



**Smlouva o poskytování služeb
podpory, údržby a rozvoje Aplikace**

Zákaznický portál a přidružených systémů

Service level agreement

Evidenční číslo Objednatele: 048102

Evidenční číslo Dodavatele:

Dodavatel: **FSS, spol. s r.o.**
sídlo/místo podnikání: Čajkovského 994/74, Nový Hradec Králové, 500 09
IČO: 25957368
DIČ: CZ25957368
č. účtu: Komerční banka a.s., č. účtu 51-550550277/0100
spisová značka: C 17524 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové
zastoupená: Ing. Jan Rádl, jednatel

na straně jedné jako „**Dodavatel**“

a

Objednatel: **ČEPRO a.s.**
se sídlem: Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7
spisová značka: B 2341 vedená Městským soudem v Praze
IČO: 60193531
DIČ: CZ60193531
bankovní spojení: 11902931/0100
zastoupená: Mgr. Jan Duspěva, předseda představenstva
Ing. Helena Hostková, místopředsedkyně představenstva

na straně druhé jako „**Objednatel**“.

Dodavatel a Objednatel jsou společně nazýváni též jako „**smluvní strany**“.

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají Dodavatel a Objednatel v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje Aplikace (dále také jen „**Smlouva**“).

1. DENICE ZKRATEK A POJMŮ

1.1. V této Smlouvě mají následující výrazy, zkratky a slovní spojení níže uvedený význam:

Aplikace	programové vybavení (tj. software), které umožňuje provádět nějakou užitečnou činnost (řešení konkrétního problému, interaktivní tvorbu uživatele) a všechny jeho části, včetně databázových instancí, webových serverů, aplikačních serverů, softwarových frameworků, využívaných externích softwarových knihoven, webových služeb, API rozhraní, naplánovaných úloh, nebo dalších komponent, nezbytných pro zajištění jeho plné funkčnosti.
Autorský zákon	Zákon č. 121/2000, o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění
Autorské dílo	Dílo ve smyslu ustanovení § 2 Autorského zákona, které vzniklo při plnění SLA, Smlouvy o dílo a bylo vytvořeno Dodavatelem a/nebo jeho subdodavatelem. Autorským dílem je také databáze.
Bezpečnostní pravidla	Pravidla obsažená v Příloze č. 4 této Smlouvy.
Cena	odměna Dodavateli za poskytování Služeb. Výpočet výše Ceny je uveden v příslušném Listu služeb tvořícím Přílohu č. 2 Smlouvy. Cena je uvedena bez DPH.
Cena díla	Odměna Dodavateli za zhotovení Díla na základě Požadavku. Cena díla je uvedena bez DPH.
Dílo	Dílo vytvořené na základě Smlouvy o dílo.
DPH	Daň z přidané hodnoty podle Zákona o DPH
Doba na vyřešení	Doba, která uplynula od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli Incident nebo Požadavek, do okamžiku, kdy je takový Incident nebo Požadavek uzavřen. Doba na vyřešení Incidentu pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby. Doba na vyřešení Požadavku je uvedena ve Smlouvě o dílo.
Doba na údržbu	Doba, ve které Dodavatel provádí pravidelný upgrade, testování nebo servisní zásah týkající se Služby. Doba na údržbu pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby.
Doba odezvy	Doba, která uplynula od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli Hlášení do okamžiku, ve kterém Dodavatel zahájil práce za účelem vyřešení Hlášení Objednatele.
Doba dohodnuté odstávky	Doba, ve které Dodavatel, po dohodě se Objednatelem, Službu plánovaně neposkytuje. Doba dohodnuté odstávky pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby.
Dohodnutá odstávka	Odstávka Služby, která je uvedena v příslušném Listu služby.
Dokumentace	Řádná technická a uživatelská dokumentace k Dílu a/nebo Autorskému dílu.

Duševní vlastnictví	Práva k přihlašováním nebo zapsaným ochranným známkám, patentům, užitným či průmyslovým vzorům, autorská práva, práva k počítačovému software, k topografiím, know-how, obchodnímu tajemství, práva podle licenčních smluv a jiných dohod souvisejících s těmito právy a dále veškerá práva a prostředky ochrany podobné povahy k uvedeným právům z průmyslového a duševního vlastnictví nebo mající obdobný účinek kdekoli na světě a veškeré výrobní a technologické znalosti nebo informace, které jsou způsobilé být chráněny proti nekalému soutěžnímu jednání nebo na základě zvláštních právních předpisů týkajících se duševního vlastnictví kdekoli na světě (zejména technické znalosti, technická dokumentace, technologické procesy a vzory a jiné znalosti a informace týkající se předmětu Smlouvy).
Důvěrná informace	Informace, na jejímž utajení má některá anebo obě Smluvní strany zájem. Za Důvěrné informace se považují zejména informace, které tvoří předmět obchodního tajemství podle § 504 Občanského zákoníku. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to smluvní strana, která tyto informace získala, zavinila, ať už záměrně nebo opominutím, nebo které měla smluvní strana, která tyto informace získala, po právu k dispozici již před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem dříve uzavřené smlouvy.
Faktura	Daňový doklad naplňující požadavky Zákona o DPH.
Fakturační období	Období, za které jsou Cena za Služby a/nebo Cena Díla Dodavatelem vyúčtovány a jsou předmětem fakturace. Fakturační období činí kalendářní měsíc.
Help desk	System poskytovaný a udržovaný Objednatelem za účelem zadávání, evidence a zpracování Incidentů a Požadavků Objednatele na Služby. Help desk je pro Objednatele přístupný z vnitřní sítě Dodavatele prostřednictvím odkazu https://helpdesk.ceproas.cz
Hlášení	Zpráva, kterou Objednatel ohlásí Dodavateli Incident nebo Požadavek. Objednatel odešle Hlášení do Help desku.
Incident	Skutečnost nebo stav, který Objednateli částečně nebo úplně brání užívat Službu a/nebo Aplikaci, pro kterou je Služba poskytována.
Incident kategorie 1 - Urgentní	Incident, při kterém Aplikace Objednatele není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující její činnost a tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona, jež je Objednatel povinen splnit do jednoho týdne.
Incident kategorie 2- Normální	Incident, při kterém je činnost Aplikace Objednatele degradována tak, že může být ohrožena podnikatelská či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona, jež je Objednatel povinen splnit v časovém horizontu od jednoho týdne do jednoho měsíce.
Incident kategorie 3 - Nízká	Incident, jehož definice nespadá do kategorie Incident kategorie 1 – Urgentní nebo kategorie 2- Normální.
Insolvenční zákon	Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění.

Katalog služeb	Seznam Služeb, které Dodavatel Objednati poskytuje. Katalog služeb tvoří přílohu 1 této Smlouvy.
Konzultant	Člen Realizačního týmu.
Kontaktní osoba	Osoba, kterou příslušná smluvní strana zmocnila k jednání s druhou smluvní stranou ve věcech smluvních a/nebo provozních.
List služby	List služby obsahuje přesný popis Služby, a další definice a parametry Služby.
Maximální doba výpadku	Nejdelší možná doba, která může uplynout od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli, že Služba je nedostupná, do okamžiku, ve kterém Služba opět dosáhla parametrů podle Listu takové Služby. Pokud je doba, která uplynula od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli, že Služba je nedostupná, do okamžiku, ve kterém Služba opět dosáhla parametrů podle Listu takové Služby, delší než Maximální doba výpadku, je Dodavatel v prodlení.
Mimořádná odstávka	Odstávka Služby, která není Dohodnutou odstávkou Služby.
Občanský zákoník	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
Objednávka	Výzva Objednatele k plnění, na základě, které dojde prostřednictvím její doručení Dodavateli k uzavření Smlouvy o dílo.
Oprávněná osoba	Osoba, kterou Objednatel zmocnil k provedení Hlášení Dodavateli.
Požadavek	Návrh Objednatele Dodavateli, aby Dodavatel pro Objednatele zhotovil Dílo, jehož zhotovení není zahrnuto v Ceně.
Provozní doba služby	Doba, ve které Dodavatel poskytuje Službu. V Provozní době služby Dodavatel odstraňuje Incidentsy a vypořádává Požadavky. Provozní doba služby pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby.
Řídící výbor	Společný orgán Objednatele a Dodavatele, který monitoruje kvalitu poskytovaných Služeb, řeší neshody mezi Smluvními stranami, stanovuje řídicí a provozní procesy vztahující se ke Službám. Řídící výbor má (3) členy, dva (2) členy nominuje Objednatel jednoho (1) člena nominuje Dodavatel.
Realizační tým	Tým konzultantů na straně Dodavatele, který bude zahrnovat minimálně počet členů na pozicích a splňující role uvedené v Příloze č. 6 Dodavatel je oprávněn v průběhu poskytování Smlouvy měnit složení Realizačního týmu pouze po písemném schválení takové změny Objednatelem. Dodavatel je oprávněn navrhnout změnu ve složení Realizačního týmu pouze tehdy, naplňuje-li osoba, která má nahradit člena Realizačního týmu požadavky role, jenž musel naplňovat nahrazovaný člen Realizačního týmu. Dodavatel je zároveň povinen udržovat stabilitu Realizačního týmu a je tak oprávněn navrhnout změny v Realizačním týmu pouze, je-li to nezbytně nutné.
Service Level Agreement	Tato Smlouva, včetně všech jejích příloh.
SLA	Service Level Agreement.

Služba	Služba uvedenou v Katalogu služeb. Katalog služeb tvoří přílohu 1. Popis Služby je uveden v Listu služby. Listy služeb tvoří přílohu č. 2.
Smlouva o dílo	<p>Smlouva uzavřená mezi Dodavatelem a Objednatelem, jejímž předmětem je zhotovení Díla na základě Požadavku. Smlouva o dílo je uzavřena prostřednictvím vystavení Objednávky a jejím doručením Dodavateli.</p> <p>Podmínkou uzavření platné Smlouvy o dílo je dohoda smluvních stran o (i) přesném popisu předmětu smlouvy, tj. Díla, které má Dodavatel pro Objednatele zhotovit, (ii) výši Ceny Díla za zhotovení takového díla a (iii) termínu, do kdy Dodavatel takové dílo zhotoví. Smlouvu o dílo nelze uzavřít ústně. Obsah Smlouvy o dílo se řídí Smlouvou a Přílohou č. 5 této smlouvy.</p>
Zákon o DPH	Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
Zákon o registru smluv	Zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění
Zpráva o čerpání služeb	<p>Výkaz obsahující výčet všech činností realizovaných v rámci poskytování Služeb a zhotovování Díla včetně jejich podrobného časového členění včetně identifikace Požadavků a Incidentů. Zpráva o čerpání služeb obsahuje cenu Služeb (v členění dle jednotlivých činností).</p> <p>Vzor Zprávy o čerpání služeb tvoří přílohu příslušného Listu služby.</p>

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem Smlouvy je stanovit podmínky a pravidla poskytování Služeb Dodavatelem Objednateli v rozsahu, způsobem a v kvalitě stanovené Smlouvou.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy jsou podmínky, za jakých bude Dodavatel Objednateli poskytovat Služby a podmínky, za jakých bude Objednatel Dodavateli za poskytnuté Služby platit Cenu. Současně je předmětem Smlouvy stanovení podmínek pro zhotovení Díla a pro uhrazení Ceny díla.
- 3.2. Dodavatel poskytuje Objednateli Služby uvedené v Katalogu služeb. Plnění, které není Službou, poskytne Dodavatel Objednateli na základě Smlouvy o dílo. Dodavatel vyvine maximální úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby Objednateli poskytl Služby a zhotovil Díla na nejvyšší možné úrovni. Objednatel zaplatí Dodavateli Cenu za řádně poskytnuté Služby, nebo Cenu díla za řádně zhotovené Dílo.

4. MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy. Objednatel zároveň umožňuje poskytnutí vzdáleného připojení. Místem zhotovení Díla je sídlo Dodavatele, nestanoví-li Smlouva o dílo něco jiného.
- 4.2. Dodavatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající mu z této Smlouvy a na základě Požadavků Objednatele po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 4.3. Termín zahájení poskytování Služeb dle této Smlouvy je stanoven na první den doby trvání Smlouvy stanovené v odst. 19.1 Smlouvy.
- 4.4. Termín zhotovení Díla je uveden ve Smlouvě o dílo.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytování Služeb je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v Příloze č. 1 Katalogu služeb. Cena bude vypočtena způsobem uvedeným v Příloze č. 2 Smlouvy
- 5.2. Cena díla je stanovena dohodou smluvních stran na základě Jednotkových cen uvedených v Příloze č. 1 a je uvedena ve Smlouvě o dílo.
- 5.3. Pro účel Smlouvy a pro účely fakturace je stanovena jako jednotka práce jeden (1) člověkodenní v rozsahu osmi (8) pracovních hodin, dále jedna hodina jako jedna (1) člověkohodina.
- 5.4. Platba Ceny za Služby, Ceny díla bude provedena bezhotovostním převodem na účet Dodavatele uvedený v této smlouvě na základě faktury Dodavatele. V případě, že Dodavatel bude mít zájem změnit číslo účtu během relevantní doby, lze tak učinit pouze na základě dohody smluvních stran dodatkem k této Smlouvě.
- 5.5. Právo na vystavení faktury na Cenu za Služby vzniká Dodavateli vždy jednou za uplynulé Fakturační období, v němž byly Služby Dodavatelem řádně plněny, a to na základě Objednatelem schválené Zprávy o čerpání služby. Dodavatel je povinen vystavit fakturu na Cenu za Služby nejpozději do pátého (5.) pracovního dne po uplynutí Fakturačního období. Právo na vystavení faktury na Cenu díla vzniká Dodavateli po řádném zhotovení Díla a to též na základě Objednatelem schválené Zprávy o čerpání služby. Dodavatel je povinen vystavit fakturu na Cenu za Služby nejpozději do pátého (5.) pracovního dne po převzetí řádně zhotoveného Díla. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je pro účely fakturace Ceny za Služby poslední den Fakturačního období. Pro účely fakturace Ceny díla je datem uskutečnění zdanitelného plnění den převzetí řádně zhotoveného Díla.
- 5.6. Veškeré platby dle Smlouvy budou prováděny bezhotovostně na účet Dodavatele používaný pro jeho ekonomickou činnost, který je uvedený ve Smlouvě, přičemž Dodavatel prohlašuje, že jím uvedený bankovní účet splňuje náležitosti platné legislativy
- 5.7. Faktura vystavená podle Smlouvy má splatnost třicet (30) dní ode dne prokazatelného doručení Faktury Objednateli. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu dle platné a účinné legislativy, číslo Objednávky, ke které se bude vztahovat, a další náležitosti dle této Smlouvy, včetně požadovaných příloh. Faktura vystavená Dodavatelem dle této Smlouvy bude též obsahovat číslo účtu Dodavatele. K Faktuře musí být přiložena kopie Zprávy o čerpání služby, potvrzující rozsah poskytnutých Služeb a/nebo zhotoveného Díla včetně jejich Ceny a Ceny díla a skutečnost převzetí poskytnutých Služeb a/nebo zhotoveného Díla Objednatelem a vyúčtované smluvní pokuty a další přílohy vyplývající z této Smlouvy.
- 5.8. Závazek úhrady Faktury Objednatelem se považuje za splněný dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele uvedeného shodně v záhlaví Smlouvy a na faktuře Dodavatelem vystavené.
- 5.9. V případě, bude-li Faktura obsahovat chybné či neúplné údaje či bude jinak vadná, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Dodavateli bez zaplacení. Dodavatel je povinen vystavit novou opravenou fakturu s novým datem splatnosti a doručit ji Objednateli. V tomto případě od učinění výzvy Objednatele k předložení bezvadné faktury Dodavatelem Objednateli dle první věty tohoto odstavce do doby doručení bezvadné faktury Dodavatelem Objednateli na fakturační adresu Objednatele nemá Dodavatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci a Objednatel není v prodlení se zaplacením fakturované částky. Doba splatnosti v délce třiceti (30) dnů počíná běžet znovu až ode dne doručení bezvadné faktury Objednateli na fakturační adresu Objednatele.
- 5.10. Fakturu dle Smlouvy Dodavatel vystaví v písemné listinné podobě nebo v elektronické verzi, přičemž v případě elektronické Faktury bude mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o elektronické fakturaci.
- 5.11. Dodavatel splní svou povinnost vystavit a doručit Fakturu Objednateli v listinné podobě doručením Faktury v listinné podobě Objednateli na Objednatelem písemně stanovenou fakturační adresu. V okamžiku uzavření této Smlouvy stanovil Objednatel tuto fakturační adresu: ČEPRO, a.s., FÚ, Odbor účtárny, Hněvice 62, 411 08 Štětí.

- 5.12. Smluvní strany se dohodly, že oznámení nebo změny adres uvedených v odst. 5.11 Smlouvy provedou písemným oznámením podepsaným osobami oprávněnými k uzavření nebo změnám Smlouvy doručeným druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy s dostatečným předstihem.
- 5.13. V případě prodloužení Objednatele s platbou uhradí Objednatel Dodavateli dlužnou částku a dále úrok z prodloužení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
- 5.14. Smluvní strany sjednávají, že v případech, kdy Objednatel je, nebo může být ručitelem za odvedení DPH Dodavatelem z příslušného plnění, nebo pokud se jím Objednatel stane nebo může stát v důsledku změny zákonné úpravy, je Objednatel oprávněn uhradit na účet Dodavatele uvedený ve Smlouvě pouze fakturovanou částku za dodané plnění bez daně z přidané hodnoty dle další věty. Částku odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené na Faktuře, případně ve výši v souladu s platnými předpisy, je-li tato vyšší, je Objednatel v takovém případě oprávněn místo Dodavatele jako Dodavatel zdanitelného plnění uhradit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o DPH (tj. zejména dle ustanovení §§ 109, 109a, event. dalších) přímo na příslušný účet správce daně Dodavatele jako Dodavatele zdanitelného plnění s údaji potřebnými pro identifikaci platby dle příslušných ustanovení Zákona o DPH. Úhradou DPH na účet správce daně Dodavatele tak bude splněn závazek Objednatele vůči Dodavateli zaplatit cenu plnění v částce uhrazené na účet správce daně Dodavatele.
- 5.15. O postupu Objednatele dle odst. 5.14 výše bude Objednatel písemně bez zbytečného odkladu informovat Dodavatele jako Dodavatele zdanitelného plnění, za nějž byla DPH takto odvedena.
- 5.16. Uhrazení závazku učiněné způsobem uvedeným v odst. 5.14 výše je v souladu se Zákonem o DPH a není porušením smluvních sankcí za neuhrazení finančních prostředků ze strany Objednatele a nezakládá ani nárok Dodavatele na náhradu škody.
- 5.17. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu faktury Dodavateli, pokud bude na Dodavatele podán návrh na insolvenční řízení. Objednatel je oprávněn v těchto případech pozastavit výplatu do doby vydání soudního rozhodnutí ve věci probíhajícího insolvenčního řízení. Pozastavení výplaty faktury z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, není prodloužením Objednatele. Bude-li insolvenční návrh odmítnut, uhradí Objednatel fakturu do třiceti (30) dnů ode dne, kdy obdrží od Dodavatele rozhodnutí o odmítnutí insolvenčního návrhu s vyznačením právní moci. V případě, že bude rozhodnuto o úpadku a/nebo o způsobu řešení úpadku, bude Objednatel postupovat v souladu s Insolvenčním zákonem.

6. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN A JINÁ PRÁVA A POVINNOSTI

- 6.1. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené.
- 6.2. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto Smlouvu a Smlouvu o dílo a řádně plnit závazky v nich obsažené.
- 6.3. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené.
- 6.4. Dodavatel je povinen plnit závazky ze Smlouvy a Smlouvy o dílo řádně a včas dle podmínek stanovených touto Smlouvou a Smlouvou o dílo a jejími nedílnými součástmi.
- 6.5. Dodavatel bude při plnění předmětu Smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele. Jednotlivé činnosti budou Dodavatelem prováděny v úzké součinnosti s Objednatelem, dle standardů Objednatele a dle pravidel obvyklých v tomto oboru.
- 6.6. Dodavatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při poskytování Služeb a zhotovení Díla prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
- 6.7. Dodavatel se zavazuje dodržovat interní předpisy Objednatele, se kterými byl Objednatelem písemně seznámen. Interní předpisy, se kterými byl Dodavatel seznámen nejpozději ke dni

uzavření Smlouvy, jsou uvedeny v Příloze č. 7. Dodavatel prohlašuje, že je mu obsah dotčených interních předpisů zcela znám a seznámil se s ním již před uzavřením Smlouvy.

- 6.8. Dodavatel je oprávněn pověřit plněním dle této Smlouvy nebo její části třetí osoby. V takovém případě odpovídá Dodavatel za plnění poskytnuté takovou třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
- 6.9. V případě, že je Dodavatel povinen poskytovat Služby, a/nebo zhotovit Dílo na základě Požadavku Objednatele, Dodavatel souhlasí s tím, že Požadavky budou Objednatelem Dodavateli zadávány způsobem a v souladu se Smlouvou zejména Přílohou č. 2 (List služeb).
- 6.10. Dodavatel bude při poskytování Služeb a zhotovení Díla využívat systém Help desku Objednatele pro komunikaci se členy Realizačního týmu. Bude zde evidovat průběh realizace a dokumentace svých činností. Dodavatel bude s Objednatelem komunikovat výlučně v českém jazyce.

7. VYPOŘÁDÁNÍ INCIDENTU A POŽADAVKU

- 7.1. Smluvní strany vypořádají Incident a/nebo Požadavek postupem uvedeným v Příloze č. 2.

8. SOUČINNOST

- 8.1. Smluvní strany si navzájem poskytnou veškerou součinnost, kterou po nich lze rozumně požadovat, aby byl splněn účel této Smlouvy. Pokud to bude nezbytné k splnění účelu Smlouvy a pokud o to smluvní stranu druhá smluvní strana písemně požádá, vyhotoví smluvní strana pro druhou smluvní stranu dokumenty a tyto dokumenty druhé smluvní straně předá.
- 8.2. Za účelem poskytnutí Služeb nebo zhotovení Díla poskytne Objednatel Dodavateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat. Pokud Objednatel součinnost podle předchozí věty neposkytne, ačkoli ji poskytnout mohl a měl a byl na potřebu poskytnutí součinnosti upozorněn, prodlužuje se termín pro poskytnutí Služeb nebo zhotovení Díla o dobu, po kterou Objednatel takovou součinnost prokazatelně neposkytl.
- 8.3. Pokud Objednatel vydá pokyny směřující k naplnění předmětu Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo, je Dodavatel povinen tyto pokyny dodržovat, pokud nejsou v rozporu se Smlouvou a/nebo Smlouvou o dílo případně obecně závaznými právními předpisy. Pokyny musí být zaznamenány v dopisu, e-mailu či zápisu z jednání. Na nevhodnost pokynu je Dodavatel povinen Objednatele upozornit. Pokud nebude možné v jednotlivém případě vydat včas potřebný pokyn, bude Dodavatel jednat svědomitě dle vlastního uvážení s vědomím předpokládaných zájmů Objednatele.
- 8.4. Dodavatel zejména při kontrolách a auditech vykonávaných Objednatelem poskytne potřebnou součinnost osobám, které Objednatel určí. Dodavatel zejména zajistí součinnost všech osob na straně Dodavatele, jež podléhají kontrole a auditu či mohou být nápomocni při jejich provedení.

9. PRÁVO KONTROLY

- 9.1. Při plnění svých závazků podle této Smlouvy a Prováděcích dokumentů odpovídá Dodavatel za to, že Služby a Dílo vyhovují všem českým obecně závazným právním předpisům, podmínkám této Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo a Bezpečnostním pravidlům, a že při poskytování Služeb neporuší žádné právo Duševního vlastnictví třetí strany, včetně patentové ochrany, ochranných známek, autorských práv a/ nebo obchodního tajemství. Dodavatel je zejména povinen:
 - při zpracování dat nebo jiných informací Objednatele umožnit Objednatelem určeným osobám přístup k primárním informacím a k hodnocení správnosti jejich zpracování;
 - na své náklady umožnit Objednatelem k tomu písemně pověřeným osobám výkon funkce kontroly rizik (risk control), compliance a vnitřního auditu, a to maximálně 1x za každý kalendářní rok trvání této Smlouvy;
 - umožnit Objednatelem k tomu písemně pověřeným osobám výkon ostatních kontrolních činností, které lze po Dodavateli rozumně požadovat;

- 9.2. Objednatel má právo kontrolovat poskytování Služeb a zhotovování Díla plnění podmínek této Smlouvy, Smlouvy o dílo a Prováděcích dokumentů a Dodavatel je povinen mu takovou kontrolu umožnit. Zjistí-li Objednatel, že Dodavatel postupuje v rozporu se schváleným Prováděcím dokumentem nebo touto Smlouvou nebo Bezpečnostními pravidly, Dodavatel odstraní na své náklady veškeré závažné nedostatky, které Objednatel při kontrole zjistí. K tomu bude mít Dodavatel přiměřenou dodatečnou lhůtu podle povahy daného plnění, běžící ode dne, kdy mu Objednatel daný rozpor oznámil a požádal o nápravu.

10. INFORMAČNÍ POVINNOST

- 10.1. Smluvní strany si navzájem vyměňují všechny informace potřebné nebo prospěšné k plnění Smlouvy. Dodavatel informuje Objednatele o významných okolnostech, například o personálních změnách nebo změnách ve vlastnické struktuře Dodavatele a jiných podobných změnách, které mohou mít vliv na kvalitu Služeb a/nebo Díla. Dodavatel zejména informuje Objednatele včas a v dostatečném rozsahu o všech okolnostech, které by mohly mít negativní dopad na schopnost Dodavatele řádně poskytovat Služby a/nebo zhotovení Díla.
- 10.2. Objednatel neprodleně informuje Dodavatele o bezpečnostních rizicích, o kterých se dozvěděl a které souvisejí s poskytovanou Službou nebo zhotovovaným Dílem. Objednatel neprodleně informuje Dodavatele o všech Incidentech.

11. ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 11.1. Jedná-li se o činnosti Dodavatele, které jím budou plněny na základě Požadavku Objednatele, zavazuje se Objednatel tyto jednotlivé Požadavky činit pouze přes Oprávněné osoby Objednatele a Dodavatel se zavazuje od těchto osob Požadavky přijímat.
- 11.2. Všechny jednotlivé činnosti Dodavatele budou vykazovány písemnou formou Zprávy o čerpání služeb. Každá Zpráva o čerpání služeb bude odsouhlasena a potvrzena Kontaktní osobou Objednatele pro oblast smluvní nebo provozní. V případě telefonických konzultací bude o tomto způsobu komunikace proveden jednoznačný písemný zápis následně schválený oběma smluvními stranami a rovněž uvedený ve Zprávě o čerpání služeb.
- 11.3. Dostupností se pro účely Smlouvy rozumí doba, ve které bude Dodavatel povinen reagovat na oznámení Incidentu a/nebo Požadavek Oprávněných osob Objednatele.

12. SOUČINNOST OBJEDNATELE A DODAVATELE

- 12.1. Dodavatel se zavazuje v rámci plnění závazku dle Smlouvy:
- nezakládat do Aplikace Objednatele žádná data a neměnit konfiguraci Aplikace,
 - navrhnout způsob otestování úprav, zkontrolovat úplnost testů dle záznamů o provedených testech a neprodleně upozornit na případné nedostatky testů,
 - oznámit předání plnění k testování a ukončení práce na sjednaném plnění odpovědnému pracovníkovi Objednatele.
 - neprodleně upozornit Objednatele na zjištěné vady Aplikace.
- 12.2. Dodavatel zajistí dostatečnou kapacitu svých Konzultantů pro poskytování Služeb nebo zhotovování Díla tak, aby po celou dobu trvání Smlouvy Dodavatel poskytoval Služby a/nebo zhotovoval Dílo vždy řádně, včas a kvalitně prostřednictvím Konzultantů odborně způsobilých a zkušených.
- 12.3. Objednatel se zavazuje dle této Smlouvy:
- v případě potřeby zajistit jedno místo na svém pracovišti pro Konzultanta Dodavatele, toto místo musí být způsobilé přístupu do příslušné části počítačové sítě v rozsahu potřebném k plnění předmětu Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo (nejedná se o trvalé místo),

- zabezpečit pro Dodavatele funkční vzdálené připojení do Aplikace a Help Desku Objednatele,
- provést přiměřená opatření v případě zjištění vad poskytnutých Služeb a/nebo Díla a to zejména zajištěním dat, diagnózou poruchy, pravidelným přezkoušením výsledků apod.
- řádně otestovat a vyhotovit záznam o provedených testech bez zbytečného prodlení po převzetí plnění k testování od Dodavatele,
- po předchozí dohodě poskytnout při plnění této Smlouvy v dostatečném rozsahu a v přiměřené míře potřebnou podporu Dodavatelů,
- k zadávání Požadavků využívat výhradně prostředky dle Smlouvy a činit tak prostřednictvím Oprávněných osob.

12.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků ze Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo.

12.5. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo.

12.6. Smluvní strany se výslovně dohodli, že v případě neposkytnutí součinnosti v rozsahu smluveném v článku 12 této smlouvy, není ta smluvní strana, které nebyla poskytnuta sjednaná součinnost, v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy. V případě neposkytnutí součinnosti objednatel, na kterou je objednatel povinen dle ustanovení této smlouvy, není objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvních pokut dle této smlouvy a zároveň v takovém případě není objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy.

13. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI A ŘEŠENÍ SPORŮ

13.1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím Kontaktních osob uvedených v tomto článku.

13.2. Smluvní strany ustanovují následující Kontaktní osoby:

- Kontaktními osobami za Dodavatele byli jmenováni

-
-

- Kontaktními osobami za Objednatele byli jmenováni

-
-

13.3. Objednatel ustanovuje následující Oprávněné osoby:

-
-
-
-
-

13.4. Případné rozpory v komunikaci smluvních stran budou řešeny prostřednictvím Kontaktních osob dle odstavce. 13.2 této Smlouvy.

13.5. Smluvní strany jsou oprávněny kontaktní osobu, Oprávněné osoby nebo její kontaktní údaje změnit písemným oznámením druhé smluvní straně. Oznámení podle předchozí věty musí být doručena druhé smluvní straně uvedené v záhlaví této Smlouvy.

13.6. Vzájemné rozpory smluvních stran budou řešeny následujícím způsobem a v následujících postupných úrovních:

- a) Kontaktními osobami za Dodavatele pro oblast provozní a Kontaktními osobami za Objednatele pro oblast provozní, nedojde-li k vyřešení sporu, pak
- b) Řídící výbor, nedojde-li k vyřešení sporu, pak
- c) Management Dodavatele a Objednatele (není-li ve struktuře smluvní strany managementu, pak členové statutárního orgánu)

nepodaří-li se spor urovnat na některé z výše uvedených úrovní, je každá ze smluvních stran oprávněna předložit jej k vyřešení věcně a místně příslušnému soudu České republiky.

14. SMLUVNÍ POKUTY

14.1. Smluvní pokuty a jejich výše jsou vedle této Smlouvy uvedeny v Listu služby, který tvoří přílohu této Smlouvy. V případě rozporu této Smlouvy a Listu služby ve vztahu ke smluvním pokutám, má přednost ujednání obsažené v Listu služby.

14.2. Smluvní pokuty stanovené v Listu služeb jsou splatné ke dni vyúčtování Ceny a/nebo Ceny díla. Ostatní smluvní pokuty vyúčtuje oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno ustanovení Smlouvy, které k vyúčtování smluvní pokuty opravňuje a způsob výpočtu celkové výše smluvní pokuty. Smluvní pokuty podle předchozí věty jsou splatné ve lhůtě patnácti (15) dní ode dne doručení jejich vyúčtování povinné smluvní straně.

14.3. Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele účtovat náhradu škody ve výši přesahující částku zaplacené smluvní pokuty.

14.4. Neuvedení smluvní pokuty ve Zprávě o čerpání služeb či její uvedení v nesprávné výši či rozsahu nedochází k zániku či jinému omezení nároku na smluvní pokutu na straně Objednatele.

14.5. Dodavatel prohlašuje, že považuje smluvní pokuty za přiměřené povaze povinností, ke kterým se vztahují.

15. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

15.1. Dojde-li při poskytování Služeb a/nebo zhotovování Díla k vytvoření díla, které bude mít povahu Autorského díla Autorského zákona, řídí se poměry k takto nově vytvořenému Autorskému dílu platnými předpisy autorského práva. Pro případné nároky autorů tohoto Autorského díla se uplatní ustanovení Autorského zákona.

15.2. Dodavatel poskytuje Objednateli licenci v dále stanoveném rozsahu pro užití Autorského díla pro vlastní potřebu Objednatele bez územního omezení, a to v rozsahu využití všech funkcí a vlastností ve stavu ke dni předání Autorského díla.

15.3. Licence je poskytována jako časově, množstevně a teritoriálně neomezená a nevýhradní, přičemž po celou dobu se uplatní pravidla uvedená v tomto článku, nedohodnou-li se výslovně smluvní strany písemně jinak. Dodavatel je oprávněn poskytnout licenci i jiným osobám než Objednateli za podmínek uvedených v § 2633 Občanského zákoníku.

15.4. Objednatel je, bez výslovného předchozího souhlasu Dodavatele, oprávněn poskytnout sublicenci, licenci postoupit a zastavit, pronajmout, poskytnout jiná práva či umožnit výkon jakýchkoli práv k Autorskému dílu, a je oprávněn Autorském dílo zpřístupnit jiným osobám jakýmkoli způsobem.

15.5. Objednatel je oprávněn Autorské dílo rozmnožovat, rozšiřovat či jakýmkoli způsobem zpřístupnit či sdělovat třetím osobám.

- 15.6. Objednatel je oprávněn vlastními silami, prostřednictvím třetích osob, bez předchozího písemného výslovného souhlasu Dodavatele, Autorské dílo či jeho části měnit, upravovat, překládat, zpracovávat, rozvíjet, dekompileovat, zkoumat, spojit s jiným, zařadit do díla souborného, i nakládat s Dílem ve smyslu ust. § 66 Autorského zákona.
- 15.7. Objednatel je oprávněn vyvíjet či vytvářet software, který bude odvozen od Autorského díla.
- 15.8. Objednatel je oprávněn vykonávat nebo nabízet jakýkoli druh služeb přímo či nepřímo spojených s Autorským dílem, včetně SaaS [Software jako služba (Software as a Service)] dále poradenství, školení, asistence, úpravy či vývoj pro jakoukoli třetí stranu, bez ohledu na to, jakou formou jsou tyto služby nabízeny či poskytovány.
- 15.9. Objednatel není oprávněn užívat Autorské dílo způsobem, jež by vedlo ke snížení jeho hodnoty nebo jež by vedlo k poškození práv a zájmů Dodavatele.
- 15.10. Smluvní strany prohlašují, že vzhledem k přínosu Dodavatele při určení podoby a požadavků na dílo, má Autorské dílo charakter díla na objednávku ve smyslu ustanovení § 61 Autorského zákona.
- 15.11. Bude-li Autorské dílo, které Dodavatel vytvoří v rámci poskytování Služby či jiného plnění podle této Smlouvy mít povahu softwarového díla je Dodavatel povinen bezprostředně po provedení úhrady Ceny, nejpozději však do deseti (10) pracovních dnů od okamžiku její úhrady předat Objednateli zdrojové kódy k takovému softwarovému dílu a Dokumentaci se k ní vztahující. Předání se uskuteční protokolárně.
- 15.12. Objednatel není povinen využít touto Smlouvou poskytnutou licenci ani z části.
- 15.13. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že veškerá finanční vyrovnání za udělení práva na užívání Autorského díla Objednateli Dodavatelem dle této Smlouvy jsou plně zahrnuta ve smluvní Ceně za Služby, Ceně díla, a/nebo Odměně stanovené v této Smlouvě a/nebo ceny Autorského díla, byla-li mezi smluvními stranami sjednána.
- 15.14. Je-li v tomto článku použito pojmu „Autorské Dílo“ rozumí se jím Autorské dílo jako celek, jednotlivé části Autorského díla, či jeho části včetně příslušenství, dokumentace Autorského díla, součástí Autorského díla a dokumentace Autorského díla, včetně hmotných nosičů a přípravných materiálů, na jejichž základě bylo Autorské dílo vytvořeno. Pokud to neodporuje smyslu úpravy, rozumí se dílem všechny podoby, ve kterých je Autorské dílo zachyceno nebo v nichž je vnímatelné, včetně jeho grafické podoby.

16. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 16.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení Důvěrných informací získaných v souvislosti s plněním této smlouvy způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost trvá po dobu uzavření Smlouvy a dva (2) roky po ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 16.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 16.3. Za informace dle tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
- 16.4. V případě porušení povinností ve výše uvedených odstavcích 16.1. a 16. 2. tohoto článku má Objednatel nárok kromě náhrady případně způsobené škody na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 16.5. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Dodavatele ani Objednatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

17. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 17.1. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na veškeré dodávky a služby realizované v rámci poskytování Služeb či na základě Smlouvy o dílo. Záruční lhůta v trvání 24 měsíců počíná běžet datem převzetí plnění Objednatelem od Dodavatele.
- 17.2. Dodavatel nese odpovědnost za plnění svých závazků podle této Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, není-li stanoveno jinak.
- 17.3. Dodavatel není odpovědný za vady v případě vyšší moci, zásahu třetích osob nebo za vady prokazatelně zapříčiněné zásahem Objednatele do plnění převzatého od Dodavatele bez předchozí konzultace s Dodavatelem. Dodavatel nese odpovědnost za vady způsobené třetí stranou, pokud dotčená dodávka byla realizována prostřednictvím Dodavatele.
- 17.4. Vady Služby a/nebo Díla zjištěné v záruční době odstraní Dodavatel bezplatně.
- 17.5. V případě odstranění vady, na kterou se prokazatelně a zcela nevztahuje záruka, bude Objednatel toto plnění ze strany Dodavatele hradit na základě potvrzených Zpráv o čerpání služeb Kontaktní osobou Objednatele v oblasti smluvní a/nebo provozní a v Ceně a/nebo v Ceně díla. Případným sporem o tom, zda je vada vadou záruční či nikoliv, není dotčena povinnost Dodavatele vadu odstranit, bude-li na jejím odstranění Objednatel trvat.
- 17.6. V případě, že Dodavatel není schopen odstranit vady vzniklé v záruční době dle této Smlouvy v předem sjednaném termínu a nedohodnou-li se smluvní strany jinak, má Objednatel právo zajistit si plnění za pomoci třetí strany v cenách obvyklých. Takovéto náklady má právo Objednatel účtovat na vrub Dodavatele a Dodavatel je povinen je uhradit. O tomto kroku je Objednatel povinen Dodavatele informovat prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu.
- 17.7. Dodavatel neodpovídá za vady způsobené výlučně zásahem Objednatele, nebo jím pověřené třetí osoby, učiněným bez souhlasu Dodavatele.

18. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 18.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci účinných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku a Smlouvy.
- 18.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 18.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy.
- 18.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (§ 2913 odst. 2 Občanského zákoníku). Odpovědnost za prodlení nevylučuje překážka, vzniklá z osobních poměrů příslušné smluvní strany, nebo vzniklá až v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, ani překážka, kterou by byla smluvní strana povinna podle smlouvy překonat. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

19. PLATNOST SMLOUVY

- 19.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to dobu 24 měsíců ode dne 1. 1. 2019.
- 19.2. Tato Smlouva pozbývá účinnosti:
 - uplynutím sjednané doby trvání,
 - zánikem jedné ze smluvních stran bez právního nástupce,
 - odstoupením od Smlouvy,
 - výpovědí.
- 19.3. Dodavatel může od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení Smlouvy Objednatelem. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem považují smluvní strany nezaplacení oprávněně fakturované částky Objednatelem do devadesáti (90)

- kalendářních dnů ode dne splatnosti řádné faktury, ačkoliv byl Objednatel na své prodlení písemně upozorněn.
- 19.4. Objednatel může od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení smlouvy Dodavatelem. Za podstatné porušení smlouvy Dodavatelem považují smluvní strany:
- opakované hrubé porušení podmínek stanovených touto Smlouvou,
 - neodůvodněné přerušení Služeb stanovené touto Smlouvou a/nebo na základě této Smlouvy.
- 19.5. Smluvní strany se též dohodly, že důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele je i též případ, kdy:
- Dodavatel vstoupí do likvidace,
 - vůči Dodavateli bude podán návrh dle Insolvenčního zákona,
 - Dodavateli zanikne oprávnění nezbytné pro řádné plnění Smlouvy,
 - vyskytnou-li se skutečnosti, za které Dodavatel neodpovídá a které brání v plnění smlouvy Dodavatelem a tento stav trvá po dobu delší než čtrnáct (14) dnů,
 - zahájení trestního stíhání proti Dodavateli podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, v platném znění,
 - pravomocné odsouzení Dodavatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění.
- 19.6. Smlouva zaniká dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy do sídla druhé smluvní strany.
- 19.7. Právní úkon odstoupení od Smlouvy musí být proveden písemnou formou a musí v něm být uveden konkrétní a nezaměnitelný důvod odstoupení. Odstoupením od Smlouvy zanikají všechna práva, s výjimkou sankčních nároků, a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy se však nedotýká nároku na úhradu částek již poskytnutého plnění plynoucí ze Smlouvy.
- 19.8. Smlouva zaniká též písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná prvním dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně doručena.
- 19.9. Smluvní strany, vedeny dobrou vírou v uzavření této Smlouvy, postupovali podle této Smlouvy, tj. plnily svá práva a své povinnosti v souladu se Smlouvou, již od 1.1.2019. Na práva a povinnosti Smluvních stran vzniklá v souvislosti s předmětem Smlouvy od 1.1.2019 do okamžiku uzavření Smlouvy se užijí ujednání této Smlouvy.

20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 20.1. Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo v souvislosti s ní se řídí Občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy českého právního řádu.
- 20.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že na vztah smluvních stran založený Smlouvou a/nebo Smlouvou o dílo, se neuplatní ustanovení §§ 1764, 1765 a 1766 Občanského zákoníku. Smluvní strany tedy výslovně sjednávají, že změna okolností, která nastane po uzavření Smlouvy s tím, že by taková změna okolností mohla podstatně založit hrubý nepoměr v právech a povinnostech smluvních stran, nebude uplatněna a smluvní strany nebudou oprávněny žádným způsobem domáhat se v takových případech vůči druhé smluvní straně obnovení jednání o Smlouvě a/nebo Smlouvě o dílo a o jejich změně.
- 20.3. Ustanovení této Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost některého z ustanovení této Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost celé Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo a ostatní ustanovení Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo zůstávají účinná, platná a vymahatelná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují, že namísto takového neúčinného,

- nevymahatelného či neplatného ustanovení platí přiměřeně úprava, která se bude tomuto ustanovení z hlediska věcného obsahu, účelu a hospodářského výsledku nejvíce přibližovat tomu, co obě smluvní strany zamýšlely nebo co by byly podle smyslu a účelu zamýšlet chtěly.
- 20.4. V případě, že se ustanovení Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo stane neplatným, neúčinným či nevymahatelným v důsledku změny legislativy či v důsledku změny výkladu platných obecně závazných předpisů, zavazují se smluvní strany upravit jejich závazkový vztah do souladu s platnými a účinnými obecně závaznými předpisy českého právního řádu.
- 20.5. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo přednostně dohodou, nebude-li spor mezi smluvními stranami vyřešen smírnou cestou postupem stanoveným odst. 13.6 Smlouvy, jsou k řešení sporů příslušné soudy v České republice.
- 20.6. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření, nestanoví-li obecně závazný právní předpis něco jiného. Za den uzavření se považuje den uvedený u podpisů zástupců smluvních stran. Je-li takto označeno více dnů, pak je dnem uzavření den pozdější.
- 20.7. Smluvní strany vedeny dobrou vírou v nabytí účinnosti Smlouvy se dohodly, že poskytnou-li si s odkazem na Smlouvu od okamžiku její platnosti do okamžiku její účinnosti jakékoliv vzájemné plnění odpovídající předmětu Smlouvy, pak se na toto plnění uplatní podmínky, zejména práva a povinnosti smluvních stran, stanovené Smlouvou. Toto ujednání se vztahuje výlučně na plnění poskytnuté s výslovným odkazem na tuto Smlouvu a/nebo, je-li bez jakýchkoliv pochybností zřejmé, že je takové plnění poskytováno smluvní stranou na základě Smlouvy.
- 20.8. Smluvní strany se zavazují nesdělovat žádné třetí osobě žádné informace o existenci anebo obsahu Smlouvy a/nebo Smlouvy o dílo včetně všech jejích případných dodatků (dále souhrnně také jen jako „smluvní dokumentace“) a dále informace, které o druhé smluvní straně získala při jednáních o smluvní dokumentaci či jejím dodatku, během její platnosti i po jejím skončení bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případů, kdy tak vyžaduje smluvní dokumentace či její dodatek, zákon či jiný obecně závazný předpis, zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a Zákon o registru smluv. Pro případ, že tato smluvní dokumentace podléhá uveřejnění v registru smluv dle Zákona o registru smluv, smluvní strany si sjednávají, že uveřejnění takových dokumentů v registru smluv zajistí Objednatel v souladu se Zákonem o registru smluv. V případě, že smluvní dokumentace nebude v registru smluv ze strany Objednatele uveřejněna ve lhůtě a ve formátu dle zákona o registru smluv, Dodavatel vyzve písemně Objednatele ke zjednání nápravy. Dodavatel se tímto vzdává možnosti sám ve smyslu ustanovení § 5 Zákona o registru smluv uveřejnit smluvní dokumentaci v registru smluv či již uveřejněné dokumenty opravit. V případě porušení zákazu uveřejnění či opravy dotčených dokumentů v registru smluv ze strany Dodavatele, je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč, která je splatná do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k jejímu zaplacení Dodavatelem. Dodavatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že souhlasí s uveřejněním smluvní dokumentace v registru smluv.
- 20.9. Smluvní strany se zavazují jednat a přijmout taková opatření, aby nevzniklo jakékoliv důvodné podezření ze spáchání trestného činu či nedošlo k samotnému spáchání trestného činu (včetně formy účastenství), které by mohlo být jakékoliv ze smluvních stran přičteno podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, nebo nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle trestního zákona, případně nebylo zahájeno trestní stíhání proti jakékoliv ze smluvních stran včetně jejich zaměstnanců. Příslušná smluvní strana prohlašuje, že se seznámila s Etickým kodexem pro obchodní partnery společnosti ČEPRO, a.s. a veřejnost v platném znění (dále jen „Etický kodex“) a zavazuje se tento dodržovat na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této smlouvy. Etický kodex v platném znění je uveřejněn na webových stránkách ČEPRO, a.s. www.ceproas.cz. ČEPRO, a.s. je oprávněno Etický kodex jednostranně měnit k 31. 12. příslušného kalendářního roku, přičemž Etický kodex v aktuálním znění v případě změny vždy k tomuto datu zveřejní na shora uvedených webových stránkách. Povinnosti vyplývající z Etického kodexu se vztahují zejména na trestné činy přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství,

podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.

20.10. Smluvní strany se zavazují a prohlašují, že splňují a budou po celou dobu trvání této Smlouvy dodržovat a splňovat kritéria a standardy chování společnosti ČEPRO, a.s. v obchodním styku, specifikované a uveřejněné na adrese <https://www.ceproas.cz/vyberova-rizeni> a etické zásady, obsažené v Etickém kodexu.

20.11. Objednatel pro účely plnění Smlouvy, Smlouvy o dílo s Dodavatelem, případně pro účely ochrany oprávněných zájmů Objednatele zpracovává osobní údaje Dodavatele, je-li tento fyzickou osobou, případně jeho zástupců/zaměstnanců. Bližší informace o tomto zpracování včetně práv Dodavatele jako subjektu údajů jsou uveřejněny na www.ceproas.cz v sekci Ochrana osobních údajů. Bude-li v souvislosti s poskytováním Služeb a/nebo zhotovováním Díla budou zpracovávány a mezi smluvními stranami předávány osobní údaje, zavazuje se Dodavatel na vyzvu Objednatele uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž vzorové znění je uvedeno v Příloze č.8 Smlouvy.

20.12. Tato Smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží tři vyhotovení a Dodavatel dvě vyhotovení.

20.13. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její přílohy:

- Příloha č. 1 Katalog služeb
- Příloha č. 2 List/y služeb
- Příloha č. 3 Katalog Aplikací
- Příloha č. 4 Bezpečnostní požadavky
- Příloha č. 5 Obsah Smlouvy o dílo
- Příloha č. 6 Realizační tým
- Příloha č. 7 Seznam interních předpisů
- Příloha č. 8 Vzorové znění Smlouvy o zpracování osobních údajů

Obě smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určité, vážné a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech člancích Smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

14.5.2019

Za Objednatele
ČEPRO, a.s.

Za Dodavatele
FSS, spol. s r.o.

Mgr.
předseda představenstva

Ing. Jan Rádł
jednatel

Ing. Helena Hostková
místopředsedkyně představenstva

Příloha č.1 – Katalog služeb

TABULKA 1 – KATALOG SLUŽEB

Název Služby	Č. Služby	Parametr	Období	Cena Služby v CZK bez DPH
Profylaxe Aplikací	P01	N/A	Kalendářní měsíc	5.000
Provoz Aplikací – standardní činnosti	P03	N/A	Kalendářní měsíc	10.000
Řešení Incidentů – v rámci pracovní doby	P05	N/A	Kalendářní měsíc	15.000
Řešení Incidentů – v rámci pracovní doby - Mobilní aplikace EuroOil – klientská část	P06	N/A	Kalendářní měsíc	5.000
Provoz Aplikací – nestandardní činnosti	N01	N/A	Kalendářní měsíc	Dle počtu a rozsahu provedených Nestandardních provozních činností při uplatnění příslušné jednotkové ceny uvedené v Tabulce 2.
Řešení Požadavků	V01	N/A	Kalendářní měsíc	Dle počtu a rozsahu vyřešených Požadavků při uplatnění příslušné jednotkové ceny uvedené v Tabulce 2.

TABULKA 2 – JEDNOTKOVÉ CENA

Název jednotky	Jednotka	Jednotková cena v CZK bez DPH
Člověkohodina – v rámci pracovní doby	1 člověkohodina	1.000

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Příloha č.2 – List služby N01 Provoz Aplikací – nestandardní činnosti

1. Identifikace Služby

ID	N01
Název	Provoz Aplikací – nestandardní činnosti

2. Předmět Služby

Cíle Služby	<p>Cíle Služby jsou:</p> <ul style="list-style-type: none">• provádění nestandardních činností, drobných změn a/ nebo operací pro zajištění provozu Aplikací v rozsahu Služby, které byly zadány v systému HelpDesk Objednatele a schváleny Objednatelem,• registrace veškerých žádostí o Nestandardní provozní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele.
Rozsah Služby	<p>Provozní činnosti specifikované v odstavci „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro následující Aplikace:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zákaznický portál,• Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat,• Nový biomodel,• Výběrová řízení,• Mobilní aplikace EuroOil – serverová část,• Mobilní aplikace EuroOil – klientská část. <p>Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy.</p>

Služba zahrnuje	<p>Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• Provedení testování Aplikací mimo rozsah Služby,• asistence Objednateli při testování Aplikací mimo rozsah Služby,• tvorba nové dokumentace Aplikací v rozsah Služby,• provedení školení Aplikací mimo rozsah Služby,• vytvoření samostatných analýz Aplikací pro účely využití třetími stranami nebo, mimo rozsahu Služby,• účast na střetnutích s třetími stranami, nebo mimo pravidelných projektových střetnutí• součinnost při činnostech mimo rozsahu Služby. <p>Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě schválených Help Deskových požadavku Objednatele.</p> <p>Služba a cena Služby dále zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. Specificky pak Služba zahrnuje aktivity související s vedením projektů na straně Dodavatele, provedením Analýzy Nestandardní provozní činnosti a práce v Help Desku Objednatele.
Služba nezahrnuje	<p>Služba nezahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby.
Četnost provádění služby	<p>Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby.</p>
Na vyžádání	<p>Na vyžádání Objednatele Dodavatel v rámci Služby a Ceny za Službu provádí následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• vykonání ad-hoc prověření stavu Objednávek.
Smluvní pokuty	<p>Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení zprávy o čerpání služby: není stanovena. Jednorázová Smluvní pokuta za nesplnění v rámci Termínu vyřešení: není stanovena).</p> <p>Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje Doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele.</p>

Výpočet Ceny za Služby

Cena Služby spočívající ve vykonání Nestandardní provozní činnosti = ([počet člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vykonání Nestandardní provozní činnosti] x [cena člověkohodiny stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb]) + ([počet skutečně ujetých Km za účelem vykonání Nestandardní provozní činnosti] x [cena za ujetý Km uvedená v příloze 1 – Katalog služeb.])

Pokud je hodnota [počet člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vykonání Nestandardní provozní činnosti] vyšší než hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zajištění Nestandardní provozní činnosti] stanovená v Objednatelem schválené Analýza Nestandardní provozní činnosti, je pro výpočet Ceny za Služby za vykonání Nestandardní provozní činnosti použita hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zajištění Nestandardní provozní činnosti] stanovená v Objednatelem schválené Analýza Nestandardní provozní činnosti.

Výpočet účtované Ceny za Služby

Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:

$$\text{Účtovaná Cena za Služby} = \text{CS}_{\text{suma}} - [(\text{H}_{\text{TM}} * \text{SP}_{\text{TM}}) + \text{SP}_{\text{ZPS}}]$$

s tím, že

CS_{suma} = Cena za Služby spočívající ve vykonání Nestandardní provozní činnosti

H_{TM} = počet započítaných hodin nad rámec Termínu vyřešení

SP_{TM} = Smluvní pokuta za započítání další hodiny nad rámec Termínu vyřešení

SP_{ZPS} = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby

Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb

3. Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro úroveň Služeb	Metoda měření
Provozní doba Služby	8–17 hod. v pracovní dny	Časové záznamy o řešení Hlášení v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Termín vyřešení	Stanoven v Objednatelem schválené Analýze Nestandardní provozní činnosti	Časové záznamy o řešení Hlášení v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba dohodnuté odstávky	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.
Doba na údržbu Služby	N/A	N/A

Parametr	Hodnota pro úroveň Služeb	Metoda měření
Maximální doba výpadku	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.

4. Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Četnost	Doba termínu vyhotovení	Doba termínu doručení
Zpráva o čerpání Služby (Podklady k fakturaci)	Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby.	Dodavatel	1x měsíčně	k poslednímu dni Faktučního období	4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení

5. Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby

Postup při zajištění Nestandardní provozních činností

Nahlášení Nestandardní provozní činnosti Objednatel ohlásí Nestandardní provozní činnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help Desku Objednatele, vytvořenému hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Nes. provozní činnost“ a přiřadí Hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede veškeré jemu známé informace, které jsou nezbytné pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.

Doplnění nezbytných informací Pokud Hlášení neobsahuje všechny informace potřebné pro úspěšné provedení Nestandardní provozní činnosti, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, které po Objednateli lze rozumně požadovat, skrze Help Desk Objednatele. Objednatel doplní informace do Help Desku Objednatele. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli žádost o doplnění informací, do okamžiku, ve kterém Objednatel Dodavateli požadované informace doručil, se prodlužuje Doba na vyřešení.

Analýza Nestandardní provozní činnosti Dodavatel provede Analýzu Nestandardní provozní činnosti, ve které stanoví počet člověkohodin potřebných pro zajištění Nestandardní provozní činnosti a Termín vyřešení Nestandardní provozní činnosti.

Provedení Nestandardní provozní činnosti Dodavatel vykoná Nestandardní provozní činnost, a to nejpozději do Termínu vyřešení stanoveného v Objednatelem schválené analýze Nestandardní provozní činnosti.

Vyrozumění o provedení Nestandardní provozní činnosti Dodavatel vyrozumí Objednatele o provedení Nestandardní provozní činnosti neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že Nestandardní provozní činnost byla bezvadně provedena. Vyrozumění o provedení Nestandardní provozní činnosti poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o provedení Nestandardní provozní činnosti v Help Desku Objednatele.

Ověření provedení Nestandardní provozní činnosti Objednatel ověří, zda byla Nestandardní provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v Help Desku Objednatele, a to nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od vyrozumění o provedení Nestandardní provozní činnosti. Neprodleně po

ověření provedení Nestandardní provozní činnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Nestandardní provozní činnost byla bez vadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Nestandardní provozní činnost,

- je v bez vadném stavu, Objednatel uzavře Hlášení v Help Desku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registraci do Help Desku dle předchozí věty se považuje Nestandardní provozní činnost za provedenou.
- není v bezvadném stavu, Objednatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Nestandardní provozní činnost byla provedena dle Hlášení v Help Desku Objednatele a vyrozumí Objednatele o provedení Nestandardní provozní činnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Nestandardní provozní činnosti a následujících až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Nestandardní provozní činnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Nestandardní provozní činnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Nestandardní provozní činnost není v bezvadném stavu, se prodlužuje Termín vyřešení.

Nečinnost Objednatele Pokud Objednatel po dvou (2) pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help Desku Objednatele doplněna informace o provedení Nestandardní provozní činnosti, nesdělí, zda Nestandardní provozní činnost, je v bezvadném stavu, považuje se Nestandardní provozní činnost za provedenou bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help Desku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

6. Omezení poskytování Služby

N/A

7. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:

- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku objednatele,
- VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsanych v rámci jednotlivých Listů služeb.

8. Poznámka

N/A

9. Vzor Reportu čerpání Služby

Viz příloha „ZoČS_N01 - Provoz Aplikací - nestandardní činnosti“.

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Zpráva o čerpání služby

N01

Provoz Aplikací - nestandardní činnosti

IČ Dodavatele: [IČ dle OR]
Dodavatel: [Jméno společnosti dle OR]
Číslo smlouvy: 48102
Období: [mm/ rrrr;dd.mm - dd.mm.rrrr]

Fakturace	v CZK bez DPH	
Odměna dle hodinové sazby		0
Pokuta - Termín vyřešení	0	
Pokuta - Zrpáva o čerpání	0	
<hr/>		
Odměna za Službu celkem		0

V Praze dne:

[Jméno zástupce dodavatele]
[Dodavatel]

ČEPRO a.s.

Příloha č.2 – List služby P01 Profylaxe Aplikací

1. Identifikace Služby

ID	P01
Název	Profylaxe Aplikací

2. Předmět Služby

Cíle Služby	<p>Cíle služby jsou:</p> <ul style="list-style-type: none">• provedení definovaných kontrol stavu Aplikací v rozsahu Služby za účelem prevence stavů, které by v budoucnu mohly negativně ovlivnit bezproblémový chod Aplikací v rozsahu Služby,• identifikace chybějících bezpečnostních záplat Aplikací v rozsahu Služby,• registrace identifikovaných Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele,• reportování o zjištěném stavu Objednateli a návrh řešení.
Rozsah Služby	<p>Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zákaznický portál,• Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat,• Nový biomodel,• Výběrová řízení,• Mobilní aplikace EuroOil – serverová část,• Mobilní aplikace EuroOil – klientská část. <p>Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy.</p>

Služba zahrnuje	<p>Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• revizi chybových hlášení v provozních log souborech, analýzu jejich příčin a vypracování návrhu řešení,• revizi zaplnění log souborů, sledování trendů nárůstu velikosti log souborů a v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a popis návrhu řešení,• revizi chybových stavů naplánovaných úloh, doby běhu, úspěšnosti dokončení a sledování trendů doby běhu naplánovaných úloh a v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru provedení analýzy příčin a přípravu návrhu řešení,• revizi chybových stavů datových rozhraní (SOAP, REST, souborový přenos, databázový link apod.), provedení analýzy zdrojových příčin a přípravu řešení,• identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro Aplikace v rozsahu Služby,• registraci identifikovaných Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele,• revizi doby platnosti používaných certifikátů. <p>Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje.
Služba nezahrnuje	<p>Služba nezahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby.
Četnost provádění Služby	<p>Činnosti Služby jsou vykovávány minimálně 1x měsíčně.</p>
Na vyžádání	<p>Dodavatel na vyžádání Objednatele provede v rámci Služby a Ceny za Služby následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• revizi stavu vybrané Aplikace v rozsahu Služby mimo standardní harmonogram Služby.• provedení (implementace) nápravných opatření dle návrhu Dodavatele.
Smluvní pokuty	<p>Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 500 CZK bez DPH</p> <p>Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 25% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.</p> <p>Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele.</p>

Výpočet Ceny za Služby	Cena za Služby spočívající v Profylaxi Aplikací = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])
Výpočet účtované Ceny za Služby	<p>Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:</p> <p>Účtovaná Cena za Služby = $CS_{suma} - SP_{ZPS}$ s tím, že</p> <p>CS_{suma} = Cena za Služby stanovení přílohou č. 1 – Katalog služeb SP_{ZPS} = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služeb</p> <p>Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb.</p>

3. Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro úroveň služeb	Metoda měření
Provozní doba služby	8:00–17:00 h v Pracovní dny	Kontrola zaměstnanci Objednatele.
Doba dohodnuté odstávky	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.
Doba na údržbu Služby	N/A	N/A
Maximální doba výpadku	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.

4. Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Četnost	Doba termínu vyhotovení	Doba termínu doručení
Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci)	Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby.	Dodavatel	1x měsíčně	k poslednímu dni Fakturačního období	4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení

5. Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby

Dodavatel zajistí, aby mezi dvěma profylaxemi byl vždy dodržen časový odstup minimálně 20 kalendářních dnů.

6. Omezení poskytování Služby

N/A

7. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:

- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
- přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě ČEPRO, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
- dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku objednatele,
- VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsanych v rámci jednotlivých Listů služeb.

8. Poznámka

N/A

9. Vzor Reportu čerpání Služby

Viz příloha „ZoČS P01 - Profylaxe“.

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Zpráva o čerpání služby

P01 Profylaxe

IČ Dodavatele: [IČ dle OR]
Dodavatel: [Jméno společnosti dle OR]
Číslo smlouvy: 48102
Období: [mm/ rrrr; dd.mm - dd.mm.rrrr]

Fakturace	v CZK bez DPH	
Odměna dle hodinové sazby		0
Pokuta - Zpráva o čerpání	0	
<hr/>		
Odměna za Službu celkem		0

V Praze dne:

[Jméno zástupce dodavatele]
[Dodavatel]

ČEPRO a.s.



Revizi chybových hlášení, analýza příčin a vypracování návrhu řešení

Revizi zaplnění logů, trend nárůstu velikosti logů

(v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a popis návrhu řešení)

Revize chybových stavů naplánovaných úloh, doby běhu, úspěšnosti dokončení a sledování trendů

(v případě překročení 10 % proti dlouhodobému průměru provedení analýzy příčin a přípravu návrhu řešení)

Revizi chybových stavů datových rozhraní, provedení analýzy zdrojových příčin a přípravu řešení,



**Identifikace vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro Aplikace
v rozsahu Služby**

Příloha č.2 – List služby P03 Provoz Aplikací – standardní činnosti

1. Identifikace Služby

ID	P03
Název	Provoz Aplikací – standardní činnosti

2. Předmět Služby

Cíle Služby	<p>Cíle Služby jsou:</p> <ul style="list-style-type: none">• zajištění běžných denních činností, provádění drobných změn a operací v rámci činností správce Aplikací v rozsahu Služby, které byly zadány v systému HelpDesk Objednatele a schváleny Objednatelem,• registrace veškerých žádostí o Provozní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele.
Rozsah Služby	<p>Provozní činnosti specifikované v sekci „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro následující Aplikace:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zákaznický portál,• Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat,• Nový biomodel,• Výběrová řízení,• Mobilní aplikace EuroOil – serverová část,• Mobilní aplikace EuroOil – klientská část. <p>Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy.</p>

Služba zahrnuje	<p>Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh,• správa číselníků (doplnění a oprava dat),• provedení změn konfigurace nebo nastavení Aplikací v rozsahu Služby,• oprava dat aplikace (např. úpravy, storna, doplnění/ obohacení objednávek),• aktualizace provozní a uživatelské dokumentace. <p>Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě schválených Help Deskových požadavků Objednatele.</p> <p>Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. Specificky pak Služba zahrnuje aktivity související s vedením projektů na straně Dodavatele a práce v Help Desku Objednatele.
Služba nezahrnuje	<p>Služba nezahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby.
Četnost provádění Služby	<p>Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby.</p>
Na vyžádání	<p>Na vyžádání Objednatele Dodavatel v rámci Služby a Ceny za Službu provádí následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• vykonání ad-hoc prověření stavu objednávek.
Smluvní pokuty	<p>Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 500 CZK bez DPH Započetí další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 100 CZK bez DPH</p> <p>Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje Doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele.</p> <p>Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 25% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.</p>

Výpočet Ceny za Služby	Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech při Provozu Aplikací = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])
Výpočet účtované Ceny za Služby	<p>Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:</p> <p>Účtovaná Cena za Služby = $CS_{suma} - [(H_{DV} * SP_{DV}) + SP_{ZPS}]$ s tím, že</p> <p>CS_{suma} = Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech při Provozu Aplikací H_{DV} = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení SP_{DV} = Smluvní pokuta za započítání každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení SP_{ZPS} = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb</p> <p>Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb</p>

3. Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro úroveň Služeb	Metoda měření
Provozní doba služby	8:00–17:00 h v pracovní dny	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení – provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh	8 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení – správa číselníků	16 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení – provedení změn konfigurace nebo nastavení Aplikací v rozsahu Služby	16 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení – oprava dat aplikace	8 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.

Parametr	Hodnota pro úroveň Služeb	Metoda měření
Doba na vyřešení – aktualizace provozní a uživatelské dokumentace	5 pracovních dní od zadání žádosti o Provozní činnost	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba dohodnuté odstávky	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.
Doba na údržbu Služby	N/A	N/A
Maximální doba výpadku	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.

4. Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Četnost	Doba termínu vyhotovení	Doba termínu doručení
Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci)	Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby.	Dodavatel	1x měsíčně	k poslednímu dni Faktučního období	4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení

5. Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby

Postup při zajištění Provozních činností

Nahlášení Provozní činnosti Objednatel ohlásí Provozní činnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help Desku Objednatele, vytvořenému hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Provozní činnost“ a přiřadí hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede veškeré jemu známé informace, které jsou nezbytné pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.

Doplnění nezbytných informací Pokud Hlášení neobsahuje všechny informace potřebné pro úspěšné provedení Provozní činnosti, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, které po Objednateli lze rozumně požadovat, do Help Desku Objednatele. Objednatel doplní informace do Help Desku Objednatele. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli žádost o doplnění informací, do okamžiku, ve kterém Objednatel Dodavateli požadované informace doručil, se zkracuje Doba na vyřešení.

Provedení Provozní činnosti Dodavatel vykoná Provozní činnost, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení.

Vyrozumění o provedení Provozní činnosti Dodavatel vyrozumí Objednatele o provedení Provozní činnosti neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že provozní činnost byla bezvadně provedena. Vyrozumění o provedení Provozní činnosti poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o provedení Provozní činnosti v Help Desku Objednatele.

Ověření provedení Provozní činnosti Objednatel ověří, zda byla Provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v Help Desku Objednatele, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o provedení Provozní činnosti. Neprodleně po ověření provedení Provozní činnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Provozní činnost byla bezvadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Provozní činnost,

- je v bezvadném stavu, Objednatel uzavře Hlášení v Help Desku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Provozní činnost za provedenou.
- není v bezvadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Provozní činnost byla provedena dle Hlášení v Help Desku Objednatele a vyrozumí Objednatele o provedení Provozní činnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Provozní činnosti a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Provozní činnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Provozní činnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Provozní činnost není v bezvadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.

Nečinnost Objednatele Pokud Objednatel po dvou (2) Pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help Desku Objednatele doplněna informace o provedení Provozní činnosti, nesdělí, zda Provozní činnost, je v bezvadném stavu, považuje se Provozní činnost za provedenou bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help Desku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

6. Omezení poskytování Služby

N/A

7. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:

- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
- přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě ČEPRO, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
- dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku objednatele,
- VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

8. Poznámka

N/A

9. Vzor Reportu čerpání Služby

Viz příloha „ZoČS_P03 - Provoz Aplikací - standardní činnosti“.

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Zpráva o čerpání služby

P03

Provoz Aplikací - standardní činnosti

IČ Dodavatele: [IČ dle OR]

Dodavatel: [Jméno společnosti dle OR]

Číslo smlouvy: 48102

Období: [mm/ rrrr; dd.mm - dd.mm.rrrr]

Fakturace

v CZK bez DPH

Odměna dle smlouvy	0	0
Pokuta - Doba na vyřešení	0	
Pokuta - Zpráva o čerpání	0	

Odměna za Službu celkem	0	0
--------------------------------	----------	----------

V Praze dne:

[Jméno zástupce dodavatele]
[Dodavatel]

ČEPRO a.s.



HD	Aktivita	Nahlášení [datum][čas]	Vyřešení [datum][čas]	Doba vyřešení [minuty]	Pokuta [CZK bez DPH]	Komentář
1						
2						
3						
4						
5						

Příloha č.2 – List služby P04 Řešení Incidentů – v rámci Pracovní doby

1. Identifikace Služby

ID	P04
Název	Řešení Incidentů – v rámci Pracovní doby

2. Předmět Služby

Cíle Služby	Cíle služby jsou: <ul style="list-style-type: none">• odstranění Incidentu a uvedení Aplikací v rozsahu Služby do bez vadného stavu,• registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do aplikace HelpDesk Objednatele,• aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby.
Rozsah Služby	Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele: <ul style="list-style-type: none">• Zákaznický portál,• Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat,• Nový biomodel,• Výběrová řízení,• Mobilní aplikace EuroOil – serverová část. <p>Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy.</p>

Služba zahrnuje	<p>Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• identifikaci zdrojové příčiny Incidentu,• návrh vhodného způsobu řešení,• otestování řešení odstranění Incidentu v testovacím prostředí,• odstranění Incidentu v produkčním prostředí Objednatele,• akceptace funkčnosti řešení Objednatelem nebo opakování procesu,• udržování aktuálních záznamů o Incidentu v aplikaci HelpDesk Objednatele,• aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby. <p>Služba a Cena Služby dále zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje.
Služba nezahrnuje	<p>Služba nezahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby.
Četnost provádění služby	<p>Činnosti Služby jsou vykonávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby.</p>
Na vyžádání	<p>N/A</p>
Smluvní pokuta	<p>Nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Doba na doručení zprávy o čerpání služby: 500 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 1 - Urgentní: 500 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 2 - Normální: 300 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie1 – Urgentní: 1000 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie 2- Normální: 500 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK bez DPH</p>

<p>Výpočet Ceny za Služby</p>	<p>Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 25% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.</p> <p>Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele.</p> <p>Cena za Služby spočívající v Řešení Incidentů v rámci pracovní doby = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb] – Suma ([počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení] x [Cena započetí další hodiny nad rámec Doby vyřešení]) – [Cena za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby]</p> <p>Cena za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v termínu stanoveném tímto Katalogovým listem.</p>
<p>Výpočet účtované Ceny za Služby</p>	<p>Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:</p> <p>Účtovaná Cena za Služby = $CS_{suma} - [(H_{DV} * SP_{DV}) + SP_{ZPS}]$ s tím, že</p> <p>CS_{suma} = Cena za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby H_{DV} = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení Incidentu pro danou kategorii incidentu SP_{DV} = Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu SP_{ZPS} = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb</p> <p>Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb</p>

3. Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro úroveň služeb	Metoda měření
Provozní doba služby	8:00–17:00 h v pracovní dny	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.

Parametr	Hodnota pro úroveň služeb	Metoda měření
Incident kategorie 1 – Urgentní		
Doba odezvy na Incident	4 hodiny od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení Incidentu	18 hodin od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Incident kategorie 2- Normální		
Doba odezvy na Incident	24 hodin od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení Incidentu	5 pracovních dní od nahlášení incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Incident kategorie 3 – Nizká		
Doba odezvy na Incident	2 pracovní dny	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení Incidentu	10 pracovních dní	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Odstávka a údržba Služby		
Maximální doba výpadku	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.

4. Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Četnost	Doba termínu vyhotovení	Doba termínu doručení
Zpráva o čerpání Služby (Podklady k fakturaci)	Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služeb.	Zhotovitel	1x měsíčně	k poslednímu dni Faturačního období	4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení

5. Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby

Postup řešení Incidentu

Nahlášení Incidentu Objednatel ohlásí Incident Dodavateli neprodleně po jeho odhalení tak, že vloží Hlášení do Help Desku Objednatele a vytvořenému Hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Incident“, dále nastaví prioritu a přiřadí Hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede pravdivě a nezkriveně veškeré jemu známé okolnosti, o kterých věděl, že jsou důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.

Odstranění Incidentu Dodavatel provede identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, navrhne vhodný způsob řešení, otestuje řešení v testovacím prostředí a uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bez vadného stavu, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení. Pro odstranění Incidentu poskytne Objednatel Dodavateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat. Pokud Objednatel součinnost podle předchozí věty neposkytne, ačkoli ji poskytnout mohl a měl, prodlužuje se Doba na vyřešení o dobu, po kterou Objednatel takovou součinnost neposkytl.

Vyrozumění o odstranění Incidentu Dodavatel vyrozumí Objednatele o odstranění Incidentu neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Vyrozumění o odstranění Incidentu poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o odstranění Incidentu v Help Desku Objednatele.

Ověření odstranění Incidentu Objednatel ověří, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o odstranění Incidentu v Help Desku Objednatele. Objednatel sdělí Dodavateli, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Pokud podle sdělení Objednatele Aplikace v rozsahu Služby,

- je v bez vadném stavu, Objednatel Incident uzavře v Help Desku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Incident za vypořádaný.
- není v bez vadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bez vadného stavu a vyrozumí Objednatele o odstranění Incidentu. Smluvní strany pak postupují podle odst. Odstranění Incidentu a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neuvedení Aplikace v rozsahu Služby do bez vadného stavu, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.

Nečinnost Objednatele Pokud Objednatel po dvou (2) pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help Desku Objednatele doplněna vyrozumění o odstranění Incidentu, nesdělí, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, považuje se Incident za vypořádaný bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help Desku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

Aktualizace dokumentace Pakliže při řešení incidentu došlo ke změnám Aplikace v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací Aplikace v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne, ve které bylo Hlášení v Help Desku Objednatele změněno do stavu „Uzavřený“, aktualizaci dokumentace této Aplikace tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu Aplikace v rozsahu Služby.

6. Omezení poskytování Služby

N/A

7. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících technických požadavků:

- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
- přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě ČEPRO, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
- dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku objednatele,
- VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsanych v rámci jednotlivých Listů služeb.

8. Poznámka

N/A

9. Vzor Reportu čerpání Služby

Viz příloha „ZoČS_P05 - Řešení Incidentů - v rámci Pracovní doby“.

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Zpráva o čerpání služby

P05

Řešení Incidentů - v rámci Pracovní doby

IČ Dodavatele: [IČ dle OR]

Dodavatel: [Jméno společnosti dle OR]

Číslo smlouvy: 48102

Období: [mm/ rrrr; dd.mm - dd.mm.rrrr]

Fakturace

v CZK bez DPH

Odměna dle smlouvy		0
Pokuta - Provozní parametry	0	
Pokuta - Zpráva o čerpání	0	

Odměna za Službu celkem		0
--------------------------------	--	----------

V Praze dne:

[Jméno zástupce dodavatele]
[Dodavatel]

ČEPRO a.s.



HD	Název	Priorita	Nahlášení [datum][čas]	Vyřešení [datum][čas]	Doba vypořádání [minuty]	Pokuta [CZK bez DPH]	Komentář
1							
2							
3							
4							
5							

Příloha č.2 – List služby V01 Řešení Požadavků

1. Identifikace Služby

ID	V01
Název	Řešení Požadavků

2. Předmět Služby

Cíle Služby	<p>Cíle Služby jsou:</p> <ul style="list-style-type: none">• vyřešit Požadavek dle Objednatelům schváleného návrhu řešení,• registrace požadovaných informací o průběhu řešení Požadavku do aplikace HelpDesk Objednatele,• aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby.
Rozsah Služby	<p>Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zákaznický portál,• Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat,• Nový biomodel,• Výběrová řízení,• Mobilní aplikace EuroOil – serverová část,• Mobilní aplikace EuroOil – klientská část. <p>Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy.</p>

Služba zahrnuje	<p>Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• převzetí Požadavku;• Provedení Analýzy Požadavku, minimálně v následujícím rozsahu:<ul style="list-style-type: none">○ vypracování analýzy dopadu na prostředí Objednatele (fungování, bezpečnost, rozhraní, datové přenosy);○ vypracování přesného popisu výsledného stavu po splnění Požadavku;○ stanovení počtu člověkohodin za splnění Požadavku (v rozpadu na jednotlivé práce pro splnění Požadavku);○ stanovení Termínu vyřešení Požadavku (v rozpadu na jednotlivé práce pro splnění Požadavku);○ harmonogram implementace Požadavku (v případě většího rozsahu též projektový plán);○ požadavky na Objednatele pro splnění požadavku.• otestování implementace Požadavku v testovacím prostředí Objednatele;• implementace Požadavku a otestování v produkčním prostředí Objednatele.• provedení požadovaných záznamů o Požadavku do aplikace HelpDesk Objednatele,• vytvoření Dokumentace Požadavku. <p>Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci ; Služba nezahrnuje.
Služba nezahrnuje	<p>Služba nezahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby.
Četnost provádění Služby	<p>Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby služby.</p>
Na vyžádání	<p>N/A</p>
Smluvní pokuta	<p>Nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby: není stanovena.</p> <p>Započetí každého dalšího pracovního dne nad rámec Doba odezvy na Požadavek: není stanovena.</p> <p>Započetí každého dalšího dne nad rámec doby stanovené Termínem vyřešení u Požadavků zadaných výhradně ve formě Objednávky: 500 CZK</p> <p>Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele.</p>

Výpočet Ceny za Služby

Cena za Služby spočívající v řešení Požadavku = ([počet člověkohodin vykázány Dodavatelem prací na vyřešení Požadavku] x [cena člověkohodiny stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])

Cena za Služby spočívající v řešení Požadavku se neuplatní u Dodavatelem zamítnutých Požadavků.

Výpočet účtované Ceny za Služby

Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:

Účtovaná Cena za Služby = $CS_{suma} - [(SP_{zPS} + (H_{POZ} * SP_{POZ})]$

s tím, že

CS_{suma} = Cena za Služby spočívající v řešení Požadavku (vyjma Dodavatelem zamítnutých Požadavků)

H_{POZ} = počet započítaných hodin nad rámec Doby odezvy na Požadavek

SP_{POZ} = Smluvní pokuta za započítání každé další hodiny nad rámec Doby odezvy na Požadavek

Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb

Výpočet Ceny díla

Cena díla u Díla vzniklého na základě Požadavku = ([počet člověkohodin vykázány Dodavatelem prací na vyřešení Požadavku] x [cena člověkohodiny stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])

Pokud je hodnota [počet člověkohodin vykázány Dodavatelem na zhotovení Díla] vyšší než hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zhotovení Díla na základě Požadavku] stanovená v Objednatelem schválené Analýze Požadavku, je pro výpočet Ceny díla použita hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zhotovení Díla na základě Požadavku] stanovená v Objednatelem schválené Analýze Požadavku.

Výpočet účtované Ceny díla	<p>Účtovaná Cena díla = $CD_{suma} - [(D_{TV} * SP_{TV}) + SP_{ZPS}]$</p> <p>s tím, že</p> <p>CD_{suma} = Cena díla spočívající ve zhotovení Díla na základě Požadavku</p> <p>D_{TV} = počet započítaných dnů nad rámec Termínu vyřešení Požadavku</p> <p>SP_{TV} = Smluvní pokuta za započítání každého dalšího dne nad rámec Termínu vyřešení Požadavku</p> <p>SP_{ZPS} = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb</p> <p>Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb</p>
-----------------------------------	---

3. Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro úroveň služeb	Metoda měření
Provozní doba služby	8:00–17:00 h v Pracovní dny	Časové záznamy o řešení Požadavku v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba odezvy na Požadavek	N/A	Časové záznamy o řešení Požadavku v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Termín vyřešení	Stanoven v souladu s Postupem při řešení Požadavku	Časové záznamy o řešení Hlášení v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Maximální doba výpadku	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.

4. Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Četnost	Doba termínu vyhotovení	Doba termínu doručení
Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci)	Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby.	Dodavatel	není omezena – reporting je vztažen k datu dokončení Díla	N/A	N/A

5. Specifické podmínky a postupy pro poskytování služby

Postup při řešení Požadavku

Nahlášení Požadavku Objednatel nahlásí Požadavek Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help Desku Objednatele, vytvořenému Hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Požadavek“ a přiřadí hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede pravdivě a nezkresleně veškeré jemu známé okolnosti, o kterých věděl, že jsou důležité pro úspěšné a včasné vyřešení Požadavku.

Schválení Požadavku Dodavatelem Pokud Dodavatel po provedení odhadu pracnosti dospěje k závěru, že Požadavek splní, odešle Objednateli provedený odhad pracnosti do Help Desku Objednatele. K Vyjádření Objednatele se Dodavatel vyjádří bez zbytečného odkladu.

Provedení odhadu pracnosti Dodavatelem Dodavatel provede odhad pracnosti, který odešle Objednateli do Help Desku Objednatele. K Požadavku Objednatele se Dodavatel vyjádří bez zbytečného odkladu. V rámci odhadu pracnosti Dodavatel stanoví:

- počet člověkohodin potřebných pro zajištění Požadavku,
- Termín vyřešení Požadavku,
- seznam požadavků na Objednatele pro splnění Požadavku;
- harmonogram pro splnění Požadavku (v případě většího rozsahu též projektový plán).

Posouzení Požadavku Objednatelem Pokud Objednatel na základě odhadu pracnosti dojde k závěru, že:

- Požadavek zamítne, odešle Objednatel Dodavateli zamítnutí Požadavku bez zbytečného odkladu do Help Desku Objednatele. Zamítnutím požadavku Objednateli nezaniká právo obrátit se s řešením Požadavku na jakoukoli třetí osobu, aby pro něj Požadavek provedla, resp. zhotovila Dílo na základě Požadavku. Objednatel nemá právo poskytnou třetí osobě provedenou Analýzu Požadavku s odhadem pracnosti ze strany Dodavatele.
- Požadavek schválí a objedná, předá v souladu s interními směrnici a postupy požadavek na Oddělení Centrálního Nákupu (OCN). OCN následně vystaví Objednávku Dodavateli s číslem Požadavku, pod kterým je uložen v Help Desku Objednatele. Okamžikem doručení takové Objednávky je s Dodavatelem uzavřena Smlouva o dílo, přičemž předmětem Smlouvy o dílo je zadání Požadavku, Termín vyřešení, počet člověkohodin, a harmonogram stanovený v Help Deskovém systému Objednatele. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany stanoví, že bez doručení Objednávky z adresy OCN Objednatele se práce na Požadavku nepovažují za objednané.

Analýza Požadavku Po Schválení Požadavku Objednatelem provede Dodavatel analýzu Požadavku. Pokud není Požadavek úplný nebo neposkytuje dostatečný detail potřebný pro provedení Analýzy Požadavku, vyzve Dodavatel Objednatele k doplnění skrze Help Desk Objednatele. Objednatel doplní informace do Help Desku Objednatele. Dodavatel v Analýze Požadavku minimálně stanoví:

- dopad Požadavku na fungování a bezpečnost Aplikace nebo Aplikací, kterých se Požadavek týká;
- dopad Požadavku na rozhraní Aplikace nebo Aplikací, kterých se Požadavek týká a výměnu dat s okolními aplikacemi;
- popis výsledného stavu Aplikace v rozsahu Služby, po splnění Požadavku;
- součástí smlouvy o dílo musí být akceptační kritéria.

Vyřešení Požadavku Dodavatelem Dodavatel zhotoví Dílo podle Smlouvy o dílo nejpozději v době Termín vyřešení. Dodavatel vyrozumí Objednatele o splnění Požadavku neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že vytvořené Dílo má vlastnosti stanovené příslušnou Smlouvou o dílo. Vyrozumění o splnění Požadavku doručí Dodavatel Objednateli do Help Desku Objednatele.

Akceptační řízení Objednatel provede Akceptační řízení, které zahrnuje porovnání skutečných vlastností Díla se specifikací Díla a akceptačními kritérii stanovenými ve Smlouvě o dílo. Akceptační testy mohou být provedeny bez účasti Dodavatele, nemohou však být provedeny bez účasti Objednatele. Nerozhodne-li Objednatel jinak, je Akceptační test proveden v testovacím prostředí Objednatele. Pokud bude provedený test v testovacím prostředí úspěšný, bude následně proveden Akceptační test v produkčním prostředí Objednatele. O dobu, po kterou je prováděn Akceptační test je prodloužen Termín vyřešení Požadavku. Teprve úspěšný Akceptační test v produkčním prostředí Objednatele je rozhodující pro splnění povinnosti Dodavatele provést Dílo řádně a včas. Pokud po provedení Akceptačních testů v produkčním prostředí Objednatele dojde Objednatel k závěru, že:

- Dílo nemá vlastnosti stanovené příslušnou Smlouvou o dílo, je opakován postup popsany v odstavcích Vyřešení Požadavku Dodavatelem a Akceptační řízení, dokud nedojde k akceptaci Díla Objednatelem. Objednatel je v takovém případě Dodavateli povinen oznámit vady Díla, které brání jeho převzetí.
- Pokud Dílo má vlastnosti stanovené příslušnou Smlouvou o dílo, vyrozumění Objednatel bezodkladně Dodavatele o splnění Požadavku v Help Desku Objednatele. Datum vyrozumění o splnění Požadavku je považován za datum předání Díla.

Příprava Dokumentace Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od předání Díla předá Dodavatel Objednateli Dokumentaci k předanému Dílu. Odměna za přípravu a vyhotovení Dokumentace je součástí Ceny díla. Nepředání Dokumentace je vadou Díla.

Akceptace díla Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne předání Dokumentace podepsat protokol potvrzující provedení Akceptačních testů (dále také jen „Akceptační protokol“). Podpisem Akceptačního protokolu je ukončeno Akceptační řízení. Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením Akceptačního řízení však není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z vad Díla.

Nečinnost Objednatele Pokud Objednatel do deseti (10) pracovních dnů ode dne, dokončení Akceptačních testů Dodavateli nesdělí, zda Dílo naplnilo vlastnosti podle příslušné Smlouvy o dílo, považuje se Požadavek za uzavřený bez výhrad a Dodavatel zaregistruje takový Požadavek do Help Desku jako uzavřený.

6. Omezení poskytování služby

N/A

7. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:

- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
- přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě ČEPRO, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
- dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku objednatele,
- VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

8. Poznámka

N/A

9. Vzor Reportu čerpání Služby

Viz příloha „ZoČS_V01 - Řešení Požadavků“.

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Zpráva o čerpání služby

V01

Řešení Požadavků

IČ Dodavatele: [IČ dle OR]
Dodavatel: [Jméno společnosti dle OR]
Číslo smlouvy: 48102
Období: [mm/ rrrr; dd.mm - dd.mm.rrrr]

Fakturace	v CZK bez DPH	
Odměna dle hodinové sazby		0
Pokuta - Doba odezvy	0	
Pokuta - Doba vyřešení	0	
Pokuta - Nedostupnost Hot Line	0	
Pokuta - Zpráva o čerpání	0	
<hr/> <hr/>		
Odměna za Službu celkem		0

V Praze dne:

[Jméno zástupce dodavatele]
[Dodavatel]

ČEPRO a.s.

Příloha č. 2 – List služby P06 Řešení Incidentů – v rámci Pracovní doby - Mobilní aplikace EuroOil – klientská část

1. Identifikace Služby

ID	P04
Název	Řešení Incidentů – v rámci Pracovní doby

2. Předmět Služby

Cíle Služby	Cíle služby jsou: <ul style="list-style-type: none">• odstranění Incidentu a uvedení Aplikací v rozsahu Služby do bez vadného stavu,• registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do aplikace HelpDesk Objednatele,• aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby.
Rozsah Služby	Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele: <ul style="list-style-type: none">• Mobilní aplikace EuroOil – klientská část. <p>Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy.</p>

Služba zahrnuje	<p>Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none">• identifikaci zdrojové příčiny Incidentu,• návrh vhodného způsobu řešení,• otestování řešení odstranění Incidentu v testovacím prostředí,• odstranění Incidentu v produkčním prostředí Objednatele,• akceptace funkčnosti řešení Objednatelem nebo opakování procesu,• udržování aktuálních záznamů o Incidentu v aplikaci HelpDesk Objednatele,• aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby. <p>Služba a Cena Služby dále zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje.
Služba nezahrnuje	<p>Služba nezahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">• cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby.
Četnost provádění služby Na vyžádání	<p>Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby.</p>
Smluvní pokuta	<p>N/A</p> <p>Nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Doba na doručení zprávy o čerpání služby: 500 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 1 - Urgentní: 500 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 2 - Normální: 300 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie1 – Urgentní: 1000 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie 2- Normální: 500 CZK bez DPH</p> <p>Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK bez DPH</p>

	<p>Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 25% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.</p>
<p>Výpočet Ceny za Služby</p>	<p>Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele.</p> <p>Cena za Služby spočívající v Řešení Incidentů v rámci pracovní doby = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb] – Suma ([počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení] x [Cena započetí další hodiny nad rámec Doby vyřešení]) – [Cena za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby]</p>
<p>Výpočet účtované Ceny za Služby</p>	<p>Cena za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v termínu stanoveném tímto Katalogovým listem.</p> <p>Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:</p> <p>Účtovaná Cena za Služby = $CS_{suma} - [(H_{DV} * SP_{DV}) + SP_{ZPS}]$ s tím, že</p> <p>CS_{suma} = Cena za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby H_{DV} = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení Incidentu pro danou kategorii incidentu SP_{DV} = Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu SP_{ZPS} = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb</p> <p>Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb</p>

3. Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro úroveň služeb	Metoda měření
Provozní doba služby	8:00–17:00 h v pracovní dny	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.

Parametr	Hodnota pro úroveň služeb	Metoda měření
Incident kategorie 1 – Urgentní		
Doba odezvy na Incident	5 pracovních dní od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení Incidentu	40 pracovních dní od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Incident kategorie 2- Normální		
Doba odezvy na Incident	5 pracovních dní od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení Incidentu	40 pracovních dní od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Incident kategorie 3 – Nízká		
Doba odezvy na Incident	5 pracovních dní od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Doba na vyřešení Incidentu	40 pracovních dní od nahlášení Incidentu	Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele.
Odstávka a údržba Služby		
Maximální doba výpadku	N/A	Kontrola zaměstnanci Objednatele.

4. Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Četnost	Doba termínu vyhotovení	Doba termínu doručení
Zpráva o čerpání Služby (Podklady k fakturaci)	Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služeb.	Zhotovitel	1x měsíčně	k poslednímu dni Faktučního období	4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení

5. Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby

Postup řešení Incidentu

Nahlášení Incidentu Objednatel ohlásí Incident Dodavateli neprodleně po jeho odhalení tak, že vloží Hlášení do Help Desku Objednatele a vytvořenému Hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Incident“, dále nastaví prioritu a přiřadí Hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede pravdivě a nezkresleně veškeré jemu známé okolnosti, o kterých věděl, že jsou důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.

Odstranění Incidentu Dodavatel provede identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, navrhne vhodný způsob řešení, otestuje řešení v testovacím prostředí a uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bez vadného stavu, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení. Pro odstranění Incidentu poskytne Objednatel Dodavateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat. Pokud Objednatel součinnost podle předchozí věty neposkytne, ačkoli ji poskytnout mohl a měl, prodlužuje se Doba na vyřešení o dobu, po kterou Objednatel takovou součinnost neposkytl.

Vyrozumění o odstranění Incidentu Dodavatel vyrozumí Objednatele o odstranění Incidentu neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Vyrozumění o odstranění Incidentu poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o odstranění Incidentu v Help Desku Objednatele.

Ověření odstranění Incidentu Objednatel ověří, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o odstranění Incidentu v Help Desku Objednatele. Objednatel sdělí Dodavateli, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Pokud podle sdělení Objednatele Aplikace v rozsahu Služby,

- je v bez vadném stavu, Objednatel Incident uzavře v Help Desku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Incident za vypořádaný.
- není v bez vadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bez vadného stavu a vyrozumí Objednatele o odstranění Incidentu. Smluvní strany pak postupují podle odst. Odstranění Incidentu a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neuvedení Aplikace v rozsahu Služby do bez vadného stavu, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.

Nečinnost Objednatele Pokud Objednatel po dvou (2) pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help Desku Objednatele doplněna vyrozumění o odstranění Incidentu, nesdělí, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, považuje se Incident za vypořádaný bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help Desku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

Aktualizace dokumentace Pakliže při řešení incidentu došlo ke změnám Aplikace v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací Aplikace v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne, ve které bylo Hlášení v Help Desku Objednatele změněno do stavu „Uzavřený“, aktualizaci dokumentace této Aplikace tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu Aplikace v rozsahu Služby.

6. Omezení poskytování Služby

N/A

7. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících technických požadavků:

- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
- přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě ČEPRO, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
- dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
- přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku objednatele,
- VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsanych v rámci jednotlivých Listů služeb.

8. Poznámka

N/A

9. Vzor Reportu čerpání Služby

Viz příloha „ZoČS_P05.1 - Řešení Incidentů - v rámci Pracovní doby - Mobilní aplikace klientská část“.

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Zpráva o čerpání služby

P05.1

Řešení Incidentů - v rámci Pracovní doby - Mobilní aplikace klientská část

IČ Dodavatele: [IČ dle OR]

Dodavatel: [Jméno společnosti dle OR]

Číslo smlouvy: 48102

Období: [mm/ rrrr;dd.mm - dd.mm.rrrr]

Fakturace

v CZK bez DPH

Odměna dle smlouvy		0
Pokuta - Provozní parametry	0	
Pokuta - Zpráva o čerpání	0	

Odměna za Službu celkem		0
--------------------------------	--	----------

V Praze dne:

[Jméno zástupce dodavatele]
[Dodavatel]

ČEPRO a.s.



HD	Název	Priorita	Nahlášení [datum][čas]	Vyřešení [datum][čas]	Doba vypořádání [minuty]	Pokuta [CZK bez DPH]	Komentář
1							
2							
3							
4							
5							

Příloha č. 3 – Katalog Aplikací

Název Aplikace	Označení Aplikace	Popis Aplikace	Použité techn. Aplikace	Typ klienta	Testovací prostředí Objednatele
Zákaznický portál	ZAKP	<p>Portál pro odběratele Čepro zahrnující moduly:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktovody (formuláře, přepočty, sestavy) • Fakturace VO + DNL (doklady - interní, pro zákazníky, pro celníky) • Certifikovaný VO (závozy, protokoly, sestavy) • EuroOil karty (fakturace, přehledy a management, vlastní správa uživatelů) • MiniCRM (správa obchodních případů MO - karty EO) • SSHR (doklady, sestavy) • Předávání dat pro mailování nové cenotvorby VO • Informace, obchodní sdělení, rady a návody, časté dotazy • Propojení na ReportServer 	Java, J2EE, JavaScript DB Oracle	Webová aplikace	ANO
Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat	CENU	Centrální úložiště dokladů PDF a jejich metadat. Univerzální mailování a zaslání SMS. IPHSC = integrační platforma heterogenních systémů ČEPRO.	SQL, PL/SQL, Java, C, OS Windows DB Oracle	-	NE
Nový biomodel	NBIO	Formuláře, kontroly bilance (navyšování biosložek). Emise. Sestavy, výkazy (emisní udržitelnost, POS).	Java, J2EE, JavaScript SQL, Oracle PL/SQL DB Oracle	Webová aplikace	ANO
Výběrová řízení	VYBŘ	Aplikace pro administraci dílčích výběrových řízení pro nákup pohonných hmot a bio složek.	SQL, PL/SQL, DB Oracle, .NET	Tenký klient	ANO
Mobilní aplikace EuroOil – serverová část	MOBS	Mobilní aplikace na Android a iOS pro zákazníky Čepro a EuroOil. Slouží k marketingovým účelům. Serverová část.	REST SQL, Oracle PL/SQL	-	ANO
Mobilní aplikace EuroOil – klientská část	MOBK	Mobilní aplikace na Android a iOS pro zákazníky Čepro a EuroOil. Slouží k marketingovým účelům. Klientská část (frontend).	aplikace Android, iOS	Mobilní aplikace na Android a iOS	NE

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Příloha č. 4 - Bezpečnostní požadavky

1. PERSONÁLNÍ BEZPEČNOST

- 1.1 Dodavatel je povinen informovat Objednatele o odchodech svých Zaměstnanců, pro které byly u Objednatele vytvořeny přístupové účty minimálně v předstihu 5 pracovních dní.
- 1.2 Dodavatel poskytne Objednateli úplný jmenný seznam svých zaměstnanců, popř. externích zaměstnanců Dodavatele, kteří se budou přímo podílet na zajištění předmětu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje informovat Objednatele o změnách v personálním zabezpečení Smlouvy v předstihu minimálně 5 pracovních dní.
- 1.3 Pracovníci Dodavatele, kteří se přímo podílí na plnění předmětu této Smlouvy:
 - 1.3.1 musí být seznámeni s bezpečnostními požadavky této Smlouvy,
 - 1.3.2 mají dostatečné znalosti a praktické zkušenosti pro plnění přidělených úkolů,
 - 1.3.3 mají veškeré potřebné zkoušky a atestace, které vyplývají ze zákona nebo požadavků regulátora na druh práce, kterou mají v prostředí Objednatele vykonávat,
 - 1.3.4 jsou Dodavatelem pravidelně školeni v oblastech (informační) bezpečnosti a právních a regulačních požadavků relevantních pro naplnění předmětu této Smlouvy.
- 1.4 Personál Dodavatele není oprávněn do prostředí Objednatele přinést zbraně, výbušniny, hořlaviny, bojové prostředky, jedy, radioaktivní a toxické látky, popř. jakékoli jiné látky ohrožující lidský život a/ nebo zdraví.
- 1.5 Personál Dodavatele není oprávněn vstupovat do prostor Objednatele a/ nebo přistupovat k informačním aktivům Objednatele pod vlivem návykových, omamných či psychotropních látek.

2. FYZICKÁ BEZPEČNOST

- 2.1 Přístup zaměstnanců Dodavatele do prostor Objednatele je povolen, pouze pokud je jejich přítomnost nezbytná pro plnění pracovních povinností a na dobu nezbytně nutnou pro plnění pracovních povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 2.2 Zaměstnanci Dodavatele se v prostorách Objednatele vždy pohybuje v doprovodu odpovědného zaměstnance Objednatele.
- 2.3 Volný pohyb zaměstnanců Dodavatele v prostorách Objednatele je povolen pouze v případě, že dané osobě byla vystavena osobní přístupová karta. Zaměstnanec Dodavatele není oprávněn přístupovou kartu dále zapůjčit třetím osobám a/ nebo umožnit přístup třetích osob do prostor Objednatele.
- 2.4 Přístup zaměstnanců Dodavatele do prostor Objednatele se zvýšeným stupněm bezpečnosti – chráněných zón (jako jsou serverové místnosti, datové místnosti, technické místnosti, trezor, pokladna, apod.) je povolen pouze v doprovodu oprávněného zaměstnance Objednatele. Doprovod je nezbytný po celou dobu fyzické přítomnosti zaměstnanců Dodavatele v těchto prostorách.
- 2.5 V případě ztráty přístupové karty nebo v případě podezření ze ztráty přístupové karty je Dodavatel povinen bezodkladně zajistit blokadu přístupové karty.
- 2.6 Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele není Dodavatel oprávněn z prostor Objednatele odnést žádné paměťové médium (CD/DVD/Brue-ray disk, flash disk/ paměťové karty, hard disk, zálohovací pásky, apod.) Objednatele, pořizovat jeho kopie, nebo je připojovat k zařízením, které nejsou ve správě a majetku Objednatele.
- 2.7 Před vrácením zapůjčených paměťových médií Dodavateli musí být veškerá data Objednatele vymazána způsobem, který znemožňuje jejich opětovné obnovení. O tomto je sepsán protokol.

3. IDENTIFIKACE A AUTENTIZACE

- 3.1 Zaměstnancům Dodavatele jsou přiděleny pouze účty, které nezbytně potřebuje pro plnění pracovních povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 3.2 Účtům Dodavatele jsou přidělena pouze oprávnění nezbytná k plnění pracovních povinností dle této Smlouvy.
- 3.3 Dodavatel pracuje v prostředí Objednatele pouze s účty umožňující jednoznačnou identifikaci uživatele.
- 3.4 Neaktivní účty Dodavatele v prostředí Objednatele jsou proaktivně Dodavatelem reportovány.

4. NAKLÁDÁNÍ S CERTIFIKÁTY

- 4.1 Přístup k certifikátům (logický i fyzický) bude umožněn pouze těm zaměstnancům Dodavatele, u kterých je tento přístup nezbytný pro plnění jejich pracovních povinností.
- 4.2 Certifikáty nebudou poskytnuty/ zpřístupněny třetím stranám bez písemného souhlasu Objednatele.
- 4.3 Certifikáty budou po instalaci uloženy pouze v bezpečném úložišti na produkčních serverech, na kterých je jejich uložení nezbytné pro zajištění poskytované Služby, a veškeré další kopie budou odstraněny/ zničeny způsobem, který znemožňuje jejich opětovnou obnovu.
- 4.4 Pakliže je to možné, Dodavatel nastaví privátní klíč jako neexportovatelný z bezpečného úložiště certifikátů.
- 4.5 Certifikát musí být vždy chráněn silným heslem a nesmí být uložen v nešifrované podobě.
- 4.6 Dodavatel se zavazuje neprodleně informovat Objednatele o ztrátě a/ nebo podezření ze ztráty důvěrnosti privátního klíče.
- 4.7 Dodavatel se zavazuje minimalizovat množství záložních kopií, ve kterých je certifikát uložen.
- 4.8 Dodavatel se zavazuje zničit veškeré záložní kopie předaných certifikátů způsobem, který znemožňuje jejich opětovnou obnovu.
- 4.9 Přístup k záložním kopiím (logický i fyzický), na kterých je kopie certifikátu uložena, bude umožněn pouze těm zaměstnancům dodavatele, u kterých je tento přístup nezbytný pro plnění pracovních povinností.
- 4.10 Šifrovací hesla k předaným certifikátům budou bezpečně uložena a přístup k nim bude poskytnut pouze těm zaměstnancům Dodavatele, u kterých je tento přístup nezbytný pro plnění pracovních povinností.

5. POŽADAVKY NA KVALITU HESEL

- 5.1 Personál Dodavatele je povinen vytvářet hesla k osobním účtům v souladu s následujícími pravidly:
 - 5.1.1 minimální délka hesla je 12 znaků,
 - 5.1.2 minimální platnost hesla je 5dnů,
 - 5.1.3 pokud není řečeno jinak, heslo musí být pravidelně měněno každých 90 dnů,
 - 5.1.4 heslo nesmí být zadáváno, pokud existuje riziko odpozorování hesla při zadávání jinou osobou,
 - 5.1.5 Heslo musí splňovat požadavky na komplexitu.
- 5.2 Hesla k účtům, kterým jsou v prostředí Objednatele přidělena administrátorská oprávnění, musí být vytvořena v souladu s následujícími pravidly:
 - 5.2.1 minimální délka hesla je 17 znaků,
 - 5.2.2 minimální platnost hesla je 5dnů,

- 5.2.3 pokud není řečeno jinak, heslo musí být pravidelně měněno každých 90 dnů,
- 5.2.4 Heslo musí splňovat požadavky na komplexitu.
- 5.3 Hesla k technickým nebo servisním účtům musí být vytvořena v souladu s následujícími pravidly:
 - 5.3.1 minimální délka hesla je 30 znaků,
 - 5.3.2 minimální platnost hesla je 5 dnů,
 - 5.3.3 k vytvoření hesla musí být použit pseudo-náhodný generátor hesel,
 - 5.3.4 pokud není řečeno jinak, heslo musí být pravidelně měněno každých 365 dnů.
- 5.4 Veškerá hesla vytvořena Dodavatelem v prostředí Objednatele musí dále splňovat následující požadavky:
 - 5.4.1 heslo musí obsahovat kombinaci velkých a malých písmen, číslic a speciálních znaků,
 - 5.4.2 heslo nesmí být jednoduše uhadnutelné, nesmí obsahovat žádnou část jména, přihlašovacího jména, jména společnosti Dodavatele a Objednatele, apod. a musí být tvořeno tak, aby znemožňovalo úspěšné uhodnutí pomocí slovníkového útoku,
 - 5.4.3 heslo nesmí obsahovat datum ani žádnou jeho část (rok, měsíc, den) a to ani v psaném ani číselném vyjádření,
 - 5.4.4 každé nově zadané heslo musí být vždy odlišné od všech dříve použitých hesel,
 - 5.4.5 hesla nesmí být uživatelem zapsána v čitelné/ nešifrované podobě,
 - 5.4.6 heslo nesmí být uloženo v místě, kde by mohlo být úmyslně či neúmyslně zjištěno jinou osobou,
 - 5.4.7 heslo nesmí být sdíleno s další osobou, pokud k tomuto nebyl v předstihu vydán písemný souhlas Objednatele.
- 5.5 Pokud je prvotní heslo k účtu vytvořeno zaměstnanci Objednatele, je Dodavatel po získání prvotního hesla povinen heslo neprodleně změnit.
- 5.6 Předávání prvotního hesla probíhá vždy způsobem, který vylučuje vyzrazení hesla dalším osobám.
- 5.7 V případě vyzrazení hesla nebo v případě podezření z vyzrazení hesla musí Dodavatel bezodkladně zajistit změnu/ blokaci hesla.

6. NAKLÁDÁNÍ S INFORMAČNÍMI AKTIVY OBJEDNATELE

- 6.1 Přístup k informačním aktivům Objednatele je přidělen pouze zaměstnancům Dodavatele, kteří tento přístup potřebují pro plnění pracovních povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 6.2 Dodavatel nesmí zpracovávat nebo ukládat následující typy informačních aktiv mimo prostředí Objednatele a/ nebo informační systémy Objednatele:
 - 6.2.1 informace ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
 - 6.2.2 současné i historické informace o klientech Objednatele, jejich majetku, finančních transakcích, využívaných produktech a/ nebo jejich smluvních vztazích,
 - 6.2.3 současné i historické účetní záznamy Objednatele a smluvní dokumentaci Objednatele.
- 6.3 Po ukončení prací vyplývajících z této Smlouvy a/ nebo v případě zrušení/ vypovězení této Smlouvy se Dodavatel bez zbytečného prodlení zavazuje vrátit a/ nebo odstranit veškerá informační aktiva Objednatele uložená v prostředí Dodavatele související s plněním předmětu této Smlouvy, pakliže držení těchto informací není vyžadováno zákony České republiky. Toto se týká elektronické i papírové dokumentace. Odstranění dat musí být provedeno způsobem, který znemožňuje jejich opětovné obnovení.

7. BEZPEČNOSTNÍ POŽADAVKY NA DODAVATELE

- 7.1 Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nesmí Dodavatel poskytnout žádným třetím stranám přístup k informačním aktivům Objednatele, včetně externím zaměstnancům Dodavatele, dodavatelům Dodavatele, mateřským či sesterským společnostem Dodavatele, Dodavatelům outsourcingu, Dodavatelů cloudových služeb a/ nebo cloudových úložišť.
- 7.2 Dodavatel je povinen zajistit adekvátní zabezpečení výpočetní techniky, na které jsou uloženy, zpracovávány a/ nebo přes které jsou přenášeny informační aktiva Objednatele. Vzhledem k informačním aktivům Objednatele je Dodavatel povinen zajistit splnění minimálně následujících požadavků:
- 7.2.1 v prostředí Dodavatele jsou používány nástroje pro detekci a odstranění škodlivého kódu s nastavením pravidelné aktualizace databáze signatur škodlivého kódu s frekvencí nepřesahující jeden týden. Tento software je centrálně spravován a jsou nastaveny odpovídající procesy dohledu, logování a reakci na pozitivní nález škodlivého kódu v prostředí Dodavatele,
- 7.2.2 v prostředí Dodavatele jsou definovány, nastaveny, vykonávány a centrálně monitorovány procesy aktualizace bezpečnostních záplat softwarových komponent (minimálně však operačního systému, nástrojů kancelářského softwaru, webových prohlížečů a jejich doplňků – JAVA, Adobe Flash Player, Adobe Reader a doplňky sady Microsoft Office) v intervalu nepřesahující jeden měsíc od vydání záplat,
- 7.2.3 vnitřní prostředí Dodavatele je od internetu odděleno Firewalllem, který je připojen k centrálnímu dohledu. Zaměstnanci Dodavatele při vzdáleném přístupu do vnitřního prostředí Dodavatele využívají výhradně šifrovaného VPN připojení zamezující neautorizovaný odposlech a změnu přenášené komunikace.
- 7.3 Jsou-li informační aktiva Objednatele přenášena Dodavatelem mimo prostory Objednatele, je Dodavatel povinen důsledně dbát na fyzickou bezpečnost těchto aktiv a mít tato informační aktiva stále pod dohledem. Dodavatel není výslovně oprávněn:
- 7.3.1 ponechat informační aktiva Objednatele na veřejných místech bez dozoru,
- 7.3.2 ponechat informační aktiva Objednatele bez dozoru v zaparkovaném vozidle,
- 7.3.3 ponechat informační aktiva Objednatele bez dozoru v hotelovém pokoji. Informační aktivum musí být uloženo v hotelovém trezoru a/ nebo jinak uzamčeno a adekvátně chráněno proti odcizení,
- 7.3.4 při přepravě letadlem, ponechat informační aktiva Objednatele v odbavovaných zavazadlech uskladněných v přepravním prostoru letadel. Pokud to bezpečnostní pravidla leteckých přepravců nevyklučují, musí být informační aktiva Objednatele přepravována na palubě letadel.
- 7.4 Dodavatel je povinen dodržovat bezpečnostní a provozní pokyny výrobce hardwaru, na kterém jsou informační aktiva Objednatele uložena/ zpracovávána.
- 7.5 Hesla Objednatele uložená v prostředí Dodavatele, musí být vždy uložena jako výstup silného jednocestného šifrovacího algoritmu. Hesla musí být dále chráněna před neautorizovaným přístupem těch zaměstnanců Dodavatele, kteří tento přístup bezpodmínečně nepotřebují k plnění pracovních povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 7.6 Dodavatel používá pouze řádně licencovaný software a pouze v souladu s licenčními ujednáními jednotlivých dodavatelů licence.

8. PRÁCE V PROSTŘEDÍ OBJEDNATELE

- 8.1 Dodavatele je oprávněn (vzdáleně) přistupovat pouze k informačním aktivům Objednatele, které nezbytně potřebuje k plnění pracovních povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 8.2 Dodavatele je oprávněn (vzdáleně) přistupovat pouze prostřednictvím VPN a schválených nástrojů a to jak na servery, tak klientské stanice a to hlavně s ohledem na bezpečnost a ochranu osobních údajů GDPR.

- 8.3 Do prostředí Objednatele je oprávněn vzdáleně přistupovat pouze k tomuto účelu autorizovaný personál Dodavatele.
- 8.4 Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, není Dodavatel v prostředí Objednatele oprávněn instalovat a/ nebo spouštět žádný, Objednatelem předem neschválený software.
- 8.5 Bez písemného souhlasu Objednatele není Dodavatel oprávněn v prostředí Objednatele provádět jakékoliv testování fyzické nebo logické bezpečnosti a/ nebo kontrolních mechanismů jakéhokoliv typu.
- 8.6 Dodavatel v prostředí Objednatele není oprávněn:
- 8.6.1 mazat auditní záznamy,
 - 8.6.2 přistupovat, měnit nebo jinak neoprávněně manipulovat s auditními záznamy,
 - 8.6.3 generovat auditní záznamy s cílem ztřížit orientaci v auditní stopě,
 - 8.6.4 generovat auditní záznamy s cílem zajistit vymazání jiného auditního záznamu (např. rotace auditních záznamů z důvodu omezení velikosti úložiště auditní stopy), apod.
- 8.7 Zaměstnanci Dodavatele v prostředí Objednatele nemají oprávnění stahovat nelegální obsah (obsah, pro jehož použití nemají souhlas majitele licence), nesmí navštěvovat stránky, jejichž obsah přímo nesouvisí s plněním pracovních povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 8.8 V prostředí Objednatele pak zaměstnanci Dodavatele výslovně nesmí stahovat obsah nebo navštěvovat stránky:
- 8.8.1 se sexuální tematikou/ porno stránky,
 - 8.8.2 narušující výchovu mládeže či nabádající k chování, které je v rozporu se společensky přijatelnými normami chování,
 - 8.8.3 propagující diskriminaci jednotlivce či skupiny,
 - 8.8.4 propagující či zobrazující násilí, ať už vůči jednotlivci, skupině, celému národu či demokratickému společenskému zřízení,
 - 8.8.5 propagující terorismus a teroristické organizace a/nebo genocidu národa,
 - 8.8.6 propagující či zobrazující násilí na zvířatech,
 - 8.8.7 navádí ke spáchání trestného činu,
 - 8.8.8 jenž hrubě zasahuje do práv jednotlivce a zobrazuje jej dehonestujícím způsobem, apod.
- 8.9 Pracovníci Dodavatele v prostředí Objednatele nesmí provádět jakékoliv aktivity poškozující jiné fyzické nebo právnické osoby, včetně rozesílání nevyžádaných emailů (SPAMu), rozesílání podvodných emailů (PHISHING), distribuci škodlivého kódu nebo podílení se na útocích s cílem vyřadit dostupnost služeb (DoS, resp. DDoS).
- 8.10 Na poskytnutém pracovním místě v prostorách Objednatele je Dodavatel povinen zajistit:
- 8.10.1 čistotu a pořádek tak, aby pracovní místo mohlo být bezpečně využito po čas fyzické nepřítomnosti zaměstnanců Dodavatele,
 - 8.10.2 adekvátní fyzickou bezpečnost veškerých paměťových médií a tištěných dokumentů po čas fyzické nepřítomnosti zaměstnanců Dodavatele,
 - 8.10.3 logické uzamčení přístupu k informačním aktivům (datům, informačním službám, aplikacím) Objednatele po čas fyzické nepřítomnosti zaměstnanců Dodavatele tak, aby nemohlo dojít k neautorizovanému přístupu k těmto aktivům – např. uzamčení obrazovky počítače, odhlášení uživatele operačního systému, ukončení vzdálených relací a připojení, apod.
- 8.11 Zaměstnanci Dodavatele nejsou bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněni v prostředí Objednatele instalovat zařízení umožňující vzdálený odposlech a/ nebo pořizovat jakýkoliv audio záznam a/ nebo video záznam.

9. VÝVOJ A TESTOVÁNÍ PROGRAMOVÉHO KÓDU

- 9.1 Před započítím vývojových prací je Dodavatel povinen seznámit se se softwarovými a hardwarovými technologiemi, které jsou v prostředí Objednatele podporované a používané. Dále je Dodavatel povinen si nechat odsouhlasit požadované zdroje (HW, SW atd.) a design/architekturu a z toho vyplívající případné další požadavky.
- 9.2 Před započítím vývojových prací je Dodavatel povinen seznámit se s bezpečnostními a auditními požadavky Objednatele na vyvíjený software.
- 9.3 Dodavatel je povinen přistupovat k bezpečnosti informací jako k integrální součásti celého vývojového cyklu vývoje softwaru. Požadavky na informační bezpečnost musí být součástí analýzy požadavků na vyvíjený software, fáze plánování a návrhu vyvíjeného softwaru a to ve vztahu k zamýšlenému nasazení a integraci do existujících procesů Objednatele.
- 9.4 Pro veškeré změny provedené Dodavatelem v produkčním prostředí Objednatele existuje schválený Help Deskový požadavek Objednatele.
- 9.5 Pokud není řečeno jinak, součástí vývojových prací je i dodání úplné dokumentace, včetně:
 - 9.5.1 dokumentace architektury/ designu – Zahrnuje vztahy k prostředí a stavebním základům, které budou použity v návrhu softwarových komponent,
 - 9.5.2 technická dokumentace – Dokumentace kódu, algoritmy, popis rozhraní a API,
 - 9.5.3 uživatelská dokumentace – Manuály pro koncového uživatele, systémové administrátory a osazenstvo podpory,
 - 9.5.4 Příručka pro administraci, instalaci a údržbu.
- 9.6 Dodavatel musí Objednatele proaktivně upozornit na všechny jemu známé skutečnosti spojené s vývojem a chováním dodaného kódu, které by po nasazení mohli negativně ovlivnit běh v produkčním prostředí a/ nebo návazné systémy.
- 9.7 Dodavatel odpovídá za životní cyklus ve smyslu, že se včas dozvíme, že z testu je produkce, že něco již nežije a není třeba apod.

10. AUDIT

- 10.1 Objednatel si vyhrazuje právo auditu, jehož cílem je ověřit soulad plnění bezpečnostních požadavků Objednatele.

11. KRIZOVÉ ŘÍZENÍ

- 11.1 Personál Dodavatele je povinen maximálně předcházet vzniku krizových situací (např. požáru) a situacím, při kterých by mohlo dojít ke zranění osob nebo poškození majetku Objednatele.
- 11.2 V případě vzniku krizové nebo mimořádné situace (např. požár, výbuch, povodeň, apod.) je personál Dodavatele, který je fyzicky přítomen v místě události, povinen bez výjimky a odkladu dodržovat předpisy a direktivy platné v dané lokalitě a uposlechnout pokynů k evakuaci a ochraně osob. Toto platí i pro případ cvičení.
- 11.3 V případě krizového řízení je personál Dodavatele povinen bezodkladně uposlechnout pokynů krizového manažera Objednatele, vedoucí k ochraně informačních aktiv dodávaných v souladu s touto Smlouvou.

12. Hlášení požadavků a bezpečnostních incidentů

- 12.1 Veškeré požadavky Dodavatele na součinnost Objednatele související s přístupem, nákupem, provozem, bezpečnostním nastavením, konfiguračními změnami informačními systémů a/ nebo IT infrastruktury Objednatele, jsou evidovány v nástroji Help desk Objednatele.
- 12.2 Dodavatel je povinen informovat Objednatele i v případě (podezření ze) ztráty svěřeného informačního aktiva (např. přístupové karty, hesla, certifikátu, apod.) a/ nebo (podezření z) narušení bezpečnosti prostředí Objednatele.

Příloha č. 5 - Obsah Smlouvy o dílo

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany se tímto dohodly, že pokud mezi nimi bude uzavřena Smlouva o dílo, řídí se taková Smlouva o dílo těmito ustanoveními obsaženými v této příloze Smlouvy a dále pak ujednáními obsaženými ve Smlouvě dopadajícími na Smlouvu o dílo v této Smlouvě.
- 1.2 Termíny, zkratky a definice obsažené ve Smlouvě mají v této Příloze stejný význam jako ve Smlouvě, není-li výslovně stanoveno něco jiného.
- 1.3 Smluvní strany se tímto dohodly, že pokud Dodavatel od Smlouvy o dílo odstoupí z důvodu prodlení Objednatele s úhradami Odměny za zhotovení díla, Licence k užití díla zaniká v rozsahu, v jakém Objednatel nezaplatil Odměnu za zhotovení Díla. Smluvní strany tímto sjednávají, že pokud je důvodem pro neuhrazení Odměny za zhotovení Díla anebo její části uplatnění nároků z vad Díla, Licence k užití díla nezaniká. Není-li možné, s ohledem na povahu Díla, oddělit od Díla část, pro kterou Objednatel nezaplatil Odměnu za zhotovení Díla, pak Licence k užívání Díla v rozsahu části, za kterou Objednatel nezaplatil Odměnu za zhotovení Díla, nezaniká, Objednatel je však povinen Dodavateli uhradit za užívání Díla zbylou část Odměny, a to v rozsahu odpovídající užití části Díla (za užití Díla se považuje pro účely tohoto ustanovení i možnost užití části Díla, tedy možnost využití funkcionality a/nebo vlastnosti části Díla na straně Objednatele). Tím není dotčen nárok na úrok z prodlení ve výši stanovené Smlouvou, který Dodavatelé vznikne v souladu se Smlouvou.

2. POSTUP PŘI ZHOTOVOVÁNÍ DÍLA

- 2.1 Dodavatel se tímto zavazuje navrhovat Objednateli obsah Díla formou návrhů Prováděcích dokumentů průběžně tak, aby Objednatel měl k jejich posouzení lhůtu alespoň 5-ti Pracovních dní. Dodavatel se tímto zavazuje navrhovat Objednateli obsah Díla formou návrhů Prováděcích dokumentů průběžně tak, aby dodržel lhůty určené ve Smlouvě o dílo.
- 2.2 Objednatel se tímto zavazuje posuzovat návrhy Prováděcích dokumentů bez zbytečného odkladu po té, co mu tyto návrhy Dodavatel předloží. Smluvní strany se tímto dohodly, že Objednatel se vyjádří k návrhu Prováděcího dokumentu do sedmi (7) dní ode dne doručení takového návrhu. Objednatel buď potvrdí svůj souhlas s předmětným návrhem, nebo identifikuje své jednoznačné připomínky k návrhu. Případnými připomínkami Objednatele k předloženému návrhu Prováděcího dokumentu je Dodavatel při přípravě nového Prováděcího dokumentu vázán. Objednatel není oprávněn připomínkou požadovat změnu povahy Díla, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Takovou připomínku je oprávněn Dodavatel odmítnout.
- 2.3 Smluvní strany se tímto dohodly, že pokud Objednatel neschválí nebo neodmítne návrh Prováděcího dokumentu do sedmi (7) dní ode dne doručení takového návrhu, prodlužují se odpovídajícím způsobem lhůty stanovené příslušnou Smlouvou o dílo.
- 2.4 Smluvní strany se tímto dohodly, že má-li být Prováděcím dokumentem protokol o jednání Smluvních stran a není-li takový protokol podepsán přímo na místě, případně pokud jednání Smluvních stran neprobíhalo v rámci přímého osobního styku, ale např. telefonicky, vyhotoví Dodavatel bez zbytečného odkladu po ukončení takového jednání protokol o obsahu jednání a jeho výsledcích a zašle jej Objednateli ke schválení - pro vyloučení pochybností platí, že podpisy smluvních stran na uvedeném protokolu nemusí být na jedné listině.
- 2.5 V případě rozporu mezi podmínkami Smlouvy o dílo a jakéhokoliv pozdějšího Prováděcího dokumentu mají přednost podmínky obsažené v příslušném Prováděcím dokumentu. V případě rozporu mezi Prováděcími dokumenty má přednost pozdější z nich.
- 2.6 Smluvní strany se tímto dohodly, že Dodavatel bude předávat a prezentovat Objednateli výsledky své činnosti dle Smlouvy o dílo průběžně a v místě a čase, který bude Smluvními stranami ve Smlouvě o dílo dohodnut, zpravidla v sídle Objednatele nebo prostřednictvím elektronické komunikace (emailu).

- 2.7 Smluvní strany se tímto dohodly, že místem předání a převzetí Díla bude sídlo Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany na jiném místě předání. Smluvní strany se tímto dohodly, že Objednatel je povinen převzít pouze řádně zhotovené Dílo.

3. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

- 3.1 Podmínky a způsob předání a převzetí díla jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy - Listu služeb – Řešení Požadavků

4. VADY DÍLA

- 4.1 Objednatel se tímto zavazuje reklamovat vady Díla bez zbytečného odkladu po té, co je zjistí. Objednatel se tímto zavazuje provést kontrolu Díla bez zbytečného odkladu po jeho předání. Objednatel se tímto zavazuje reklamovat vady Díla písemně s uvedením přesné specifikace vady, které se reklamace týká, a to formou Hlášení a/nebo emailovou zprávou zaslanou Kontaktní osobě Dodavatele.
- 4.2 Pokud bude Objednatel uplatňovat nároky z jakýchkoli vad Díla u Dodavatele, je Objednatel nejdříve oprávněn požadovat odstranění zjištěných vad a teprve není-li to možné či nedojde-li k jejich odstranění v termínu stanoveném písemnou dohodou smluvních stran, jinak bez zbytečného odkladu, je Objednatel oprávněn uplatnit další nároky z vad postupem stanoveným pro odpovědnost za vady podle Občanského zákoníku. Postup dle předchozí věty se uplatní bez ohledu na to, zda vadou byla Smlouva o dílo porušena podstatným způsobem nebo ne.
- 4.3 V případě, že Objednatel uplatní nárok z vady Díla, zavazuje se Dodavatel vadu odstranit a nahradit Objednateli škodu, která mu vadou Díla a jejím uplatněním vznikla. Pokud není možné vadu Díla odstranit je Dodavatel povinný navrhnout přiměřenou slevu z ceny takového vadného Díla.

5. SANKCE

- 5.1 Smluvní sankce za porušení povinností stanovených Smlouvou o dílo jsou uvedeny ve Smlouvě zejména v Příloze č. 2 Smlouvy - Listu služeb – Řešení Požadavků

6. ZÁNİK SMLOUVY O DÍLO

- 6.1 Smluvní strany se tímto dohodly, že Objednatel je oprávněn Smlouvu o dílo vypovědět, pokud Dodavatel ani po stanovení dodatečné lhůty, která nesmí být kratší než pět (5) kalendářních dní, nesplní své povinnosti podle takové Smlouvy o dílo.
- 6.2 Smluvní strany se tímto dohodly, že pokud Objednatel od Smlouvy o dílo odstoupí a Dodavatel již Objednateli předal část Díla zhotoveného na základě takové Smlouvy o dílo, zavazuje se Objednatel uhradit Dodavateli poměrnou část Ceny díla za zhotovení Díla podle takové Smlouvy o dílo, a to dle rozsahu rozpracování daného Díla.
- 6.3 Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je oprávněn Smlouvu o dílo vypovědět, pokud nebyla zaplacená oprávněná fakturovaná částka Objednatelům do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne splatnosti řádné faktury, ačkoliv byl Objednatel na své prodlení písemně upozorněn.

Příloha č. 6 – Realizační tým¹⁾

Role Konzultanta	Minimální počet Konzultantů v Realizačním týmu	Požadavek na roli	Jméno a příjmení Konzultanta²⁾
Projektový manager	nestanoven	nestanoven	
Analytik	nestanoven	nestanoven	Miroslav Štengl
Architekt	nestanoven	nestanoven	Jan Rádí
Vývojář	nestanoven	nestanoven	
Systémový administrátor	nestanoven	nestanoven	
Tester	nestanoven	nestanoven	
HelpDesk	nestanoven	nestanoven	

- ¹⁾ Není-li uveden v této příloze žádný Konzultant, pak Služby poskytují, případně Dílo zhotovují zaměstnanci Objednatele, jejichž seznam předá Dodavatel v souladu s Přílohou č. 4 Smlouvy.
- ²⁾ Není-li uvedené žádné jméno a příjmení, pak Objednatel nevyžaduje konkrétní osobu, pouze příslušnou roli konzultanta a jejich počet.

Příloha č. 7 – Seznam interních předpisů

Dodavatel byl seznámen ke dni uzavření Smlouvy s následujícími interními předpisy Objednatele:

Číslo interního předpisu	Označení interního předpisu	Poznámka
Není vyplněno	Není vyplněno	Není vyplněno
Není vyplněno	Není vyplněno	Není vyplněno

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.

Příloha č. 8 – Vzor Smlouvy o zpracování osobních údajů

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

TUTO SMLOUVU O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (DÁLE JEN „SMLOUVA“) UZAVŘELY NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU NÁSLEDUJÍCÍ SMLUVNÍ STRANY:

- 1) **ČEPRO, a.s.**, se sídlem Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7, IČO 60193531, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2341, zastoupená Mgr. Janem Duspěvou, předsedou představenstva a Ing. Helenou Hostkovou, místopředsedkyní představenstva („**Správce**“),

a

- 2) **[*]**, se sídlem **[*]**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném **[*]** soudem v **[*]** pod sp. zn. **[*]**, zastoupená **[*]** („**Zpracovatel**“)

(Správce a Zpracovatel dále společně rovněž jako „**Strany**“ či každý samostatně „**Strana**“).

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A. Strany uzavřely dne **[*]** Smlouvu č. **[*]** o poskytování služeb podpory, údržby, a rozvoje Aplikace („**Hlavní smlouva**“), na základě které Zpracovatel poskytuje Správci zejména následující služby: **[*]** („**Služby**“);
- B. v souvislosti s poskytováním Služeb budou zpracovávány a mezi Stranami předávány osobní údaje, přičemž příslušné právní předpisy, zejména nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („**GDPR**“) vyžadují, aby byla mezi Stranami uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů;
- C. Strany mají zájem upravit vzájemná práva a povinnosti v souvislosti se zpracováním osobních údajů poskytnutých Správcem Zpracovateli na základě Hlavní smlouvy;

SE STRANY DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je úprava práv a povinností Stran při zpracování osobních údajů, které Zpracovatel pro Správce realizuje na základě pokynů Správce, včetně zejména zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, stanovení rozsahu, účelu a podmínek jejich zpracování a záruk Zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů při jejich zpracování.

2. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 **Rozsah zpracování.** V rámci poskytování Služeb Zpracovatelem může docházet, je-li to nezbytné pro poskytování Služby nutné, k nahlížení na osobní údaje [bude doplněno Správcem a Zpracovatelem dle skutečnosti, např.: zákazníků, nájemců čerpacích stanic, dodavatelů, dopravců a zaměstnanců těchto subjektů, zejména kontaktní a identifikační údaje, platební údaje, údaje o uskutečněných objednávkách, dodávkách a odběrech]. Předmětem zpracování nejsou zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR.

- 2.2 **Účel zpracování.** Osobní údaje (zpracováváné v rozsahu specifikovaném v čl. 2.1 této Smlouvy) bude Zpracovatel zpracovávat pro Správce výhradně pro potřeby plnění Služeb dle Hlavní smlouvy a v souladu se smyslem a účelem Hlavní smlouvy.
- 2.3 **Způsob zpracování.** Osobní údaje mohou být na základě této Smlouvy zpracovávány pouze následujícím způsobem: [bude doplněno Správce a Zpracovatelem dle skutečnosti, např. nahlížením při poskytování servisní činnosti a ověřování totožnosti při zřizování přístupových práv zákazníků do portálu.] Zpracovatel není oprávněn osobní údaje předávat jiným subjektům.
- 2.4 **Zpracovatel jako správce.** Správce určuje Zpracovateli prostřednictvím pokynů účel a prostředky zpracování osobních údajů. Určí-li Zpracovatel nad rámec této Smlouvy účel a prostředky zpracování osobních údajů, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za správce a za toto zpracování má plnou odpovědnost.

3. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN PŘI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje výhradně v souladu se stanovenými účely a při zpracování osobních údajů se řídit pouze pokyny Správce, pokud mu toto zpracování již neukládá právo EU či členského státu, které se na Zpracovatele vztahuje; v takovém případě je Zpracovatel povinen Správce informovat o takovém právním požadavku před zahájením zpracování osobních údajů, ledaže by právní předpis informování zakazoval z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 3.2 Zpracovatel nebude přijaté osobní údaje dále upravovat ani pozměňovat. Zpracovatel není oprávněn Správce předané osobní údaje zpracovávat pro jiné účely, ani sdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům.
- 3.3 Zpracovatel osobní údaje pro Správce zpracovává sám, resp. prostřednictvím svých zaměstnanců. Zpracovatel není oprávněn do zpracování osobních údajů pro Správce zapojit žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu Správce, není-li mezi Stranami dohodnuto jinak. V případě zapojení dalšího zpracovatele se Zpracovatel zavazuje, že další zpracovatel bude zavázán ohledně osobních údajů zpracovávaných pro Správce stejnými povinnostmi jako Zpracovatel dle této Smlouvy.
- 3.4 Zpracovatel zajistí, aby osoby, jejichž prostřednictvím vykonává činnost, při které přicházejí do styku s poskytovanými osobními údaji, zachovávaly mlčenlivost o těchto údajích a o zpracování realizovaném na základě této Smlouvy a Hlavní smlouvy a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by mohlo ohrozit zabezpečení těchto osobních údajů. Tato povinnost trvá i po skončení této Smlouvy.
- 3.5 Zpracovatel se zavazuje, že bude osobní údaje zpracováváné v souladu s touto Smlouvou zpracovávat vždy v souladu s právními předpisy. Pokud o to Správce požádá, je Zpracovatel povinen Správci kdykoliv prokázat, že dodržuje veškeré povinnosti stanovené Předpisy.
- 3.6 V případě, že subjekt údajů odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů nebo vznese proti zpracování osobních údajů námitku, zavazuje se Strana, které byl takový podnět doručen, informovat o této skutečnosti nejpozději do tří (3) pracovních dnů, druhou Stranu. Obě Strany budou v takovém případě postupovat ve vzájemné součinnosti tak, aby bylo zpracování osobních údajů takového subjektu údajů v souladu s právními předpisy ukončeno či omezeno, případně též zajistí výmaz osobních údajů příslušného subjektu údajů.
- 3.7 Zpracovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu, zpravidla do dvou pracovních dnů, informovat Správce o všech významných skutečnostech týkajících se zpracování osobních údajů dle této Smlouvy, zejména o stížnostech subjektů údajů a jakékoli jiné komunikaci týkající se zpracování osobních údajů ve spojitosti s touto Smlouvou, jakýchkoli jednáních, komunikací či zahájení kontroly za strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, včetně informací o průběhu a výsledcích těchto jednání, komunikace nebo kontroly (tím není dotčeno ustanovení čl. 5.4 této Smlouvy).
- 3.8 Bude-li k tomu povinen na základě příslušných ustanovení GDPR, zavazuje se Zpracovatel vést záznamy o činnostech zpracování prováděných pro Správce a po předchozím vyžádání takové záznamy bez zbytečného odkladu poskytnout Správci nebo Úřadu na ochranu osobních údajů.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 4.1 Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje zpracovávané pro Správce jen po nezbytně dlouhou dobu, nejdéle však po dobu trvání této Smlouvy a Hlavní smlouvy.
- 4.2 Zpracovatel se zavazuje v případě, že pomine důvod zpracování osobních údajů, či v případě zániku závazků z této Smlouvy naložit s osobními údaji subjektu údajů v souladu s rozhodnutím Správce, tj. zejména dle pokynů Správce příslušné osobní údaje vrátí Správci či je vymaže, a to včetně kopií. O případném výmazu je Zpracovatel povinen učinit písemný záznam, jehož jedno vyhotovení v listinné podobě předá Správci. Tímto ujednáním není dotčeno uchovávání osobních údajů z důvodu plnění povinností upravených právními předpisy, např. povinnosti archivační.
- 4.3 Zpracovatel se dále zavazuje v případě zániku závazků z této Smlouvy vydat Správci jednu kopii záznamů o činnostech zpracování, které vedl v souladu s čl. 30 GDPR (pokud byl k jejich vedení dle GDPR povinen) ve vztahu k osobním údajům zpracovávaným na základě Hlavní smlouvy a této Smlouvy pro Správce.

5. ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 5.1 Zpracovatel se zavazuje osobní údaje zabezpečit a ochraňovat v souladu s příslušnými právními předpisy a přijmout a dodržovat taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému poskytnutí nebo zpřístupnění osobních údajů, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 5.2 Zpracovatel bude při zpracování osobních údajů dodržovat zejména následující technická a organizační opatření:
 - a) Zpracovatel zabrání nepovolaným osobám ve vstupu k zařízením/systémům, jež zpracovávají a využívají osobní údaje (kontrola vstupu);
 - b) Zpracovatel zajistí, aby zařízení/systémy sloužící ke zpracování osobních údajů nemohla být zneužita nepovolanými osobami (kontrola přístupu);
 - c) Zpracovatel zajistí, aby osoby oprávněné k používání zařízení/systémů sloužících ke zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům spadajícím do oblasti jejich oprávnění (kontrola rozsahu přístupu);
 - d) Zpracovatel zajistí, aby osobní údaje nemohly být při jejich předávání čteny, kopírovány, měněny nebo vymazány neoprávněnou osobou (kontrola předávání);
 - e) Zpracovatel zajistí, aby mohlo být dodatečně prověřeno a zjištěno, zda a kým byly osobní údaje v systému zpracování osobních údajů zpracovány (kontrola zadávání);
 - f) Zpracovatel zajistí, aby osobní údaje, které jsou na základě této Smlouvy zpracovávány, byly zpracovávány pouze v souladu s touto Smlouvou (kontrola smlouvy);
 - g) Zpracovatel zajistí, aby osobní údaje byly chráněny proti náhodnému zničení nebo ztrátě (kontrola dostupnosti).
- 5.3 Zpracovatel se zavazuje opatření specifikovaná v článku 5.2 pravidelně revidovat, hodnotit jejich účinnost a aktualizovat je s přihlédnutím k aktuálnímu stavu techniky a pravděpodobnosti a závažnosti rizik v oblasti zabezpečení zpracování osobních údajů. Zpracovatel rovněž poskytne Správci součinnost za účelem provedení vyhodnocení takových technických a organizačních opatření.
- 5.4 V případě, že dojde k porušení zabezpečení osobních údajů, je Zpracovatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin tuto skutečnost oznámit Správci. Takové oznámení popíše Zpracovatel minimálně v rozsahu informací uvedených v čl. 33 bod 3 GDPR. Zpracovatel se dále zavazuje dokumentovat všechny případy porušení zabezpečení osobních údajů, včetně informací o důsledcích a přijatých opatřeních.

6. AUDIT A POVINNOST SOUČINNOSTI

- 6.1 Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Zpracovatele, jakožto zpracovatele osobních údajů, dle této Smlouvy, Hlavní smlouvy nebo příslušných právních předpisů, zejména GDPR, a za tímto účelem se zavazuje umožnit Správci provedení auditů, včetně inspekci prováděných Správcem nebo auditorem, kterého Správce k auditu pověří, mj. v provozovně Zpracovatele užívané ke zpracování osobních údajů, a poskytne k těmto auditům potřebnou součinnost.
- 6.2 Zpracovatel je dále povinen informovat Správce o skutečnosti, že dle názoru Zpracovatele určitý pokyn Správce porušuje Předpisy či jiné právní předpisy aplikovatelné na zpracování osobních údajů dle této Smlouvy. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu, která dotčené osobě vznikla, společně a nerozdílně se Správcem.
- 6.3 Zpracovatel se zavazuje, že bude-li to třeba, poskytne Správci součinnost při styku a jednáních s Úřadem na ochranu osobních údajů, případně dalšími příslušnými úřady a správními orgány a subjekty údajů, kterých se zpracování osobních údajů týká.

7. PORUŠENÍ SMLOUVY

- 7.1 Zpracovatel je povinen nahradit Správci veškerou újmu, která mu vznikne přímo či nepřímo v důsledku porušení této Smlouvy, právních předpisů na ochranu osobních údajů a/nebo jiných závazných právních předpisů ze strany Zpracovatele, zejména je Zpracovatel povinen nahradit Správci újmu vzniklou uložením sankce ze strany dozorového úřadu nebo vzniklou na základě povinnosti nahradit újmu subjektu údajů. Vzniklou újmu je Zpracovatel povinen Správci nahradit bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne jejího vzniku.
- 7.2 Poruší-li Zpracovatel některou z povinností dle této Smlouvy, je povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti, a to do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Tímto ustanovením není dotčena povinnost k náhradě škody.
- 7.3 Zánikem závazků z této Smlouvy nejsou dotčeny vzniklé nároky na náhradu újmy (škody i nemajetkové újmy) nebo smluvní pokuty.

8. KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 8.1 Veškeré písemnosti dle této Smlouvy budou zasílány na aktuální adresu sídla protistrany zapsané ve veřejném rejstříku.

9. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu trvání alespoň jedné Hlavní smlouvy plus do doby splnění veškerých povinností dle této Smlouvy, nedohodnou-li se Strany jinak. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami.
- 9.2 Tato Smlouva je závislá na Hlavní smlouvě. Dnem zániku závazků z Hlavní smlouvy (jakýmkoliv způsobem a z jakéhokoli důvodu) zanikají automaticky rovněž závazky z této Smlouvy, vyjma závazků, o nichž tak stanoví tato Smlouva a/nebo to vyplývá z jejich povahy.
- 9.3 Správce je oprávněn odstoupit od Smlouvy z důvodů stanovených zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejména v případech podstatného porušení této Smlouvy. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje zejména, nikoliv však výlučně:
 - a) vznik bezpečnostního incidentu nebo porušení zabezpečení osobních údajů, které vyvolá nutnost jeho ohlášení příslušnému dozorovému orgánu a/nebo oznámení dotčenému subjektu údajů, zaviněné Zpracovatelem a/nebo osobami, které se podílejí na plnění této Smlouvy a/nebo Hlavní smlouvy; nebo
 - b) Úřad pro ochranu osobních údajů či jiný dozorový orgán se Zpracovatelem a/nebo se Správcem, vždy v souvislosti s osobními údaji zpracovávanými pro Správce Zpracovatelem, zahájí správní řízení a/nebo rozhodne o porušení příslušných právních

předpisů, zejména GDPR, a udělení nápravného opatření, včetně zejména, ale nikoliv výlučně, udělení pokuty; nebo

- c) nebude-li Zpracovatel osobní údaje zpracovávat dle pokynů Správce, bude osobní údaje zpracovávat nad rámec účelů stanovených Správcem či Správci neoznámí případ porušení zabezpečení osobních údajů ve stanovených lhůtách.

9.4 V případě vzniku oprávnění odstoupit od této Smlouvy je Správce oprávněn odstoupit rovněž od Hlavní smlouvy.

9.5 Strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy si vzájemně vypořádají veškeré závazky ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne ukončení Smlouvy. To platí zejména ve vztahu ke splnění povinnosti dle článku 4.2 této Smlouvy.

9.6 Tuto Smlouvu lze měnit pouze postupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými oběma Stranami. V případě rozporu mezi touto Smlouvou a Hlavní smlouvou mají přednost ustanovení této Smlouvy.

9.7 Tato Smlouva se řídí právními předpisy závaznými na území České republiky. Případné spory z této Smlouvy budou řešeny věcně příslušným soudem, místně příslušným dle místa sídla Správce.

9.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, přičemž každá ze Stran obdrží po jednom vyhotovení.

V Praze dne _____

V _____ dne _____

Za ČEPRO, a.s.

Za [*]

Podpis: _____

Jméno: Mgr. Jan Duspěva

Funkce: předseda představenstva

Podpis: _____

Jméno: [*]

Funkce: [*]

Podpis: _____

Jméno: Ing. Helena Hostková

Funkce: místopředsedkyně
představenstva

Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.