 6.2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, akceptovaného Poskytovatelem ve smyslu odst. 6.3 Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   5. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle čl. 15 této Smlouvy a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   6. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti Poskytovatelem spravovaných systémů, dat v nich vedených, nebo komponent těchto systémů, musí být předem schválena Objednatelem. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
   7. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
   8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 24.4 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   9. V případě, že Poskytovatel písemně neoznámí Objednateli změnu v termínu dle odst. 7.4 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   10. V případě, že Poskytovatel písemně neinformuje Objednatele o některé z skutečností uvedených v odst. 7.5 v tam stanoveném termínu, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   11. V případě, že Poskytovatel neumožní kontrolu plnění dle odst. 7.3 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
   12. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle odst. 7.6 Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení této povinnosti.
   13. V případě, že Poskytovatel poruší vykonávaní periodických činnosti uvedených v Paušálních KL přílohy č. 1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit 2000,- Kč za každý započaty den a za každý takový případ.
   14. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost aktualizovat dokumentaci dle čl.6 přílohy č.2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit 5000,- Kč za za každý takový případ.
   15. Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
   16. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slev z ceny nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
   17. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA, jiné smluvní pokuty ani slevy z ceny, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) nebo porušení povinnosti v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2) této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
   18. Sleva z ceny za porušení SLA týkajících se Paušálních služeb je omezena do výše 50 % z celkové ceny Paušálních služeb, tzn. že v případě, že součet všech slev z ceny za příslušné Vyhodnocovací období převýší 50 % z ceny Paušálních služeb, omezuje se celková výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období do výše 50 % z ceny Paušálních služeb v daném měsíci. Toto omezení neplatí v případě uvedeném v odst. 11.4 Smlouvy nebo pokud nebude poskytnuto Paušální plnění.
4. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti 1. dne měsíce následujícího po jejím uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí uplynutím posledního dne 48. kalendářního měsíce poskytování Paušálních služeb (počítáno od prvního měsíce zahájení poskytování Paušálních služeb); tím není dotčena možnost poskytování Ad hoc služeb již od okamžiku účinnosti Smlouvy.
   2. Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
      1. Parametr dostupnost, jehož výše je definována v KL PDS-001, u jednoho z Paušálních KL klesne v průběhu tří Vyhodnocovacích období (za dobu trvání Smlouvy) pod úroveň 93 %, přičemž pokles dostupnosti nebude způsoben okolnostmi vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo činností Objednatele; nebo
      2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti podle této Smlouvy a nesjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
      3. pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo
      4. dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
      5. bude zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem, bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh ohledně Poskytovatele je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
      6. Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy; nebo
      7. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.6 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle [přílohy č. 7](#_Příloha_č._10) této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 7.1.4 Smlouvy; nebo
      8. Poskytovatel nebude schopen předložit pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 8.1 této Smlouvy; nebo
      9. Celková souhrnná výše uplatněných slev z ceny a smluvních pokut, na které vzniklo v době trvání Smlouvy Objednateli právo, překročí trojnásobek měsíční ceny za Paušální služby bez DPH; nebo
      10. Objednatel na základě kontroly plnění Smlouvy dle odst. 7.3 Smlouvy zjistí neplnění kterékoliv části Smlouvy a Poskytovatel neodstraní své porušení povinnosti ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem přiměřené danému porušení. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato lhůta nemá dopad na případnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s příslušným porušením; nebo
      11. Ohledně Poskytovatele dojde ke změně uvedené v odst. 7.5 Smlouvy a Objednatel se z důvodu této změny rozhodne od Smlouvy odstoupit.
   3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
      1. Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
      2. Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; v tom případě je Poskytovatel oprávněn odstoupit za podmínek § 2591 občanského zákoníku; nebo
      3. Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,

a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.

* 1. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  2. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 2 měsíců. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného (druhého) kalendářního měsíce. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato výpověď nemá dopad na případnou výši slev z ceny, smluvních pokut souvisejících s plněním Smlouvy či dalších povinností ve smyslu odst. 27.7 této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy
  3. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dle příslušných KL, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.
  4. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, zejména odst. 24.4 této Smlouvy.
  5. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku odstoupení od Smlouvy či její části smluvní stranou před řádným ukončením procesu Inicializace této Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatele.
  6. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.

1. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ
   1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy nijak nenaruší ochranu osobních údajů fyzických osob, s nimiž přijde do styku, a bude vždy postupovat v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen jako „GDPR“.
   2. Plnění poskytované dle této Smlouvy musí být vybaveno prostředky (na technické úrovni) pro zajištění souladu s GDPR. V případě, že by Poskytovatel zjistil, že by se z titulu plnění této Smlouvy mohl stát zpracovatelem dle čl. 4 odst. 8 GDPR, je povinen Objednatele o této skutečnosti neprodleně informovat a následně je v důsledku toho povinen uzavřít s Objednatelem zpracovatelskou smlouvu dle čl. 28 odst. 3 GDPR (např. ve formě dodatku k této Smlouvě).
2. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ
   1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele*.*
3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Každá změna bude provedena v souladu se ZZVZ.
   2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
   3. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
   4. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   5. Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
   6. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
   7. Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.
   8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| [Příloha č. 1](#_Příloha_č._1_1): | Specifikace služeb |
| [Příloha č. 2](#_Příloha_č._2_1): | Obecné parametry Služeb |
| [Příloha č. 3](#_Příloha_č._3_1): | Plán Inicializace |
| [Příloha č. 4](#_Příloha_č._3_1): | Oprávněné osoby |
| [Příloha č. 5](#_Příloha_č._7): | Seznam poddodavatelů |
| [Příloha č. 6](#_Příloha_č._8): | Souhrnná cenová tabulka |
| [Příloha č. 7](#_Příloha_č._10): | Realizační tým Poskytovatele |

* 1. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | Poskytovatel  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................................................  Česká republika – Ministerstvo zemědělství  Ing. Daniel Hetzer  pověřen zastupováním ředitele Odboru informačních a komunikačních technologií | ..............................................................................  O2 IT Services s.r.o.  xxx  jednatel |

|  |
| --- |
| V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| ..............................................................................  O2 IT Services s.r.o.  xxx  jednatel |

# Příloha č. 1

Specifikace služeb

1. SEZNAM SMLUVNĚ DEFINOVANÝCH POJMŮ A POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Popis položky** |
| Ad hoc KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 Smlouvy. |
| Ad hoc služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 Smlouvy. |
| Autorské dílo | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy. |
| Bezpečnostní incident | **Information security incident** - Jednotlivá nechtěná a neočekávaná událost nebo série nechtěných a neočekávaných bezpečnostních událostí, které mají významnou pravděpodobnost kompromitování činností a ohrožení bezpečnosti informací. |
| Činnost | Detail činnosti požadovaný v rámci služby. |
| Disaster recovery plan | Plán obnovy po havárii. |
| Dopad | Počet ovlivněných uživatelů. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se uvádí, že **skupinový** dopad znamená 3 a více ovlivněných uživatelů, **plošný** znamená dopad na všechny uživatele využívající danou komponentu a **individuální** dopad znamená 1 až 2 uživatele pokud se nejedná o všechny uživatele dané funkcionality. |
| GDPR | 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). |
| Inicializace | Jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy. |
| Insolvenční zákon | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.3 Smlouvy. |
| Interní dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 9.1 Smlouvy. |
| HelpDesk | Kontaktní místo Objednatele. |
| krabicový SW | Jak je tento pojem definován v odst. 20.1 Smlouvy. |
| Licence | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy. |
| Maximální odezva | Jak je tento pojem definován v čl. 13(KL PDS-001) [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy. |
| Měřící bod | Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů. |
| Měřící body a výpočet ukazatelů | Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů. |
| Monitoring | Jak je tento pojem definován v čl. 10.1 Smlouvy. |
| Nabídka | Jak je tento pojem definován v odst. 6.1 Smlouvy. |
| Nálehavost | Význam požadavků stanovený Objednatelem a definující prioritu požadavku. |
| Název služby | Název příslušného katalogového listu. |
| Obecné parametry služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy. |
| Odpověď | Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na nový požadavek . |
| Open Source Software | Jak je tento pojem definován v odst. 20.8 Smlouvy. |
| Paušální KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 Smlouvy. |
| Paušální služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 Smlouvy. |
| Podíl odezvy v limitu | Jak je tento pojem definován v čl.13 (KL PDS-001) [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy. |
| Pomocný nástroj | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy. |
| Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 6.2 Smlouvy. |
| Pracovní dny | Pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů. |
| **Překážky vylučující povinnost k náhradě újmy** | Jak je tento pojem definován v odst. 25.2 Smlouvy. |
| Provozní doba systému | Doba, po kterou systém má být smluvně dostupný (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů). |
| **Provozovatel monitoringu** | Jak je tento pojem definován v odst. 10.2 Smlouvy. |
| Reakční doba | Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku. |
| Sleva z ceny | Sleva z ceny služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci Vyhodnocovacího období. |
| Služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 Smlouvy. |
| Parametry SLA | Požadované parametry provozovaných služeb. |
| HelpDeskový nástroj | Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků. |
| Standardní SW | Jak je tento pojem definován v odst. 20.1 Smlouvy. |
| Stávající software | Jak je tento pojem definován v odst. 3.5 Smlouvy. |
| Specifikace služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy. |
| Testovací scénář | Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb. |
| Úroveň služby | Kategorie definující míru a kvalitu poskytovaných služeb. |
| Veřejná zakázka | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.4 Smlouvy. |
| Vlastník informací | Odpovídá za agendu nebo proces a za data, schvaluje přístup k datům dle bezpečnostní politiky MZe a platnými legislativními i interními předpisy. Za definice požadavků na rozvoj (věcně).  Vlastník informací se váže na Směrnici k řízení bezpečnosti informací. |
| Vyhláška o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 Smlouvy. |
| vyhodnocení kvality | Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb. |
| Vyhodnocovací období | Jak je tento pojem definován v odst. 11.2 Smlouvy. |
| Vyřešení | Je doba od předání požadavku k řešení Poskytovateli až do nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v HelpDeskovém nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak. V rámci KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy, v části „Způsob dokladování“, označuje pojem „vyřešení“ stav vyřešení požadavku. Počítaní doby SLA tudíž doby řešení požadavku se řídi Interní dokumentaci Objednatele. |
| Výkaz plnění | Jak je tento pojem definován v odst. 11.1 Smlouvy. |
| Výkaz Ad hoc služeb | Jak je tento pojem definován v čl. 12 Smlouvy. |
| Vznesení nároku | Jak je tento pojem definován v odst. 19.10 Smlouvy. |
| Zadávací dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 2.1 Smlouvy. |
| Zákon o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 Smlouvy. |
| Způsob dokladování | Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb. |
| Způsob vyhodnocení | Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci Vyhodnocovacího období. |
| ZZVZ | Jak je tento pojem definován v odst. 17.3 Smlouvy. |
| Žádost | Jak je tento pojem definován v odst. 20.2 Smlouvy. |

1. SEZNAM ZKRATEK

|  |  |
| --- | --- |
| **Slovní pojmů** | |
| IS | Informační systém |
| CMDB | Konfigurační databáze |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| KL | Katalogový list / katalogové listy |
| MZe | Česká republika – Ministerstvo zemědělství |
| SLA | Jak je tento pojem definován v odst. 7.1.2 Smlouvy |
| SW | Software |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu |
| PIM | Jak je tento pojem definován v odst. 7.6 Smlouvy |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol |

**KATALOGOVÉ LISTY**

1. ID: ERMA-001

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | Provoz aplikace ERMA2 | | **TYP KL:** | | **Paušální** |
| **Zkrácený popis služby** | Informační systém Evidence reprodukčního materiálu (ERMA2) poskytuje potřebné nástroje pro evidenci reprodukčního materiálu lesních dřevin v souladu se zákonem č. 149/2003 Sb. a prováděcí vyhláškou č. 29/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.  Součástí IS jsou moduly Licence, Genové základny (GZ), Uznané jednotky (UJ), Potvrzení o původu (POP) a Hlášení pověřené osobě (HPO). Mezinárodní obchod, Modul šetrného sběru, Nabídka a poptávka reprodukčního materiálu | | | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | |
| **Standardní služby**  Poskytování standardních služeb nezbytných pro zajištění řádného provozu produkčního a testovacího prostředí.  **Aplikačně specifické služby**   1. Provoz aplikace ERMA2 v produkčním a testovacím prostředí. 2. Předmětem služby je zajištění provozu agend podle zákona č. 149/2003 Sb., zejména:    1. vydávání a aktualizace licencí pro uvádění reprodukčního materiálu lesních dřevin do oběhu,    2. vedení databáze registrovaných zdrojů reprodukčního materiálu (GZ, UJ),    3. vystavování potvrzení o původu,    4. příjem a zpracování hlášení pověřené osobě,    5. s tím související udržování databáze subjektů – držitelů licencí a vlastníků RM,    6. zveřejňování informací. 3. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů. 4. Poskytování exportů dat z ERMA2 na základě požadavků schválených vlastníkem dat. 5. Správa a podpora uživatelů aplikace. 6. Zajištění provozu aplikačních služeb níže uvedených rozhraní:    1. Webové uživatelské rozhraní    2. Rozhraní webových služeb   **Periodické činností**  Poskytovatel za účelem údržby aplikace provádí kontrolu logů, pravidelná kontrola datové integrity a kontrolu funkcionalit na denní bázi.  Ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh na pokyn Objednatele.  Vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků. | | | | | |
| **Služby podpory** | | | | | |
| Poskytování služeb podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni:   * Bronz - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-001 a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle KLID: SUP-002 na úrovni :   * Bronz - produkční prostředí * Test – testovací prostředí   V případě porušení SLA definovaných v KL SUP-002 má Objednatel nárok na slevu z ceny která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL SUP-002 a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni Bronz pro produkční prostředí. V případě porušení SLA definovaných v KL PDS-001 má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL PDS-001 a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.  Detailní přehled níže uvedených testovacích scénářů je v souladu odst. 10.2 Smlouvy uvedený v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Způsob aktualizace testovacích scénářů je uvedený v odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | |
| **Označení testovacího scénáře** | | **Zkrácený popis testovacího scénáře** | | **Úroveň služby (KL PDS-001)** | |
| ERMA2-WUR-P01 | | Webové uživatelské rozhraní ERMA2 | | Bronz | |

1. ID: HR - 001

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Rozvoj registrů MZe** | **TYP KL:** | **Ad hoc** |
| **Zkrácený popis služby** | Služby rozvoje | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| **Aplikačně specifické služby**  Služba rozvoje a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje ICT MZe. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle KL. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:   1. Detailní analýzu požadavků. 2. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. 3. Nasazení na testovací prostředí MZe. 4. Součinnost při testování a akceptaci. 5. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. 6. Aktualizaci dokumentace nad rámec paušálních služeb (pokud neexistuje dokumentace kterou lze aktualizovat, pokud ne tak i její vytvoření) 7. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. 8. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav. 9. Post implementační podpora 10. Součinnost při testování či nasazování změn souvisejících systémů 11. Součinnost během Inicializace nad rámec činností uvedených v [příloze č.3](#_Příloha_č._3_1) této Smlouvy 12. Konzultační služby v rámci přípravy změnového požadavku 13. Činnosti, součinnost nebo zvýšená podpora Poskytovatele nad rámec požadavků definovaných touto Smlouvou   Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL a Interní dokumentaci, jak je definována v čl. 9 Smlouvy. | | | |
| **Upřesnění poskytování služeb dle KL HR-001** | | | |
| **Způsob zadání požadavků:**  Požadavek bude zadán v souladu s čl. 6 této Smlouvy  **Způsob akceptace požadavků:**  Požadavek bude akceptován dle čl. 18 této Smlouvy  **Způsob čerpání:**  Čerpání z rámce určeného pro Ad hoc služby uvedeného v [příloze č. 6](#_Příloha_č._8) této Smlouvy.  **Způsob proplacení**  Výkaz Ad hoc služeb definovaný v čl. 12 této Smlouvy a fakturace dle čl. 16 této Smlouvy. | | | |

1. ID: HR-002

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | Reparametrizace, optimalizace a adaptace Systému pro jeho efektivnější využívání | **TYP KL:** | **Ad hoc** |
| **Zkrácený popis služby** | Konzultace nebo asistence, optimalizace a provádění úprav Systému za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání. | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| Realizace požadavků, zejména nikoliv však výhradně v následujících oblastech:   1. Detailní analýzu požadavků. 2. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. 3. Nasazení na testovací prostředí MZe. 4. Součinnost při testování a akceptaci. 5. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. 6. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav. 7. Součinnost při testování či nasazování změn souvisejících systémů. 8. Konzultační služby v rámci přípravy změnového požadavku vč. účastí na pracovních týmech na žádost Objednatele.   Maximální rozsah jednoho plnění je do 50 000 Kč bez DPH.  Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL a Interní dokumentaci jak je definována v čl. 9 Smlouvy. | | | |
| **Upřesnění poskytování služeb dle KL HR-002** | | | |
| **Způsob zadání požadavků:**  Požadavek bude zadán v souladu s čl. 6 této Smlouvy  **Způsob akceptace požadavků:**  Požadavek bude akceptován dle čl. 18 této Smlouvy  **Způsob čerpání:**  Čerpání z rámce určeného pro Ad hoc služby uvedeného v [příloze č. 6](#_Příloha_č._8) této Smlouvy.  **Způsob proplacení**  Měsíční výkaz realizovaných uzavřených požadavků definovaný v čl. 12 této Smlouvy a fakturace dle čl. 16 této Smlouvy. | | | |

# 

# Příloha č. 2

**Obecné parametry Služeb**

1. **Preambule**

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) a KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy popisujících požadavky na péči o jednotlivé části řešení. Pokud KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) odkazují na KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy, uplatní se pro příslušné Služby a rozhraní podmínky KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1), a to včetně smluvních pokut a slev z ceny.

1. **Platnost a účinnost dokumentu**

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny Katalogové listy (KL) uvedené v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy.

1. **Popis struktury péče o IT prostředí**

Velká část provozu a rozvoje IT infrastruktury MZe je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb.

Poskytovatel má povinnost poskytovat jiným dodavatelům součinnost v oblastech, kde odpovědnosti Poskytovatele a jiných dodavatelů na sebe navazují.

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí zajišťuje Objednatel sám nebo za pomoci třetích stran pro všechny oblasti provozu aplikační infrastruktury .

1. **Vzájemná provázanost služeb**

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným IT prostředím zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

* Pokud práce na systému podle jednoho KL vyžaduje součinnost na straně správy systému podle jiného KL, tým Poskytovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
* Požadavky, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace řeší Poskytovatel vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

Z důvodu provázanosti služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nejsou uvedeny v jednotlivých katalogových listech:

* Poskytovatel zajistí při změnách v organizační struktuře LDAP synchronizaci změněných údajů do databáze systému a provede nezbytnou konfiguraci nastavení organizačních útvarů v aplikaci.
* Definování požadavků na IT infrastrukturu a zálohování dle interní dokumentace, navrhování změn konfigurace zálohování. Kontrola integrity dat zálohy dle Disasterrecovery plánu Objednatele.

1. **Vazby na ostatní procesy podpory IT**

Mimo služby definované v KL podle této Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost, a to především v oblastech:

* operačních systémů, aplikačních serverů, databází, integrace
* při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad aplikacemi,
* při testech funkčnosti systému po plánovaných upgradech a patchování OS a firmware,
* při upgradech a patchování infrastruktury,
* při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během vývoje nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování při integraci jiných systémů,
* při spouštění a zastavování zařízení/systémů, nebo jejich částí s provozovateli návazných aplikací a systémů,
* s dodavatelem zajišťujícím rozvoj,
* při pravidelné odstávce el. energie na Těšnově (2x do roka),
* při licenčním auditu,
* součinnost s provozovatelem infrastruktury MZe zejména, nikoliv však výhradně, při realizaci:
  + pravidelných záloh,
  + návrhu optimalizace zálohovacího plánu,
  + návrhu rozsahu zálohování,
  + testování obnovy ze záloh (na kvartální bázi),
  + obnově ze záloh,
  + DR plánu infrastruktury nebo jeho testování
  + kopie produkčních dat do testovacího, případně jiného prostředí, budou hrazeny z KL HR-001,
* při konfiguračních změnách poskytujících například MTA, SMS brány atd. s poskytovateli technologií při servisních činnostech,
* s poskytovateli technologií (HW, SW) dodávaných formou služby,
* při interním auditu prováděném Objednatelem nebo pověřenou třetí stranou
* s provozovateli technologie ESB a webech služeb

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, při kterém by došlo k:

* Kompromitaci informační bezpečnosti
* Porušení závazných právních předpisů a interních řídících dokumentů Objednatele
* Narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy
* Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

Součinnost dle tohoto článku [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) je součástí ceny za Paušální služby dle odst. 16.1 Smlouvy, není-li výslovně uvedeno jinak, a je poskytována prostřednictvím KL SUP-001 v závislosti na typu prostředí Objednatele (např. produkční prostředí, testovací prostředí, developerské prostředí, akceptační prostředí) a na úrovní služeb definované v rámci daného Paušálního KL pro KL SUP-001. Pokud se jedná o činnost napřič všemi Paušálními KL a všemi prostředími Objednatele, je poskytována v úrovní služeb Gold dle KL SUP-001.

1. **Dokumentace**

Poskytovatel udržuje a aktualizuje dokumentaci, uvedenou v Zadávací dokumentaci a předanou v rámci Inicializace, dle definice ve Smlouvě a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy, pokud Paušální KL v [příloze č.1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy nestanoví jinak.

Provozní aktualizace dokumentace proběhne vždy 14 dní od provedení změny systému mající dopad na obsah dokumentace. Tato úprava je součástí ceny za Paušální služby dle odst. 16.1 Smlouvy.

Způsobí-li nutnost úpravy dokumentace požadavek dle KL HR-001 nebo KL HR-002 je tato úprava součástí ceny za Ad hoc Služby dle odst. 16.2 Smlouvy. V rámci požadavku dle KL HR-001 a HR-002 je aktualizace či úprava dokumentace součástí Nabídky, a tudíž za úpravu či aktualizaci Poskytovateli náleží úhrada odpovídající pracnosti uvedené v člověkodnech či člověkohodinách.

Elektronická dokumentace bude ukládána do sdíleného datového úložiště Objednatele, nedohodnou-li se strany jinak vyjma Enterprise architekt modelu, jehož aktualizace probíhá v centrální databází architektonického repozitáře Objednatele.

* 1. **Doplnění dokumentace**

V případě, že bude Objednatel požadovat, je Poskytovatel povinen zpracovat na základě Požadavků na poskytnutí Ad hoc služeb novou dokumentaci či doplnit stávající, a to zejména, nikoliv však výhradně, v následujícím rozsahu:

* hlavní komponenty technologického celku/IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL
* vazby mezi komponentami technologického celku/IS na úrovni fyzické, logické, datové,
* administrátorskou dokumentaci
* Disaster Recovery plan
* opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy Systému)
* postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu
* konfigurace zařízení nebo systémů a případně jejich komponent dle příslušného KL
* konfigurace hlavních komponent technologického celku/IS, na kterých závisí dodávka služeb (např. konfigurace procesů, konfigurace monitoringu, KPI, úrovně, při kterých jsou spouštěny automatické akce apod.).
* seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí (zejména operační systémy, aplikace, frameworky, runtime prostředí),
* všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW
* všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy
* konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů
* bezpečnostní dokumentaci, která bude obsahovat zejména:
  + Popis síťových komunikací aplikace
  + popis autentizace a autorizace,
* Enterprise architekt model v souladu s rámcem TOGAF a v modelovací notací ArchiMate a souvisejících UML notacích v nástroji Sparx Systems Enterprise Architect

Následná provozní aktualizace dokumentace vytvořené podle odst. 6.1 [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) se řídí lhůtami uvedenými v čl. 6 přílohy č. 2 Smlouvy je součástí ceny za Paušální služby dle odst. 16.1 Smlouvy.

* 1. **Znalostní databázi**

Poskytovatel v rámci provozu služeb dle KL obsažených v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy bude budovat a udržovat znalostní databázi obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:

* + postupy při správě provozovaných systémů a zařízení,
  + nestandardní stavy a jejich řešení,
  + postup a způsob řešení opakujících se incidentů,
  + postup a způsob řešení problémů,
  + informace o známých chybách.

Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele předložit znalostní databázi definovanou v tomto bodě [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) a to do 5 pracovních dní od požádaní.

Poskytovatel je povinen předat Objednateli kompletní znalostní databázi definovanou v tomto bodě [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) při ukončení plnění této Smlouvy.

* 1. **Datový popis infrastruktury - CMDB**

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu. V rámci Inicializace služeb zajistí Poskytovatel kontrolu CMDB ve spolupráci s Objednatelem a dosavadním poskytovatelem.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

* Seznam SW nezbytného pro rozvoj a provoz
* Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“
* Informace o přidělení a využití SW licencí
* Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod tuto Smlouvu.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem nebo s oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou za 3 měsíce, pokud neproběhne změna.

* 1. **Zdrojové** **kódy**

1. Předaní aktualizovaných a komentovaných zdrojových kódů bude provedeno vždy do 10 pracovních dní od provedení změny systému mající dopad do zdrojových kódů, Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit jinou lhůtu pro předání, která nebude kratší 10 pracovních dní, tímto však Poskytovateli nevzniká na stanovení jiné lhůty nárok. Zdrojové kódy budou předávané v elektronické podobě na datovém nosiči a budou nahrávány do depozitáře zdrojových kódů Objednatele nebo přímo pomocí softwarového nástroje Objednatele, nedohodnou-li se strany jinak. **Výkazy práce**

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

Do výkazů práce se nezaznamenávají činnosti uváděné v Provozním deníku, činnosti týkající se poskytování Ad hoc služeb a činnosti související se zpracováním požadavků v rámci [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) čl. 14 a 15 (KL SUP – 001/002).

* 1. **Obsah záznamu**

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

* Datum a čas provedení činností;
* Role, která činnosti vykonala;
* Časový rozsah činností v hodinách;
* Stručná charakteristika provedených činností

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

1. **Dostupnost testovacího a produkčního prostředí**

Celková dostupnost testovacího a produkčního prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány nedostupnosti systému způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými činnostmi, zejména:

* Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
* patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
* další obdobné činností.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího a produkčního prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí).

1. **Plány řešení závažných situací**

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Disaster Recovery.

* plán zahrnuje činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele;
* plán zahrnuje činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů;
* plány je vypracován v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost tohoto plánu minimálně jednou za 12 měsíců, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Vytvoření nového Disaster Recovery plánu či úpravy stávajícího budou realizovaný v rámci Ad hoc služeb v souladu s čl. 4 KL HR -001 [přílohy č.1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy.

1. **Testovací scénáře pro monitoring**

Přehled testovacích scénářů je uvedený v Zadávací dokumentace a předaný v rámci Inicializace. V případě, že jakákoliv úprava systému má dopad na průběh či funkčnost těchto testovacích scénářů, je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli.

1. **Návrhy optimalizace systémů**

Jako součást poskytovaných Služeb je Poskytovatel povinen pravidelně předkládat návrhy na optimalizaci systémů, jak z pohledu technického, tak i uživatelského, za účelem jejich zkvalitnění. Náklady na zpracování takovýchto návrhů jsou součástí ceny dle odst. 16.1 Smlouvy. Objednatel není povinen návrh realizovat a Poskytovateli nevzniká žádný nárok na jakoukoliv finanční náhradu z důvodu nerealizovaného návrhu.

1. **Měření SLA**

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy.

Prokázání, že k porušení SLA nedošlo, je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou.

Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel, je absence dat považována za prokázanou nedostupnost Systému.

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení vztahuje se sleva z ceny, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo rozsah Služeb).

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku, pokud není zaznamenáno v písemné podobě a písemně odsouhlaseno oběma stranami.

Uplatnění požadavku na slevu v případě porušení SLA nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních.

**Znění katalogových listů**

1. **ID: PDS-001**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | | | Parametry dostupnosti systému | | | **TYP KL:** | | **Parametry služby** |
| **Zkrácený popis služby** | | | Předmětem služby je měření a vyhodnocení dostupnosti příslušného měřeného rozhraní. | | | | | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | |
| **Úroveň služeb** | | **Provozní doba systému** | | **Dostupnost (D) (%)** | **Odezva (O) /Maximální odezva (MO) (sekundy)** | | **Podíl odezvy v limitu (PO) (%)** | |
| **Úroveň GOLD** | | **7 x 24 (0 – 24 h)** | | **99** | **5/10** | | **90** | |
| **Úroveň SILVER** | | **5 x 16 (6 – 22 h)** | | **98** | **5/20** | | **80** | |
| **Úroveň BRONZ** | | **5 x 12 (6 – 18 h)** | | **98** | **5/20** | | **70** | |
| **Měřící body a výpočet ukazatelů** | | | | | | | | |
| Měřicím bodem je monitoring nástroj Objednatele, jež je nastaven na základě testovacích scénářů . V rámci paušálního KL je uvedený přehled testovacích scénářů, na základě kterých je vyhodnocována dostupnost dle daného KL. Detailní přehled testovacích scénářů je uveden v Zadávací dokumentaci a předaný v rámci Inicializace. Aktualizace testovacích scénářů bude probíhat v souladu s odst. 10.3 Smlouvy. | | | | | | | | |
| Dostupnost (D) | Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost systémů a Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní. | | | | | | | |
| Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| *D* Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo | | | | | | | |
| *TS* Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. | | | | | | | |
| *TV* Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. | | | | | | | |
| Odezva (O) | Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. | | | | | | | |
| Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: | | | | | | | |
| *O = max(OK)* | | | | | | | |
| *O* Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře | | | | | | | |
| *OK* Odezva dílčího kroku scénáře | | | | | | | |
| V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). | | | | | | | |
| V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D). | | | | | | | |
| Podíl odezvy v limitu (PO) | Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce: | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| *PO* Podíl odezvy v limitu v rámci Vyhodnocovacího období v procentech | | | | | | | |
| *TS* Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci Vyhodnocovacího období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. | | | | | | | |
| *TOZ* Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách. | | | | | | | |
| **Způsob dokladování** | | | | | | | | |
| Report dostupnosti z nástroje pro monitoring Objednatele | | | | | | | | |
| **Způsob vyhodnocení** | | | | | | | | |
| **V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (D):** | | | | | | | | |
| za každé 0,01 % Dostupnosti, o které byla dosažená hodnota Dostupnosti za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Dostupnosti, bude Objednateli náležet sleva ve výši 0,05% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období. | | | | | | | | |
| **V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (PO)**: | | | | | | | | |
| Za každé 0,1 % Podíl odezvy v limitu, o které byla dosažená hodnota Podílu odezvy v limitu za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu, bude Objednateli náležet sleva ve výši 0,05% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období. | | | | | | | | |

1. **ID: SUP-001**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | | | Zpracování požadavků Paušálních služeb | | | | **TYP KL:** | | | **Parametry služby** | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | | Zpracování požadavků již jsou součástí Paušálních služeb. | | | | | | | | | | |
| **Detaily služby** | | | | | | | | | | | | | |
| Předmětem služby je řešeni požadavků způsobem definovaným v tomto KL, Interní dokumentaci, v této Smlouvě a její Přílohách. Poskytovatel dle tohoto KL provádí diagnózu/vyšetření požadavku a odstraňování nefunkčnosti/problému, posuzuje požadavek z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli KL v rámci této Smlouvy i s provozovateli navazujících systémů či třetích stran určených Objednavatelem.  Úrovně služeb jsou definovaných v Paušálních KL či [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1). | | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Pro vyloučení všech pochybností o klasifikaci priority rozhoduje HelpDesk Objednatele. V případě že Poskytovatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, musí o této skutečnosti informovat HelpDesk Objednatele, který posoudí tuto skutečnost a je oprávněn k pozastavení doby pro vyřešení požadavku. | | | | | | | | | | | | | |
| **Naléhavost** | | | | | | **Dopad** | | | | | | | |
| **Plošný** | | | **Skupinový** | | | | **Individuální** |
| Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému. Vykonaní nezbytných úkonu, ohrožuje-li činnost systému okolní systémy kritickým způsobem, kdy způsobuje jejích úplné selhaní nebo výrazné omezeni funkčnosti. | | | | | | Priorita 1 | | | Priorita 2 | | | | Priorita 4 |
| Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá z poskytovaných služeb systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční. Vykonaní nezbytných úkonu, ohrožuje-li činnost systému okolní systémy. | | | | | | Priorita 2 | | | Priorita 2 | | | | Priorita 4 |
| Žádost o součinnost a nebo podání informace (dotaz, vysvětlení). | | | | | | Priorita 3 | | | Priorita 3 | | | | Priorita 3 |
| Realizace drobných konfiguračních změn a úprav bez zásahu do zdrojového kódu. Servisní požadavky, opravy dat schválené vlastníkem dat. Servisní požadavky a úpravy na administrátorské úrovni v předpokládaném maximálním rozsahu 50 člověkodnů. Činností dle čl. 5 přílohy č. 2 Smlouvy. | | | | | | Priorita 4 | | | Priorita 4 | | | | Priorita 4 |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Úroveň služby** | | | **Provozní doba systému** | | **Reakční doba (h)** | **Priorita požadavku** | | | | | | | | |
| **1** | | | **2** | | | **3** | **4** | |
| **Gold** | | | 7 x 24 (0 – 24 h) | | **Odpověď** | **0,5** | | | **0,5** | | | **0,5** | **0,5** | |
| **Vyřešení** | **4** | | | **8** | | | **24** | **120\*** | |
| **Silver** | | | 5 x 16 (6 – 22 h) | | **Odpověď** | **0,5** | | | **0,5** | | | **0,5** | **0,5** | |
| **Vyřešení** | **8** | | | **24** | | | **48** | **120\*** | |
| **Bronz** | | | 5 x 8 (8 – 16 h) | | **Odpověď** | **1** | | | **1** | | | **1** | **1** | |
| **Vyřešení** | **24** | | | **48** | | | **72** | **200\*** | |
| **Test** | | | 5 x 10 (8 – 18 h) | | **Odpověď** | **2** | | | **2** | | | **2** | **2** | |
| **Vyřešení** | **48** | | | **96** | | | **120** | **240\*** | |
| **Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb** | | | | | | | | | | | | | | |
| Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele nedohodnou–li se Objednatel s Poskytovatelem jinak a měřícím obdobím kalendářní měsíc. | | | | | | | | | | | | | | |
| V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení Slevu z ceny definovanou pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:  Za každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení: | | | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita 1** | | 0,025 % z celkové ceny Paušálních plnění za  dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita 2** | | 0,015 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita 3** | | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita 4** | | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | |

1. **ID: SUP-002**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | | Služby podpory při správě bezpečnostních incidentů a slabin | | | | | | **TYP KL:** | | **Parametry služby** | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin | | | | | | | | | | |
| **Detaily služby** | | | | | | | | | | | | |
| Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabin, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory. | | | | | | | | | | | | |
| Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně. | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v HelpDeskovém nástroji Objednatele. | | | | | | | | | | | | |
| V případě urgentního bezpečnostního incidentu s prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu. | | | | | | | | | | | | |
| **Dopad** | | | | | | | | | | | | |
| **Vysoký** – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií: | | | | | | | | | | | | |
| * Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. * Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč. * Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké. * Došlo ke zraněním. * V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | | | | | | | | | | |
| **Střední** - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:   * Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. * Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. * Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč. * Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké. * V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | | | | | | | | | | |
| **Nízký** - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:   * Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. * Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. * Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč. * Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální. * V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | | | | | | | | | | |
| **Tabulka pro stanovení priorit** | | | | | | | | | | | | |
| **Naléhavost** | | | | | | **Dopad** | | | | | | |
| **Vysoký** | | **Střední** | | | **Nízký** | |
| **Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:**   * Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. * Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci. * Rychlou reakcí lze zabránit, aby se z malého incidentu stal incident velký. * Je zasaženo několik VIP uživatelů. * V případě bezpečnostní slabiny bezprostředně hrozí tato úroveň naléhavosti. | | | | | | Priorita 1 | | Priorita 2 | | | Priorita 3 | |
| **Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:**   * Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem výrazně narůstají. * Je zasažen jeden VIP uživatel. * V případě bezpečnostní slabiny hrozí tato úroveň naléhavosti. | | | | | | Priorita 2 | | Priorita 3 | | | Priorita 4 | |
| **Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:**   * Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem jen nepatrně narůstají. * Uživatelé nemohou dokončit práci, která není naléhavá. * V případě bezpečnostní slabiny by mohlo dojít k hrozbě této úrovně naléhavosti. | | | | | | Priorita 3 | | Priorita 4 | | | Priorita 4 | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | |
| **Úroveň služby** | **Provozní doba systému** | | | **Reakční doba (h)** | **Priorita požadavku** | | | | | | | |
| **1** | | **2** | | **3** | | | **4** |
| **Gold** | 7 x 24 (0 – 24 h) | | | **Odpověď** | **0,5** | | **0,5** | | **0,5** | | | **0,5** |
| **Vyřešení** | **4** | | **8** | | **120** | | | **240\*** |
| **Silver** | 5 x 16 (6 – 22 h) | | | **Odpověď** | **0,5** | | **0,5** | | **0,5** | | | **0,5** |
| **Vyřešení** | **8** | | **24** | | **160** | | | **240\*** |
| **Bronz** | 5 x 12 (6 – 18 h) | | | **Odpověď** | **1** | | **1** | | **1** | | | **1** |
| **Vyřešení** | **24** | | **36** | | **180** | | | **240\*** |
| **Test** | 5 x 10 (8 – 18 h) | | | **Odpověď** | **2** | | **2** | | **2** | | | **2** |
| **Vyřešení** | **72** | | **120** | | **240** | | | **240\*** |
| \* V případě požadavku priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu Parametru SLA. | | | | | | | | | | | | |
| **Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb** | | | | | | | | | | | | |
| Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele, pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak a měřícím obdobím kalendářní měsíc.  V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení Slevu z ceny definovaná pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:  Za každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení: | | | | | | | | | | | | |
| **Priorita 1** | | | 0,005 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | |
| **Priorita 2** | | | 0,002 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | |
| **Priorita 3** | | | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | |
| **Priorita 4** | | | 0,001 % z celkové ceny Paušálních plnění za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | |

1. **Ostatní ustanovení**

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že :

* pro určení hodnoty priorit požadavků se použijí definice priorit požadavků stanovené v KL SUP -001 a SUP-002.
* provozní doba systému:
  + 7 x 24 (0 – 24 h) znamená 7 dní v týdnu 24 hodin
  + 5 x 16 (6 – 22 h) znamená pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 22:00 hod.
  + 5 x 12 (6 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 18:00 hod.
  + 5 x 10 (8 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 8:00 hod do 18:00 hod.
* KL uvedené v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy stanoví podmínky poskytování Služeb uvedených v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy, a to včetně smluvních pokut a slev z ceny za jejich neplnění. Na Služby uvedené v KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy se aplikují KL uvedené v [příloze č. 2](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy, na které KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy odkazují.
* dojde-li k nahlášení požadavku mimo provozní dobu služby nebo rozhraní, reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení provozní doby rozhraní nebo služby.
* reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci provozní doby rozhraní nebo služby.
* Doba odpovědí je rozdíl v čase mezi předaním požadavku Poskytovateli a dobou potvrzeni jeho přijeti Poskytovatelem.
* poskytovatel je povinen zajistit standardní dostupnost spravovaných systémů i mimo provozní dobu systému a provádět pouze odstávky schválené Objednatelem. Případná nedostupnost mimo provozní dobu rozhraní nebo služby nebude zahrnuta v rámci SLA.
* poskytovatel je povinen využívat v souvislosti s poskytováním Služeb HelpDeskový nástroj Objednatele, nedohodnou-li se strany v průběhu plnění Smlouvy jinak.
* administrativa spojená s provozem a rozvojem, tvorba výkazů či nabídek, odhady pracnosti atd. je součástí ceny dle odst. 16.1 Smlouvy.
* veškeré činnosti dle [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy jsou součástí Paušálních služeb, není-li výslovně uvedeno jinak.

# Příloha č. 3

Plán Inicializace

1. **Průběh Inicializace**

V průběhu Inicializace zajišťuje dosavadní poskytovatel služeb obdobných Službám běžný provoz dle dosud platné smlouvy, pokud takový existuje.

1. **Doba Inicializace**

Inicializace bude zahájena od dne nabytí účinnosti Smlouvy a ukončena v termínu stanoveném ve Smlouvě.

1. **Organizace**

Organizační zajištění Inicializace (koordinace aktivit zapojených subjektů, svolávání schůzek, vedení zápisů, zadávání požadavků na vstupy a součinnost apod.) je v gesci Objednatele.

1. **Aktivity Inicializace**

V rámci Inicializace budou realizovány níže uvedené aktivity:

* 1. **Poskytnutí dokumentace**

Objednatel poskytne Poskytovateli dokumentaci k systémům a Interní dokumentaci definovanou v čl. 10 Smlouvy v nejnovější verzi, která bude předána do 10 pracovních dní od nabytí platnosti Smlouvy. V případě, že je dokumentace součástí systému a není možné ji fyzický předat, bude zpřístupněná alternativním způsobem. Poskytovatel je povinen seznámit se s dokumentací a vyjádřit se k jejímu stavu do 10 pracovních dní od jejího obdržení.

* 1. **Předání otevřených požadavků**

Nejpozději poslední den Inicializace je Poskytovateli předán přehled otevřených požadavků, které budou prvním dnem poskytování paušálních služeb předané k řešení Poskytovateli.

* 1. **Verifikace a audit zálohovacích úloh**

Poté, co Poskytovatel obdrží stávající dokumentaci k zálohování, provede kontrolu její úplnosti. Následně provede verifikaci a audit zálohovacích úloh. Cílem je ověřit funkčnost zálohovacích úloh a identifikovat případné nedostatky v dokumentaci.

* 1. **Předání účtů**

Předání účtů k systémům proběhne nejpozději poslední den Inicializace.Objednatel zajistí pro Poskytovatele přehled účtů a možný termín odstávky za účelem předání účtů a změny hesel.

* + 1. **Popis předání/převzetí účtů**

Proces předání účtů se skládá ze tří častí. Předání náhledových účtů, přípravy a samotného předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy. Samotné předání a následná změna hesel a celkové zacházení s účty se řídí dle interní metodiky MZe.

* + - 1. **Předání náhledových účtů**

Poskytovateli v době Inicializace budou zřízeny účty náhledového charakteru, jsou-li takové. Tyto účty neumožňují zásah do systému, který by ovlivnil plnění SLA dosavadním poskytovatelem. Účty jsou zřizované za účelem seznámení se systémem.

* + - 1. **Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze příprava**

Přípravná fáze se skládá z následujících činností:

* Vydefinování přehledu účtů k předání
* Vydefinování přehledu účtů určených ke změně hesla
* Vydefinování harmonogramu předání/převzetí účtů
  + - 1. **Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze předání/převzetí účtů**

Fáze předání/převzetí účtu probíhá podle stanoveného harmonogramu v přípravné fázi.

Výstupem této častí je protokol o předání/převzetí účtů, včetně evidence s atributy dle výše uvedeného a dále předaní nových hesel způsobem, který určí Objednatel.

Předání přeheslovaných účtů Objednateli je řízeno metodikou MZe udržování hesel k privilegovaným účtům (v původním souboru z důvodu dostupnosti historie).

* 1. **Odstávky**

Poskytovatel v průběhu Inicializace vydefinuje své požadavky na odstávky spravovaných systémů – zpracuje návrh plánu odstávek, který předá k připomínkám a následnému schválení Objednateli.

* 1. **Patchování**

Poskytovatel v průběhu Inicializace služeb zpracuje plán patchování, který bude předán k připomínkám a ke schválení Objednateli. Podle schváleného plánu bude následně Poskytovatel provádět pravidelné patchování systémů a zařízení. V podstatě se jedná o stejný plán jako v předchozím bodě.

1. **Analýza stavu předaných systémů a způsob reakce na jednotlivé nálezy**

V rámci Inicializace budou prováděny analýzy stavu předávaných systémů, provozní situace, dokumentace, provozních postupů a dalších náležitostí. Případné nálezy budou evidované v registru nálezů za účelem definice způsobu jejich vypořádání.

Registr nálezů musí minimálně obsahovat následující položky:

* Pořadové číslo nálezu
* Předmět nálezu
* Detailní popis nálezu
* Dopad nálezu
* Datum nálezu
* Autor nálezu
* Akceptace nálezu ke zpracování
* Způsob vypořádaní
* Zodpovědná strana
* Datum vypořádaní
* Osoba zodpovědná za vypořádání

Kontrolu vypořádání nálezu provádí Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

1. **Rizika Inicializace a jejich obecná definice**

Pro úspěšné dokončení Inicializace je nezbytné definovat možná rizika ihned na začátku Inicializace a průběžně vyhodnocovat jejich naplnění za účelem jejich eliminace. Nová rizika, která se v průběhu Inicializace mohou objevit, budou doplněná do registru rizik a bude se k nim přistupovat stejně jako k rizikům vydefinovaným v úvodu Inicializace.

Registr rizik také eviduje předpoklad pravděpodobného vzniku rizika a závažnost dopadů, umožňuje tak naplánovat akce, které svým charakterem slouží ke snížení pravděpodobnosti výskytu nebo závažnosti dopadu. V případě rizik, která není možné z jakýchkoliv důvodů eliminovat, je pak nezbytné tento fakt brát v potaz po celou dobu Inicializace.

# Příloha č. 4

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Daniel Hetzer |
| Adresa | Těšnov 65/17, 110 000 Praha 1 |
| E-mail | daniel.hetzer@mze.cz |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | Těšnov 65/17, 110 000 Praha 1 |
| E-mail | xxx |
| Telefon | 221 812 862 |

ve věcech ad hoc služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | Těšnov 65/17, 110 000 Praha 1 |
| E-mail | xxx |
| Telefon | 221 814 502 |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | [xxx](file:///C:\Users\zd059294\Desktop\Nabidky%20-%20rozpracovane\MZE_EPO_03_2019\michal.kopecek@o2.cz) |
| Telefon | xxx |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4 |
| E-mail | [xxx](file:///C:\Users\zd059294\Desktop\Nabidky%20-%20rozpracovane\MZE_EPO_03_2019\pavel.filek@o2its.cz) |
| Telefon | xxx |

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech Ad hoc služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat Ad hoc služby a schvalovat jejich finanční výši, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

# Příloha č. 5

Seznam poddodavatelů

**1/**

**Název:** **PDS les s.r.o.**

**Sídlo:** Vlhká 194/25, Trnitá, 602 00 Brno

**Právní forma:** společnost s ručením omezeným

**Identifikační číslo:** 018 33 570

**Rozsah plnění Smlouvy:** Spolupráce na provozu a rozvoji aplikace ERMA2 a souvisejících služeb (mj. správa a provoz webového uživatelského rozhraní, zajištění provozu aplikačních serverů, databáze Microsoft SQL Server 2008 atd..)

# Příloha č. 6

Souhrnná cenová tabulka

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za Paušální služby za měsíc** | | | | | |
| **ID KL** | **Název** | **Cena v Kč bez DPH za měsíc** | **Sazba DPH** | **DPH v Kč** | **Cena v Kč včetně DPH za měsíc** |
| **ERMA-001** | Provoz aplikace ERMA2 | 36.698,- | 21 % | 7.706,58 | 44.404,58 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Maximální celková cena za Paušální KL** | | |
| **Maximální celková cena za Paušální KL za 48 měsíců bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Maximální celková cena za Paušální KL za 48 měsíců s DPH** |
| 1.761.504,- | 369.915,84 | 2.131.419,84 |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální cena KL bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KL v příslušném měsíci poté, co dojde k řádné Inicializaci, přičemž Poskytovateli nevzniká právní nárok na úhradu celkové maximální ceny uvedené výše, nebudou-li Paušální služby poskytovány po dobu 48 měsíců.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za Ad hoc služby pro HR - 001 a HR – 002** | | | | | | |
| **Cena za jeden člověkoden Ad hoc služeb v Kč bez DPH** | **Výše DPH v Kč** | **Cena Ad hoc služeb za jeden člověkoden v Kč s DPH** | **Požadovaný počet člověkodnů** | **Maximální cena za Ad hoc služby v Kč bez DPH** | **Výše DPH v Kč** | **Maximální cena za Ad hoc služby v Kč s DPH** |
| 8.421,- | 1.768,41 | 10.189,41 | 800 | 6.736.800,- | 1.414.728,- | 8.151.528,- |

*(pozn.: Účastník doplní do odst. 16.1 Smlouvy cenu „Maximální cena za Paušální KL za 48 měsíců“ bez DPH, včetně DPH a s uvedením výše DPH a do odst. 16.2 Smlouvy cenu „Maximální cena za Ad hoc služby“ bez DPH , včetně DPH a s uvedením výše DPH)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Maximální celková cena za Paušální KL a Ad hoc služby** | | |
| **Maximální celková cena za Paušální KL za 48 měsíců a Ad hoc služby bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Maximální celková cena za Paušální KL za 48 měsíců a Ad hoc služby s DPH** |
| 8.498.304,- | 1.784.643,84 | 10.282.947,84 |

# Příloha č. 7

**Realizační tým Poskytovatele**

***pozn.: účastník vyplní níže uvedené kontaktní údaje***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pořadové číslo člena týmu** | **Identifikace člena týmu**  (jméno, příjmení, telefon, email) |
| 1 | xxx |
| 2 | xxx |
| 3 | xxx |
| 4 | xxx |
| 5 | xxx |
| 6 | xxx |
| 7 | xxx |
| 8 | xxx |
| 9 | xxx |
| 10 | xxx |