

SMLOUVA

o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS Centrální evidence dotací z rozpočtů – EHP a Norské fondy (IS CEDR EHP/NF – FM)

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), jako zakázka v otevřeném řízení č.j.: MV-106441-33/OSF-2020 evidenční číslo NEN:

N006/20/V00026468

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

1. Česká republika - Ministerstvo vnitra, Nad Štolou 936/3, 170 34

Praha 7 - Letná

Zastoupená:



IČO	00007064
DIČ	CZ00007064
Bankovní spojení	ČNB Praha 1
Číslo účtu:	3605881/0710
ID datové schránky:	6bnaawp

jako "*Objednatel*"

a

2. ASD Software, s.r.o, Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk

Zastoupená:



IČO	62363930
DIČ	CZ62363930
Bankovní spojení	Komerční banka a.s., pobočka Šumperk
Číslo účtu:	5831640247/0100
ID datové schránky:	mjpcc37

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou C 7973 jako

"*Dodavatel*",

Objednatel a Dodavatel jednotlivě též jako „Smluvní strana“ a dohromady dále též jako „Smluvní strany“

PREAMBULE

Smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky uveřejněné na profilu zadavatele dne 8. 10. 2020 pod evidenčním číslem NEN: **N006/20/V00026468** s názvem „**Zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS centrální evidence dotací z rozpočtu – EHP a Norské fondy (IS CEDR EHP/NF – FM)**“, (dále jen „**Veřejná zakázka**“), (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“), kdy nabídka Dodavatele byla vybrána jako nejvhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Dodavatele, míní se tím dokumenty související s výzvou o podání nabídek (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).“

Čl. 1 - Předmět Smlouvy

1. Předmět této smlouvy je závazek **Dodavatele** zajistit pro **Objednatele** Technickou podporu, údržbu a optimalizaci IS CEDR-EHP/NF určeného pro záležitosti programu Vnitřních věcí (dále též „**Předmět plnění**“)
 - 1.1. Zajistit podporu IS CEDR-EHP/NF pro oblast zahrnující uživatelskou podporu, podporu při provozování a údržbě, za účelem administrace programu Vnitřních věcí, která je blíže specifikována v Příloze č. 1 (část 1 až 13) Smlouvy (dále též „Podpora provozu IS CEDR-EHP/NF“ nebo „**Paušální plnění**“).
 - 1.2. Zajistit Flexibilní podporu provozu IS CEDR-EHP/NF programu Vnitřních věcí, a to v rozsahu činností, které jsou specifikovány v Příloze č. 1 (část 14 až 22) Smlouvy (dále též „**Flexibilní podpora**“), přičemž **Dodavatel** bere na vědomí, že Flexibilní podpora provozu IS CEDR-EHP/NF není poskytována na pravidelné bázi, ale na základě jednotlivých požadavků **Objednatele**. Postup zajištění Flexibilní podpory je stanoven v čl. 3 odst. 1.2. Smlouvy. Rozsah pracností Flexibilní podpory provozu IS CEDR-EHP/NF bude realizován v maximálním objemu 800 člověkohodin za dobu trvání smlouvy.
 - 1.3. Zajistit základní školení IS CEDR-EHP/NF v rozsahu činností, které jsou specifikovány v Příloze č. 1 (část 14 a 17), a to v rozsahu jednoho školícího dne (tj. 6 člověkohodin). Tato činnost bude zajištěna **Dodavatelem** nejpozději do 21 dní od podpisu smlouvy.
2. Předmětem Smlouvy je dále pověření **Dodavatele** **Objednatelem** ke zpracování Osobních údajů v rozsahu této Smlouvy pro **Objednatele** za podmínek stanovených v čl. 8 této Smlouvy.
3. Předmětem Smlouvy je zároveň závazek **Objednatele** převzít Předmět plnění a zaplatit **Dodavatel** za řádné a včasné předání Předmětu plnění Cenu dle čl. 4 této Smlouvy.
4. **Dodavatel** se zavazuje, že Předmět plnění bude vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, podmínkám stanoveným právními předpisy platnými v České republice, zvláště v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií. **Dodavatel** se zavazuje provést Předmět plnění s odbornou péčí, o čemž **Dodavatel** vyhotoví a předá **Objednateli** čestné prohlášení, které dodá **Objednateli** zároveň s odevzdáním Předmětu plnění (Vzor viz Příloha č. 2A Smlouvy - Protokol o předání dílčího plnění díla k akceptaci (dále též „**Protokol o předání k akceptaci**“) a které je jeho součástí.

Čl. 2 - Místo a doba plnění

1. Místem plnění je Ministerstvo vnitra Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7 - Letná, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak (dále jen „**Místo plnění**“).

2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na období 51 měsíců od data účinnosti Smlouvy, nejdéle však do konce programového období, tedy nejpozději do 31. 12. 2024.
3. **Dodavatel** se zavazuje předat nebo poskytovat Předmět plnění **Objednateli** bez vad a nedodělků v návaznosti na Způsob plnění uvedený v čl. 3 této Smlouvy následovně:
 - 3.1. **Paušální plnění** v období 51 měsíců od data účinnosti Smlouvy, nejdéle však do konce programového období, tedy nejpozději do 31. 12. 2024.
 - 3.2. **Flexibilní podpora** na základě požadavku Objednatele v období 51 měsíců od data účinnosti Smlouvy.

Čl. 3 - Způsob plnění

1. **Dodavatel** se zavazuje plnit **Objednateli** Předmět plnění následovně:

1.1. Paušální plnění

- a) **Dodavatel** se zavazuje započít se zajišťováním Paušálního plnění v rozsahu činností, které jsou specifikovány v Příloze č. 1 (části 1 až 13) Smlouvy, a to v souladu s čl. 1 odst. 1.1. a čl. 2 odst. 3.1. Smlouvy, a to po celou dobu trvání Smlouvy
- b) Po každých třech měsících trvání Paušálního plnění předloží **Dodavatel** do 15. dne následujícího měsíce Předávací protokol - Podpora provozu IS CEDR-EHP/NF (vzor viz Příloha č. 2E Smlouvy (dále též „**Protokol PP**“).

1.2. Flexibilní podpora

- a) **Dodavatel** se zavazuje započít se zajišťováním Flexibilní podpory v rozsahu činností, které jsou specifikovány v Příloze č. 1 (části 14 až 22) Smlouvy, a to v souladu s čl. 1 odst. 1.2 a čl. 2 odst. 3.2. Smlouvy, a to po celou dobu trvání Smlouvy., Flexibilní podpora bude realizována na základě jednotlivých požadavků **Objednatele**, které musí obsahovat mimo jiné specifikaci požadovaného plnění, předpokládaný termín zahájení plnění a očekávaný termín dodání plnění (dále též „**Požadavek na Flexibilní podporu**“). Požadavek na Flexibilní podporu bude zadáván prostřednictvím Hot-line **Dodavatele** a případné podrobnější specifikace budou zaslány prostřednictvím emailové zprávy Oprávněnou osobou **Objednatele** Oprávněné osobě **Dodavatele** v případech, kdy to bude nezbytné.
- b) **Dodavatel** je povinen potvrdit přijetí Požadavku na Flexibilní podporu do 1 pracovního dne od jeho doručení přes Hot-line **Dodavatele**, případně zaslat žádost o jeho doplnění. **Dodavatel** je povinen do 5 pracovních dnů od doručení Požadavku na Flexibilní podporu přes Hot-line **Dodavatele** zaslat stejným způsobem návrh řešení Požadavku na Flexibilní podporu včetně vyjádření odhadu pracnosti v člověkohodinách a harmonogram plnění (dále též „**Návrh řešení Požadavku na Flexibilní podporu**“).
- c) Je-li to nezbytné pro plnění Smlouvy, tj. má-li **Objednatel** k Návrhu řešení Požadavku na Flexibilní podporu zásadní výhrady, které nelze vyřešit prostřednictvím Hot-line **Dodavatele**, **Objednatel** zašle nejpozději do 5 pracovních dní ode dne doručení Návrhu řešení Požadavku na Flexibilní podporu zaslat prostřednictvím Hot-line **Dodavatele** **Dodavateli** návrh nejméně 3 termínů možného konání osobního jednání Smluvních stran, přičemž první termín nesmí být dříve, než za 48 hodin od odeslání tohoto návrhu. **Dodavatel** se zavazuje reagovat na takto zasláný návrh nejpozději do 24 hodin od jeho doručení a zaslat **Objednateli** sdělení zvoleného termínu jednání. O obsahu jednání bude

pořízen zápis z jednání, který musí být podepsán všemi zúčastněnými osobami. **Dodavatel** se poté zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dní ode dne konání jednání nebo v jiné dohodnuté lhůtě zaslat opětovně Návrh řešení Požadavku na Flexibilní podporu (s odstraněnými zásadními výhradami) **Objednateli** prostřednictvím Hot-line Dodavatele, přičemž na proces schvalování se použije postup uvedený dále v tomto článku.

- d) Nepovažuje-li **Objednatel** konání osobního jednání dle předchozího písmene za nutné, sdělí ve lhůtě 5 pracovních dní ode dne doručení Návrhu řešení Požadavku na Flexibilní podporu svůj názor k Návrhu řešení Požadavku na Flexibilní podporu, a to prostřednictvím Hot-line Dodavatele. **Dodavatel** se zavazuje přijetí této zprávy neprodleně potvrdit. **Objednatel** Návrh řešení Požadavku na Flexibilní podporu schválí, anebo uvede konkrétní výhrady. **Dodavatel** se zavazuje odstranit případné výhrady a zaslat opravený Návrh řešení Požadavku na Flexibilní podporu ve lhůtě 5 pracovních dnů od obdržení výhrad. Po odstranění všech výhrad **Objednatel** zašle **Dodavateli** prostřednictvím Hot-line Dodavatele zprávu, obsahující schválení finální podoby Návrhu řešení Požadavku na Flexibilní podporu.
- e) **Dodavatel** se zavazuje splnit Požadavek na Flexibilní podporu přesně v souladu s odsouhlaseným Návrhem řešení Požadavku na Flexibilní podporu a v termínech v něm stanovených.
- f) **Dodavatel** se zavazuje informovat **Objednatele** prostřednictvím Hot-line Dodavatele nejméně 3 pracovní dny předem o přesném termínu odevzdání a převzetí vyřízeného Požadavku na Flexibilní podporu. **Objednatel** potvrdí termín předání vyřízeného Požadavku na Flexibilní podporu nejpozději do 1 pracovního dne ode dne doručení oznámení o termínu, případně navrhne změnu termínu. V případě navržení pozdějšího termínu ze strany **Objednatele** není **Dodavatel** v prodlení s lhůtou pro dodání. **Dodavatel** se rovněž zavazuje předat spolu s vyřízeným Požadavkem na Flexibilní podporu Akceptační protokol, do kterého uvede mimo jiné specifikaci jednotlivého Požadavku na Flexibilní podporu včetně počtu člověkohodin, vynaložených na jeho splnění.
- g) **Objednatel** má povinnost se nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne předání vyřízeného Požadavku na Flexibilní podporu seznámit s obsahem vyřízeného Požadavku na Flexibilní podporu. O vyřízení Požadavku na Flexibilní podporu se ve lhůtě uvedené v předchozí větě sepíše Akceptační protokol, v rámci kterého **Objednatel** sdělí své stanovisko a zároveň uvede případné výhrady k provedení Požadavku na Flexibilní podporu. Počet člověkohodin nesmí být vyšší než v Hot-line Dodavatele odsouhlasená pracnost požadavku. Případné výhrady se **Dodavatel** zavazuje odstranit neodkladně, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu pokud nebyl dohodnut jiný termín dohodou Smluvních stran. Po odstranění případných výhrad Smluvní strany sepíší nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven a podepsán ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení si ponechá **Objednatel** a jedno **Dodavatel**. Vzor Akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 2C Smlouvy.

1.3. **Dodavatel** se zavazuje zprovoznit a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat funkční Hot-line Dodavatele, který umožní **Objednateli** zajistit, Podporu provozu IS CEDR

EHP/NF, Flexibilní podporu, zadávat Žádosti o opravy a Ohlášení Závad, a který se **Dodavatel** zavazuje využívat při komunikaci s **Objednatelem**, a to v režimu 7 dní v týdnu, 24 hodin denně. **Dodavatel** se zavazuje nejpozději do 2 pracovních dnů od účinnosti této Smlouvy zřídit všem Oprávněným osobám **Objednatele** přístup k Hot-line Dodavatele a sdělit přístupové údaje. **Dodavatel** zajistí, aby pro případy Ohlášení Závad Hot-line **Dodavatele** měl přednastavené položky dle čl. 6 odst. 3.2 této Smlouvy. Přihlášení do Hot-line **Dodavatele** je popsáno v Příloze č. 4 Smlouvy. Vykazování činností Podpory provozu IS CEDR-EHP/NF a Flexibilní podpory provádí **Dodavatel** do Příloh č. 2A-2F této Smlouvy.

- 1.4. Úkony v souvislosti s plněním Předmětu plnění, které budou vyžadovat zásahy přímo v Místě plnění, se budou provádět pouze v pracovní době **Objednatele**, která je v pracovní dny od 07.00 hod. do 19.00 hod. Za pracovní dny se nepovažují soboty, neděle a státem uznané svátky.
- 1.5. Jeden člověkodenní (dále též „čld.“) se sestává z 8 člověkohodin (dále též „člh.“), které mohou být poskytnuty nikoli pouze ve stejný den.

Čl. 4 - Cena a platební podmínky

1. Celková cena za Předmět plnění (dále jen „Cena“) bez DPH je sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a tato Cena je cenou nepřekročitelnou a zahrnuje veškeré náklady spojené s provedením Předmětu plnění, zejména včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do Místa plnění, pojištěním, datovými nosiči apod.
2. **Dodavatel** prohlašuje, že je plátcem daně z přidané hodnoty a že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že **Dodavatel** je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn (dále jen „zákon o DPH“) (dále jen „Nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že **Dodavatel** je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se **Dodavatel** o tomto informovat **Objednatele** do 3 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se **Dodavatel** Nespolehlivým plátcem, může uhradit **Objednatel Dodavatel** pouze základ daně, přičemž DPH bude **Objednatelem** uhrazena **Dodavatel** až po písemném doložení **Dodavatele** o úhradě této DPH příslušnému správci daně.
3. Cena činí 1 998 500,- Kč zvýšenou o částku odpovídající dani z přidané hodnoty a to ve výši 419 685,- Kč platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Uvedená Cena je maximální a pro vyloučení nejasností se uvádí, že stanovené maximální částky nemusí být dosaženo. Budou uhrazena pouze skutečně poskytnutá plnění dle této Smlouvy.
4. Cena uvedená v odst. 3 tohoto článku se člení následovně:
 - 4.1. Smluvní strany se dohodly, že za poskytnutí Předmětu plnění dle čl. 1 odst. 1.1 bude hrazena cena zpětně, je paušální a činí 70 500,- Kč bez DPH za každé celé tři kalendářní měsíce poskytování těchto částí Předmětu plnění (dále též „Paušální cena“). Poslední úhrada proběhne za období, ohraničené datem 31. 12. 2024, přičemž platí, bude-li toto období kratší než tři měsíce, bude k tomuto období přiměřeně ponížena Paušální cena.

4.2. Smluvní strany se dále dohodly, že za poskytnutí Předmětu plnění dle čl. 1 odst. 1.2 bude hrazena cena ve výši 1000,- Kč bez DPH, a to za každou člověkohodinu (dále též „Cena za člověkohodinu – Flexibilní podpory“) poskytování Flexibilní podpory (dále též „Cena za Flexibilní podporu“). K Ceně za člověkohodinu – Flexibilní podpory bude připočtena DPH ve výši sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Smluvní strany se dohodly, že v případě neposkytování Flexibilní podpory po celou hodinu se Cena za člověkohodinu – Flexibilní podpory poměrně krátí s přesností na celé minuty. Smluvní strany se dále dohodly, že rozsah poskytování Flexibilní podpory za dobu trvání Smlouvy bude realizována v maximálním objemu 800 člověkohodin a nepřekročí finanční limit ve výši 800 000,- Kč bez DPH.

5. Cena bude **Objednatelem** uhrazena na základě faktur vystavených **Dodavatelem** následovně:

5.1. Paušální cena bude hrazena vždy za každé uplynulé tři kalendářní měsíce trvání Smlouvy, a to na základě **Objednatelem** schváleného výpisu z Hot-line Dodavatele za rozhodné období a Předávacího protokolu - Podpora provozu IS CEDR-EHP/NF, vzor je uveden v Příloze č. 2E Smlouvy. Předávací protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení si ponechá **Objednatel** a jedno **Dodavatel**. **Dodavatel** je oprávněn vystavit fakturu na Paušální cenu nejdříve po obdržení Předávacího protokolu podepsaného **Objednatelem**. Přílohu faktury na Paušální cenu musí tvořit kopie Předávacího protokolu, podepsaného oběma Smluvními stranami.

5.2. Cena za Flexibilní podporu bude hrazena na základě Akceptačních protokolů podepsaných **Objednatelem** bez výhrad. Přílohu faktury na Cenu za Flexibilní podporu musí tvořit kopie Akceptačních protokolů, podepsaných oběma Smluvními stranami.

5.3. Vystavená faktura musí obsahovat:

- a) přesné určení provedené práce dle Předmětu plnění v čl. 1 Smlouvy a její cenu;
- b) číslo Smlouvy MV uvedené v rámečku v záhlaví, které slouží jako identifikátor platby;
- c) úplné bankovní spojení Dodavatele shodné s bankovním spojením uvedeným v záhlaví této Smlouvy;
- d) veškeré náležitosti dle § 29 zákona o DPH;
- e) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 Občanského zákoníku.
- f) povinný text: Program Vnitřní věci Norských fondů 2014 – 2021 a číslo jednací, uvedené v záhlaví této Smlouvy.

Přílohu Faktury tvoří kopie příslušných dokladů uvedených v odst. 5.1. – 5.2. tohoto článku. Řádně vystavená Faktura je splatná do třiceti (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Kromě těchto náležitostí bude daňový doklad (faktura) obsahovat označení Dodavatele, objednatel a příjemce faktury (Odbor finančních mechanismů a strukturálních fondů MV ČR, Jindřišská 34, 110 00 Praha 1). Každý daňový doklad (faktura) bude vyhotoven fyzicky v papírové podobě ve dvou výtiscích (1 originál + 1 kopie) a opatřen razítkem **Dodavatele** a podpisem zástupce **Dodavatele**.

5.4. **Objednatel** má právo **Dodavateli** Fakturu vrátit před uplynutím lhůty splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, pokud Faktura nebude obsahovat náležitosti podle odst. 5.3 tohoto článku Smlouvy nebo na faktuře budou uvedeny nesprávné údaje či bude chybět

některá z příloh. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) dnů počne plynout ode dne doručení opravené Faktury **Objednateli**.

- 5.5. Platby, jimiž **Objednatel** hradí faktury **Dodavatele**, budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně. K platbě dojde připsáním platby na účet banky, u níž má Dodavatel vedený účet specifikovaný v záhlaví Smlouvy.
- 5.6. **Dodavatel** je povinen písemně oznámit **Objednateli** změnu bankovních údajů, popř. změnu jiných kontaktních údajů, týkajících se **Dodavatele**, přičemž oznámení takové změny musí být podepsáno statutárním orgánem **Dodavatele** a je účinné od okamžiku doručení **Objednateli**.
- 5.7. Poslední faktura za příslušný kalendářní rok musí být doručena **Objednateli** nejpozději do 5. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré faktury doručené v následujícím kalendářním roce mohou být uhrazeny až po do-nastavení všech rozpočtových prostředků a lhůta splatnosti u nich začíná běžet až od 1. února následujícího kalendářního roku. **Dodavatel** bere tuto skutečnost na vědomí a souhlasí, že **Objednatel** není v takových případech v prodlení.

Čl. 5 - Záruka a práva z vadného plnění

1. **Dodavatel** poskytuje na části Předmětu plnění specifikované v odst. 1. 2. čl. 1 Smlouvy záruku v délce trvání dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne převzetí dokončeného Předmětu plnění bez vad a nedodělků, případně ode dne protokolárního odstranění těchto vad v návaznosti na akceptační řízení, kdy **Objednatel** podepsal Akceptační protokoly, případně Protokoly o odstranění vad. Záruka a odpovědnost za vady trvá za předpokladu, že **Objednatel** provozuje v testovacím a produkčním prostředí verzi IS CEDR-EHP/NF, která byla předána **Dodavatelem** při Instalaci IS CEDR-EHP/NF. Tato verze byla **Dodavatelem** zkompileována ze zdrojového kódu, který byl předán příslušným Předávacím protokolem zdrojového kódu. Prokázání opaku je na straně **Dodavatele**.
2. **Dodavatel** se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady Předmětu plnění ve lhůtách specifikovaných v čl. 6 Smlouvy. **Dodavatel** je povinen vady odstranit opravou nebo opětovným provedením vadné části Předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby **Objednatele**. Právo **Objednatele** na slevu z Ceny tím není dotčeno. O odstranění vad sepíší strany vždy Protokol o odstranění vad (vzor viz Příloha č. 2D této Smlouvy), který bude podepsán oběma Smluvními stranami.
3. V případě prodlení **Dodavatele** s odstraněním vady Předmětu plnění ve lhůtách specifikovaných v čl. 6 Smlouvy je **Dodavatel** oprávněn uplatnit vůči **Objednateli** smluvní pokutu dle čl. 9 odst. 3. a 4. Smlouvy.
4. Pokud **Dodavatel** vady neodstraní ve lhůtě 10 kalendářní dní následující po lhůtách specifikovaných v čl. 6 Smlouvy, je **Objednatel** oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a je oprávněn odstoupit od uzavřené Smlouvy (aniž by tím bylo dotčeno ustanovení odst. 1. tohoto článku Smlouvy) a požadovat po **Dodavateli** úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad.
5. **Dodavatel** neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:
 - a) nevhodnými zásahy do Předmětu plnění provedenými **Objednatelem** či třetí stranou,



- b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí Předmětu plnění či IS CEDR-EHP/NF, s výjimkou případů, kdy **Dodavatel** takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v Dokumentaci IS CEDR-EHP/NF,
- c) obsluhou ze strany **Objednatele** či třetích osob, která je v rozporu s Dokumentací IS CEDR-EHP/NF,
6. **Objednatel** je oprávněn uplatnit vady Předmětu plnění u **Dodavatele** kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy **Objednatel** takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že akceptací Předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo **Objednatele** uplatňovat nároky z vad Předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny v průběhu akceptace nebyly. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
7. Pokud **Objednatel** nemůže Předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad **Dodavateli** do jejich úplného odstranění.

Čl. 6 - Klasifikace závad IS CEDR-EHP/NF , postup řešení závad, způsob ohlášení závad, způsob odstranění a dostupnost IS CEDR-EHP/NF

1. Dodavatel bude v rámci Předmětu plnění uvedeném v odst. 1.1. čl. 1 Smlouvy odstraňovat závady IS CEDR-EHP/NF, které se dělí do 3 kategorií, tj. dle různých stupňů závažnosti:

Stupeň závažnosti	Popis možných problémů
Havárie (KRITICKÁ závažnost)	Chyba bránící plnění základních funkcí trvající více než 30 minut. Neumožňuje ani omezený provoz IS CEDR-EHP/NF. Nefunkčnost, nutnost odstraňování kolizí a problémů ve zpracování dat.
Porucha (NORMÁLNÍ závažnost)	Chyba znemožňující plný provoz IS CEDREHP/NF. Umožňuje ale provoz v omezeném rozsahu, popřípadě pozměněným způsobem. Např. neočekávané problémy při změně HW a SW.
Drobná porucha (TRIVIÁLNÍ závažnost)	Umožňuje běžný provoz IS CEDR-EHP/NF s drobným omezením, např. špatné zobrazování informací, zpomalená odezva systému apod.

2. Postup řešení závad IS CEDR-EHP/NF se skládá z těchto fází:
- ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF **Objednatelem**;
 - potvrzení přijetí ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF **Dodavatelem** (do nahlašovací doby se počítá pouze doba v pracovní dny od 08:00 do 16:00);
 - zahájení prací na odstranění závady IS CEDR-EHP/NF **Dodavatelem**;
 - případný návrh dočasného řešení pro snížení kategorie závažnosti závady IS CEDREHP/NF;
 - odstranění závady IS CEDR-EHP/NF;
 - akceptace a potvrzení o odstranění závady IS CEDR-EHP/NF Oprávněnou osobou **Objednatele**.
3. Způsob ohlášení závad IS CEDR-EHP/NF a potvrzení přijetí ohlášení, reakční doby:

3.1. Ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF provádí Oprávněná osoba **Objednatele** prostřednictvím e-mailu nebo Hot-line Dodavatele. **Dodavatel** je povinen potvrdit přijetí ohlášení Závady IS CEDR-EHP/NF prostřednictvím e-mailu:   a to ve lhůtách dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy.

3.2. Při ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF Oprávněná osoba **Objednatele** uvede mimo jiné následující údaje:

- identifikace: verze IS CEDR-EHP/NF;
- platforma: HW a SW prostředí počítače, na kterém se závada IS CEDR-EHP/NF projevila, prohlížeč a jeho verze;
- závažnost: závažnost závady IS CEDR-EHP/NF podle rozlišení Havárie/Porucha/Drobná porucha;
- stručný popis: označení závady IS CEDR-EHP/NF pro její další identifikaci;
- podrobný popis: dostatečně podrobná specifikace závady IS CEDR-EHP/NF, aby se dala posoudit její závažnost a možné příčiny.

4. Doba reakce **Dodavatele** pro potvrzení přijetí ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF a pro zahájení odstraňování závad IS CEDR-EHP/NF činí 3 hodiny pro každou kategorii závad IS CEDR-EHP/NF dle odst. 1 tohoto článku Smlouvy, přitom při počítání lhůty se zohlední nahlašovací doba dle odst. 2 tohoto článku Smlouvy.

5. Způsob odstranění závad IS CEDR-EHP/NF a akceptace

Dodavatel se zavazuje provést odstraňování závad IS CEDR-EHP/NF, tedy uvést IS CEDREHP/NF do funkčního stavu nebo do stavu nižšího stupně závažnosti, čímž se mění kategorizace zbytkové závady IS CEDR-EHP/NF a způsob a čas jejího odstranění, a to ve lhůtách uvedených v tabulce:

Kategorie	Lhůta pro odstranění závady IS CEDR-EHP/NF (počítáno od okamžiku potvrzení přijetí ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF)	Poznámka k odstranění závad IS CEDR-EHP/NF
Havárie	odstranění do 16 hodin od potvrzení přijetí ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF (počítají se pracovní dny od 08:00-16:00)	Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti IS CEDR-EHP/NF před havárií nebo uvedení do stavu Drobná porucha
Porucha	odstranění 2 pracovních dní od potvrzení přijetí ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF (počítají se pracovní dny od 08:00-16:00)	Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti IS CEDR-EHP/NF nebo uvedení do stavu Drobná porucha
Drobná porucha	odstranění do 5 pracovních dní od potvrzení přijetí ohlášení závady IS CEDR-EHP/NF	Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti IS CEDREHP/NF před zjištěním drobné poruchy

6. V případě, že to situace umožňuje a není pro odstranění závad IS CEDR-EHP/NF nutná fyzická přítomnost Pracovníků **Dodavatele** v Místě plnění, lze závadu IS CEDR-EHP/NF odstranit telefonickou konzultací **Objednatele** nebo pomocí vzdáleného přístupu.

7. Pokud závadu IS CEDR-EHP/NF nelze odstranit telefonickou konzultací **Objednatele**, případně prostřednictvím vzdáleného přístupu, ale je potřeba provést zásah v Místě plnění, oznámí **Dodavatel** prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě **Objednatele** s přiměřeným předstihem přesný datum a čas zahájení zásahu a specifikuje případný požadavek na součinnost.
8. Po odstranění závady IS CEDR-EHP/NF dle odst. 6 nebo 7 tohoto článku Smlouvy (resp. po uvedení do stavu nižšího stupně závažnosti) zašle **Dodavatel Objednateli** prostřednictvím emailu potvrzení o vyřízení. Má-li **Objednatel** výhrady k odstranění závady IS CEDR-EHP/NF, sdělí je **Dodavateli** prostřednictvím zprávy zaslané prostřednictvím e-mailu **Dodavateli**, a to nejpozději do 2 pracovních dnů od obdržení potvrzení o vyřízení dle předchozí věty. Dodavatel se zavazuje vypořádat se s takto zaslanými výhradami nejpozději do 2 pracovních dnů od jejich zaslání a výsledek sdělit prostřednictvím e-mailu **Objednateli**. V případě, že dojde pouze ke snížení kategorizace závady IS CEDR-EHP/NF, bude **Dodavatel** následně pokračovat v úplném odstranění závady IS CEDR-EHP/NF stejným způsobem.
9. **Dodavatel** odpovídá za návrh technologického procesu zálohování dat IS CEDR-EHP/NF dle ČSN ISO 14721 z 1. 8. 2014 a ČSN ISO 16363 z 1. 10. 2014. Proto v případě, že se po odstranění závady IS CEDR-EHP/NF ukáže, že původní data jsou jakkoli porušena, nahraje určený pracovník **Objednatele** do IS CEDR-EHP/NF data z poslední zálohy.
10. **Dodavatel** se zavazuje zajistit níže uvedenou dostupnost IS CEDR-EHP/NF

Služba IS CEDR-EHP/NF	Doba poskytování	Požadovaná měsíční dostupnost
webová aplikace	7 dní v týdnu, 24 hod. denně	96 %

10.1. Dostupnost

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla uživateli služba dostupná, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

10.2. Měsíční dostupnost

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech výpadků v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})} =$$

Pokud výpadek přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.

Měsíční nedostupnost bude posuzována u každé z uvedených služeb samostatně.

Do doby výpadku se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- výpadek ze strany **Objednatele**
- přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby – tj. takové přerušení, které je e mailem nejméně 2 (dva) pracovní dny předem oznámeno **Dodavatelem Objednateli** a je odsouhlaseno oběma Smluvními stranami. Veškeré práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby. Termíny údržby budou stanoveny vlastním řídicím dokumentem,
- výpadek způsobený vyšší mocí.

10.3. Vyšší moc

Smluvní strana, které bylo znemožněno plnit své závazky v důsledku vyšší moci, neodpovídá za škody z nich vzniklé.

- Za okolnosti vyšší moci jsou považovány války, živelné katastrofy značného rozsahu mající souvislost s předmětem plnění této Smlouvy apod.
- Za okolnosti vyšší moci nejsou považovány např. svátky, výrobní výpadky, přerušení dodávky energií, nesplnění, nebo zpoždění dodávky od poddodavatelů a zásahy úřadů, nebo neobdržení oficiální licence. Ledaže by se vyskytly v kombinaci s vyšší mocí, jako např. válka, teroristický útok, nebo přírodní katastrofa, např. povodeň.

Smluvní strana uplatňující nárok vyšší moci oznámí písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (pěti) dnů druhé Smluvní straně zásah okolností s uvedením jejich pravděpodobné doby trvání; v opačném případě ztratí tato strana právo se na tyto okolnosti odvolávat.

- Buď souběžně, nebo nejpozději do 8 (osmi) dnů o takovém oznámení se stejnými důsledky taková strana předloží druhé Smluvní straně důvěryhodný důkaz, potvrzující uvedené okolnosti, jakož i to, že zásadně ovlivňují plnění jejich závazků.
- Strana hledající pomoc oznámí druhé Smluvní straně konec okolností vyšší moci ve stejném časovém limitu, jaký je uveden výše, pokud jde o její působení.

Čl. 7 - Ochrana informací

1. Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva (včetně příloh), jakož i její text může být v elektronické podobě zveřejněn v registru smluv, na internetových stránkách **Objednatele** a dle ZZVZ na profilu Zadavatele (tj. **Objednatele**) a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. **Objednatel** se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších změn, uveřejní v registru smluv.
2. **Dodavatel** má za povinnost sdělit **Objednateli** písemně, které části Smlouvy tvoří obchodní tajemství a toto tvrzení odůvodnit. Odůvodnění musí obsahovat kumulativní naplnění všech znaků obchodního tajemství uvedených v § 504 Občanského zákoníku. **Dodavatel** bere na vědomí, že pokud tyto informace nesdělí do 5 kalendářních dnů od platnosti Smlouvy, bude Smlouva, s vyloučením jinak chráněných informací, zveřejněna v celém rozsahu.
3. Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace (jak jsou vymezeny níže) a podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Povinnost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
4. Za diskrétní informace se považují zejména následující informace:
 - a) veškeré informace poskytnuté **Objednatelem Dodavatel** v souvislosti s touto Smlouvou, pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. 8. odst. 1 Smlouvy;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti **Objednatele**;

- c) Osobní údaje (jak je tento pojem definován v odst. 1 čl. 8 Smlouvy a neveřejné informace obchodního rázu uložené v IS CEDR-EHP/NF.
5. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- a) které by byl **Objednatel** povinen poskytnout po vyžádání třetích osob podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností jedné ze Smluvních stran;
 - c) u nichž je Smluvní strana schopna prokázat, že jí byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - d) které budou Smluvní straně po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - e) jejichž sdělení se vyžaduje v návaznosti na právní předpis.
6. Jako s diskretními musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky odst. 3 tohoto článku Smlouvy, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí druhé Smluvní strany a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají **Objednatele** či plnění této Smlouvy.
7. Smluvní strana se zavazuje, že diskretní informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení druhé Smluvní strany přípustná.
8. **Dodavatel** je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv **Objednatele** nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
9. Povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu po dobu 5 let od skončení záruční doby podle čl. 6 Smlouvy.
10. Závazky vyplývající z tohoto článku není Smluvní strana oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.

Čl. 8 - Ochrana Osobních údajů

1. Smluvní strany s ohledem na čl. 1 odst. 2 této Smlouvy berou dále na vědomí, že vzhledem k tomu, že s plněním této Smlouvy je spojeno zpracování osobních údajů (dále jen „**Osobní údaje**“) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Obecné nařízení**“), je pro účely této Smlouvy **Objednatel** v postavení správce Osobních údajů (pro účely tohoto článku dále jen „**Správce**“) a **Dodavatel** v postavení zpracovatele Osobních údajů (pro účely tohoto článku dále jen „**Zpracovatel**“).
2. **Zpracovatel** se zavazuje zpracovávat Osobní údaje na základě této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, zejména s Obecným nařízením a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, resp. zákonem o zpracování osobních údajů jakožto prováděcím předpisem k Obecnému nařízení

(dále jen „**Zákon o ochraně osobních údajů**“), případně rovněž s jednotlivými ISO normami, pokud na zpracování Osobních údajů dopadají, a dále v souladu s touto Smlouvou.

3. Účelem zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy je zajištění poskytování Předmětu plnění specifikovaném v čl. 1 Smlouvy, přičemž jde konkrétně o zajištění zpracování Osobních údajů Zpracovatelem při poskytování Pausálního plnění.
4. Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje v souvislosti s plněním povinností dle této Smlouvy a za účelem stanoveným v odst. 3 tohoto článku v následujícím rozsahu:
 - a) jméno a příjmení;
 - b) titul;
 - c) rodné číslo, u občanů jiné země než České republiky číslo dokladu OP, pas a jiný ekvivalent;
 - d) e-mailový kontakt;
 - e) adresa;
 - f) telefonní číslo.
5. Zpracováním Osobních údajů ve smyslu této Smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného plnění této Smlouvy.
6. Předmětem zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy nejsou citlivé údaje ve smyslu Obecného nařízení.
7. Práva a povinnosti Zpracovatele:
 - a) Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje ve smyslu této Smlouvy, popř. na základě pokynů Správce, které budou jednoznačně Správcem uděleny formou e-mailové komunikace oprávněných osob Správce a Zpracovatelem následně doloženo jejich provedení, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje.
 - b) Zpracovatel se zavazuje informovat Správce o tom, že je podle jeho názoru určitý pokyn v rozporu s Obecným nařízením nebo jiným právním předpisem.
 - c) Zpracovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti vyplývající pro Zpracovatele z Obecného nařízení, zejména pak povinnosti uvedené v čl. 28 Obecného nařízení. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení povinností uvedených v předcházející větě tohoto odstavce a v této souvislosti umožnit audit, včetně inspekcí, prováděných Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispět.
 - d) Zpracovatel se zavazuje osobní údaje zpracovávat pouze na pracovištích Zpracovatele nebo jeho dodavatelů (poddodavatelů, poddodavatelů) dopředu schválených písemně Správcem, a to na území Evropské unie.
 - e) Zpracovatel se zavazuje přijmout technická a organizační opatření, která jsou nutná k zabezpečení zpracování Osobních údajů v souladu s čl. 32 Obecného nařízení. Zpracovatel se zejména zavazuje, že:
 - i. technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných Osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům,

- k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování Osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti Zpracovatele, vyplývající z právních předpisů vč. Obecného nařízení a ISO norem, pokud na zpracování Osobních údajů dopadají;
- ii. ochrana Osobních údajů podléhá jeho interním bezpečnostním předpisům v rámci jeho systému řízení bezpečnosti informací;
 - iii. zpracování Osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
 - k Osobním údajům budou mít přístup pouze osoby Zpracovatele – členové realizačního týmu, vyjmenované v příloze č. 5 této Smlouvy, které budou mít stanoveny podmínky a rozsah zpracování Osobních údajů a každá taková osoba bude přistupovat k Osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;
 - Osobní údaje budou zpracovávány v prostorách Zpracovatele, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby Zpracovatele;
 - Zpracovatel se zavazuje vést řádnou evidenci o pohybu písemných dokumentů obsahujících Osobní údaje;
 - oprávněné osoby Zpracovatele, které zpracovávají Osobní údaje podle této Smlouvy, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení, přičemž Zpracovatel se zavazuje zajistit jejich prokazatelné zavázání k této povinnosti. Zpracovatel rovněž zajistí, že tato povinnost pro Zpracovatele i oprávněné osoby bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu ke Zpracovateli;
 - Osobní údaje v elektronické podobě budou uchovávány na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze oprávněné osoby Zpracovatele na základě přístupových kódů či hesel a Zpracovatel bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - Zpracovatel zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s dohodou s Objednatelům o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
 - Zpracovatel bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudoanymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
 - Zpracovatel zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování.
- f) Zpracovatel se současně zavazuje být Správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
- g) Zpracovatel není oprávněn předat Osobní údaje žádné třetí osobě. Pokud by bylo třeba zapojit do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele, Zpracovatel je povinen si vyžádat povolení Správce dle postupu uvedeného v písm. j) a písm. k) tohoto odstavce.

- h) Zpracovatel je povinen oznámit správci do 24 hodin jakékoliv porušení (vč. uvedení rozsahu a způsobu) zabezpečení Osobních údajů, a to prostřednictvím e-mailové komunikace svých oprávněných osob. Zpracovatel se zavazuje přijmout veškerá vhodná opatření k odstranění závadného stavu a o přijatých opatřeních Správce písemně informovat.
- i) Zpracovatel se zavazuje k součinnosti při plnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů.
- j) Zpracovatel se zavazuje, že nezapojí do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce. V případě obecného písemného povolení Zpracovatel Správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
- k) V případě, že dojde postupem dle této Smlouvy k zapojení dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy Zpracovatelem na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, které jsou stanoveny v této smlouvě mezi Správcem a Zpracovatelem.

8. Práva a povinnosti Správce:

- a) Správce se zavazuje zajistit, že Osobní údaje budou zpracovávány vždy v souladu s Obecným nařízením a Zákonem o ochraně osobních údajů, a že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, a dále že budou odpovídat stanovenému účelu dle odst. 3 tohoto článku.
- b) Správce se dále zavazuje přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Obecným nařízením a Zákonem o ochraně osobních údajů.
- c) Správce je oprávněn kdykoliv kontrolovat dodržování Obecného nařízení a ostatních povinností vyplývajících z této Smlouvy Zpracovatelem, a to i bez předchozího upozornění.

9. Smluvní strany se zavazují předávat si Osobní údaje v šifrované nebo jinak zabezpečené podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k těmto údajům nebo k jakémukoliv zneužití neoprávněnou osobou.

10. Smluvní strany se dále zavazují navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy a současně postupovat v souladu s dalšími požadavky Obecného nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

11. Maximální doba trvání zpracování a doba uchování Osobních údajů dle této Smlouvy je pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. po dobu trvání Smlouvy. Po uplynutí této doby budou Osobní údaje předány Správci nebo prokazatelně na základě písemného sdělení Správce zlikvidovány, přičemž Zpracovatel se zavazuje po uplynutí doby stanovené v první větě tohoto odstavce vymazat veškeré existující kopie příslušných Osobních údajů, pokud neexistuje zákonný důvod k uložení daných Osobních údajů. Zpracovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů po doručení písemného sdělení Správce osobní údaje zlikvidovat.

12. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání Správci, příp. jinému zpracovateli.
13. Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy je zahrnuta v ceně dle čl. 4 Smlouvy, přičemž Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto článku Smlouvy.
14. Zpracovatel je povinen Správci do 2 pracovních dnů po obdržení kontrolního protokolu oznámit provedení kontroly ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty (dále jen „**Správní řízení**“) je Zpracovatel rovněž povinen tuto skutečnost oznámit do 2 pracovních dnů od zahájení Správního řízení Správci a poskytnout Správci na jeho žádost do 2 pracovních dnů podrobné informace o průběhu a do 2 pracovních dnů od vydání rozhodnutí o výsledcích Správního řízení, popř. Správci poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Zpracovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup Úřadu při výkonu kontroly a zavazuje se v termínech, pokud jsou zmíněny v tomto odstavci:
 - a) poskytnout Správci kopii protokolu o kontrole,
 - b) podat v zákonném termínu námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Správce požádá,
 - c) do 30 dnů od ukončení Správního řízení informovat Správce o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených Úřadem a
 - d) respektovat požadavky Správce na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřeními uložených Úřadem.

Čl. 9 - Sankce a náhrada škody

1. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené Faktury **Objednatel** je **Dodavatel** oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
2. V případě prodlení **Dodavatele** se splněním povinnosti včas odstranit vady Předmětu plnění dle čl. 5 odst. 2 s plněním některé z lhůt dle čl. 6 odst. 5 (ve vztahu ke lhůtě pro odstranění závady kategorie Drobná porucha), s plněním povinností dle čl. 12 této Smlouvy má **Objednatel** právo uplatnit vůči **Dodavateli** smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý, i započatý den prodlení, a to za každý jednotlivý případ porušení.
3. V případě prodlení **Dodavatele** se splněním povinnosti včas odstranit vady Předmětu plnění dle čl. 5 odst. 2 Smlouvy nesplněním některé z lhůt dle čl. 6 odst. 5 (ve vztahu ke lhůtám pro odstranění závady kategorie Havárie a závady kategorie Porucha), s plněním povinností dle čl. 12 v opakovaném případě, této Smlouvy má **Objednatel** právo uplatnit vůči **Dodavateli** smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou, i započatou hodinu prodlení, a to za každý jednotlivý případ porušení.
4. V případě prodlení **Dodavatele** s plněním povinností uvedené v čl. 1 odst. 1.1. Smlouvy a specifikované lhůtami v katalogových listech v Příloze č. 1 (část 1 až 4) této Smlouvy má

Objednatel právo uplatnit vůči **Dodavatel** smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každou, i započatou hodinu prodlení, a to za každý jednotlivý případ porušení.

5. V případě nedodržení oznamovací povinnosti **Dodavatele** specifikované v čl. 4 odst. 2 této Smlouvy má **Objednatel** právo uplatnit vůči **Dodavatel** smluvní pokutu ve výši fakturované částky DPH z každé **Objednatelem** vystavené faktury za období, kdy byl **Dodavatel** Nespolehlivý plátec.
6. V případě nedodržení povinnosti **Dodavatele** specifikované v čl. 6 odst. 10. 2. této Smlouvy má **Objednatel** právo za příslušný kalendářní měsíc uplatnit vůči **Dodavatel** smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé procento, které bude nižší, než požadovaná měsíční dostupnost, uvedená v tabulce v čl. 6 odst. 10. této Smlouvy.
7. V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností mlčenlivosti dle čl. 7 této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
8. V případě, že **Dodavatel** poruší některou z povinností dle čl. 8 (vyjma odst. 14) této Smlouvy, je **Objednatel** oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
9. V případě, že **Dodavatel** poruší některou z povinností dle čl. 8 odst. 14 této Smlouvy, je **Objednatel** oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
10. **Dodavatel** odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené **Objednatelem** porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy či právních předpisů. **Objednatel** odpovídá za zaviněné porušení smluvní povinnosti.
11. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje **Dodavatele** povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.
12. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
13. Škodu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
14. Smluvní pokuta a náhrada škody jsou splatné ve lhůtě 7 (sedmi) dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné.

Čl. 10 - Ukončení Smlouvy

1. Splněním Smlouvy nebo jiným jejím ukončením nejsou dotčena práva z poskytnutí příslušných oprávnění dle čl. 5 Smlouvy na dobu neomezenou, právo na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospělo, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, povinnost mlčenlivosti a další ujednání, např. práva z vadného plnění, která podle svého obsahu a povahy mají zavazovat Smluvní strany i po ukončení Smlouvy.
2. Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit před splněním písemnou dohodou Smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
3. **Objednatel** je oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby v následujících případech:
 - a) bude rozhodnuto o likvidaci **Dodavatele**;

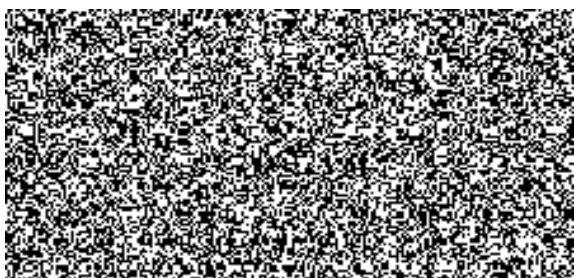
- b) bude rozhodnuto o úpadku **Dodavatele** nebo bude ve vztahu k **Dodavateli** vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) **Dodavatel** bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin.
4. Smluvní strany jsou vždy oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ustanovením § 2002 Občanského zákoníku.
 5. Za podstatné porušení Smlouvy **Dodavatelem** ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
 - a) prodlení **Dodavatele** s povinností odstranit vady Předmětu plnění ve stanovené lhůtě o více než 30 kalendářních dní;
 - b) opakované (tj. alespoň druhé) porušování smluvních povinností **Dodavatele** v souvislosti s plněním Smlouvy.
 6. Za podstatné porušení Smlouvy **Objednatelem** ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení **Objednatele** s úhradou Faktury o více než 30 kalendářních dnů, přičemž **Dodavatel** může odstoupit od Smlouvy pouze tehdy, když **Objednateli** nejméně 15 kalendářních dní předem doručil písemnou upomínku k úhradě.
 7. Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.
 8. **Objednatel** má v případě svého odstoupení od Smlouvy z důvodu na straně **Dodavatele** (kromě jiného) nárok na náhradu škody a na náhradu prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.

Čl. 11- Oprávněné osoby

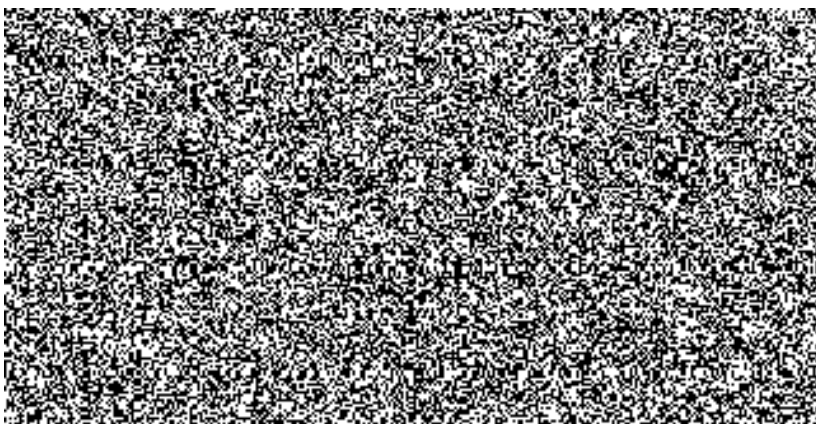
1. **Dodavatel** definoval následující komunikační kanály pro přijímání požadavků **Objednatele** na dodání služeb dle této Smlouvy: aplikace SuppDesk, e-mail a telefon. Kontaktní údaje a způsob použití komunikačních prostředků je uveden v Příloze č. 4 Přihlášení do Hot-line Dodavatele (Hot-line Dodavatele je určený pro hlášení závad pouze odpovědným a předem jmenovaným pracovníkům **Dodavatele**. Těmto pracovníkům bude zřízen přístup). Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněny k jednáním týkajícím se této Smlouvy v následujícím rozsahu:

2. **Za Dodavatele jsou oprávněny jednat osoby**

Ve věcech smluvních:



Ve věcech projektového řízení – projektový vedoucí, věcného plnění, předávání díla a podpisu



3. **Jménem Objednatele** jednají následující **Oprávněné osoby**:

Ve věcech smluvních:



Ve věcech věcného plnění, předávání díla a podpisu



Ve věcech projektového řízení a věcech provozních



4. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy je za **Objednatele** oprávněn zástupce zadavatele. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy je za **Dodavatele** oprávněn jednatel společnosti, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením **Dodavatele** (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
5. Jakékoliv změny kontaktních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

Čl. 12 – Kybernetická bezpečnost a související povinnosti Dodavatele

1. Tato část Smlouvy stanoví způsoby a úrovně realizace bezpečnostních opatření pro **Dodavatele** a určuje vzájemný vztah odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření mezi **Objednatelem** a **Dodavatelem**.
2. **Dodavatel** se zavazuje při plnění této Smlouvy postupovat v souladu s dokumentem „Minimální Bezpečnostní Standard“¹, který specifikuje zjednodušené principy, postupy a

¹ <https://www.govcert.cz/cs/243-zakon-o-kb/>, část METODIKY, DOPORUČENÍ A STANDARDY

doporučení v oblasti kybernetické bezpečnosti pro informační systémy nespádající pod regulaci zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění a v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a vnitřními předpisy **Objednatele**, jejichž předání proběhne na základě oboustranně podepsaného předávacího protokolu, který obsahuje seznam předávané dokumentace v listinné podobě.

3. **Dodavatel** se zavazuje garantovat dostupnost, důvěrnost plnění a integritu předávaných dat s tím, že dodávané služby musí být v souladu s uzavřeným smluvním vztahem provozně monitorovány a vyhodnocovány.
4. **Dodavatel** se zavazuje v průběhu plnění této Smlouvy písemně upozornit **Objednatele** na případný zjištěný nesoulad plnění dle článku 3 této Smlouvy a s povinnostmi definované Minimálním Bezpečnostním Standardem a případné nedostatky zjištěné auditem.
5. Dále se **Dodavatel** při poskytování plnění pro **Objednatele** zavazuje plnit následující povinnosti:
 - a) jmenovat nejpozději do tří pracovních dnů po dni účinnosti Smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění bezpečnostních požadavků vyplývajících ze Smlouvy, čl. 12 – *Kybernetická bezpečnost a související povinnosti Dodavatele* a související komunikace mezi smluvními stranami (dále také jen „Kontaktní osoba pro bezpečnost na straně **Dodavatele**“). Kontaktní osobu pro bezpečnost na straně **Dodavatele** sdělí písemně **Objednateli** v téže lhůtě;
 - b) dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných **Dodavatelem** **Objednatelem**, k jejímž dodržování se **Dodavatel** zavázal, pokud byl **Dodavatel** s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací **Objednatele** seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace dodavateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu či datovou schránkou, zřízením přístupu **Dodavatelem** na sdílené úložiště aj.);
 - c) rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy a průběžně je seznamovat s prováděnými nebo plánovanými změnami. Zaměstnanci a další osoby na straně **Dodavatele** podílející se na plnění Smlouvy musí být prokazatelně seznámeni s platnými předpisy a bezpečnostními požadavky **Objednatele**, a to ještě před zahájením jakékoli činnosti ze strany těchto osob pro **Objednatele** v souvislosti s plněním této Smlouvy;
 - d) přidělovat svým jednotlivým pracovníkům oprávnění k výkonu činností a přísně při tom dodržovat bezpečnostní zásadu tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle), tedy zejména dbát o to, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům **Objednatele**;
 - e) průběžně detekovat, minimálně však jednou za 3 měsíce, technické zranitelnosti a konfigurační nesoulady předmětu plnění Smlouvy a o zjištěných skutečnostech bez zbytečného odkladu informovat **Objednatele**. Detekované technické zranitelnosti musí být vyhodnoceny s ohledem na související riziko a musí podle povahy předmětu plnění dojít k nápravným opatřením ze strany **Dodavatele**. Nápravná opatření musí být schválena **Objednatelem**.

6. **Dodavatel** je při poskytování plnění pro **Objednatele** oprávněn nakládat s daty předanými **Dodavatelí** **Objednatelem** výhradně za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
7. **Dodavatel** je srozuměn s prováděním hodnocení rizik, kontrolou a auditem zavedených bezpečnostních opatření ze strany **Objednatele** v souvislosti s poskytovanou službou **Dodavatelem**.
8. Hodnocení, kontrola a audit kybernetické bezpečnosti probíhají v intervalech stanovených **Objednatelem** nebo v případě vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu v rámci poskytované služby nebo v případě, že se vznik bezpečnostního incidentu jeví jako pravděpodobný:
 - a) kontrola nebo audit mohou být provedeny v prostorách **Dodavatele** nebo jeho poddodavatele a **Dodavatel** má povinnost tyto kontroly a audity **Objednateli** či **Objednatelem** pověřené osobě umožnit či možnost jejich provedení v prostorách poddodavatele zajistit, přispět k nim a poskytnout **Objednateli** či **Objednatelem** pověřené osobě k jejich provedení maximální možnou součinnost, kterou lze po **Dodavatelí** rozumně požadovat. Počet a frekvence kontrol ani auditů nejsou nijak omezeny;
 - b) **Dodavatel** je povinen po zavedení opatření provést také vlastní hodnocení rizik a kontrolu zavedených bezpečnostních opatření. Tato kontrola probíhá v pravidelných intervalech stanovených **Objednatelem**, na žádost **Objednatele** nebo v případě vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu v rámci poskytované služby nebo v případě, že se vznik bezpečnostního incidentu jeví jako pravděpodobný. O výsledku kontroly podá **Dodavatel** **Objednateli** bez zbytečného odkladu písemnou kontrolní zprávu.
9. **Dodavatel** se při poskytování plnění pro **Objednatele** zavazuje plnit následující povinnosti:
 - a) **Dodavatel** nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího konkrétního písemného povolení **Objednatele**;
 - b) **Dodavatel** se zavazuje, že se bude řídit požadavky **Objednatele** na řízení bezpečnosti informací a poskytne **Objednateli** veškerou nezbytnou součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací a pokud využívá při poskytování plnění poddodavatele, zajistí, že bude **Objednateli** poskytnuta veškerá nezbytná součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací také od těchto poddodavatelů;
 - c) pokud **Dodavatel** využívá při poskytování plnění poddodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky vč. požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající z této Smlouvy. **Dodavatel** se zavazuje bezodkladně doložit **Objednateli** na základě jeho výzvy smluvní dokumenty se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat závazek poddodavatele poskytovat plnění v souladu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy;
 - c) **Dodavatel** odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele **Dodavatele**, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti **Dodavatele** dle této Smlouvy.
10. **Dodavatel** se zavazuje v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností v oblasti řízení změn v souladu s Minimálním Bezpečnostním Standardem, zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění

možnosti navrácení do původního stavu. **Dodavatel** se zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně přiměřeně reagovat na změny a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny. Dále se **Dodavatel** se zavazuje aktivně spolupracovat při testování významné změny.

11. **Dodavatel** se při poskytování plnění pro **Objednatele** zavazuje, že:
 - a) stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnání bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsanych pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny bezpečnostní události a incidenty neprodleně po jejich detekci **Objednateli**. Dále se zavazuje vyhodnotit informace o bezpečnostních událostech a incidentech a o těchto informacích, vzniklých bezpečnostních incidentech, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních nad všemi částmi řešení, které jsou ve správě **Dodavatele**, a rizicích souvisejících s ohrožením kontinuity činností vést záznamy a tyto uchovat pro jejich budoucí použití s ohledem na požadavky **Objednatele**. Nastavená pravidla a postupy podléhají schválení **Objednatelem**;
 - b) **Dodavatel** informuje **Objednatele** o odstranění nahlášeného bezpečnostního incidentu a sepiše akceptační protokol, z Přílohy č. 2 D této Smlouvy, o odstranění bezpečnostního incidentu, který bude obsahovat mimo jiné popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady a konstatování, že je závada kompletně odstraněna. Následně **Objednatel** protokol akceptuje a protokol je podepsán **Dodavatelem** a **Objednatelem**;
 - c) **Dodavatel** se zavazuje umožnit **Objednateli** provést kontrolu procesu odstraňování bezpečnostního incidentu a vypořádat se s případnými připomínkami **Objednatele** k procesu odstraňování následků bezpečnostního incidentu;
 - d) nastavená pravidla pro zvládnání bezpečnostních incidentů budou respektovat požadavek na legalitu zajištění stop, tj. jejich původ a oprávněnost jejich získání musí být v souladu s platnými zákony a standardy tak, aby bylo možné jejich následné využití v rámci forenzní analýzy a eventuální použití jako důkazní materiál;
 - e) navrhne řešení tak, aby byl systém detekce a zvládnání bezpečnostních událostí a incidentů začleněn do procesů a systémů a realizuje opatření pro zvýšení odolnosti vůči kybernetickým bezpečnostním incidentům a omezením dostupnosti;
 - f) provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že **Dodavatel** bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel, a to vše na vlastní náklady.
12. **Dodavatel** se během poskytování plnění pro **Objednatele** zavazuje **Objednatele** informovat o způsobu řízení rizik, zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy a bez zbytečného odkladu také o změnách ve způsobu řízení rizik a o významné změně ovládnání **Dodavatele** podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných **Dodavatelem** k plnění na základě smluvního vztahu s **Objednatelem**.
13. **Dodavatel** se zavazuje zpracovat plán kontinuity (Business Continuity Plan – BCP), plán obnovy činností (Disaster Recovery Plan – DRP) a havarijní plány související s provozem řešení a všech jeho komponent na základě **Dodavatelem** zpracovaného zhodnocení a výsledků z analýzy dopadů (Business Impact Analysis). Plány musí být v souladu s Minimálním Bezpečnostním Standardem a schválena **Objednatelem**.

14. **Dodavatel** vypracuje a předá **Objednateli** metodiku zálohování a obnovy dat (ve smyslu primárních aktiv) i systémů (resp. technických aktiv) ve formě zálohovacího plánu, testovacího scénáře obnovy dat, systému evidence, zajištění integrity a autenticity zálohovacího média. Záloha jako taková musí být šifrována.
15. **Dodavatel** se zavazuje plnit požadavky **Objednatele** v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoli dalších nosičů dat) přiměřeně podle přílohy č. 4 Vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
16. **Dodavatel** akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle tohoto článku Smlouvy, v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, zavedením a plněním požadavků dle Minimálního Bezpečnostního Standardu či užitím definovaných bezpečnostních opatření vzniknou, se řídí dle katalogových listů, které jsou přílohou číslo 1 této smlouvy.
17. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde ke změně vyžadovaných bezpečnostních opatření, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.
18. Sankce za porušení povinností plynoucích z bezpečnostních opatření jsou uvedeny v čl. 9 odstavce 2 a 3.

Čl. 13 – Kontroly a audity

1. Podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, bude **Dodavatel** spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradami dle této Smlouvy.
2. **Dodavatel** umožní **Objednateli** a na základě jeho žádosti též **dodavateli** dotace (Ministerstvo financí) či jiným příslušným institucím (Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému finančnímu úřadu, Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže aj.) ověřit realizaci Předmětu plnění prostřednictvím přezkoumání dokumentů nebo kontrol na místě a v případě nutnosti provést kompletní audit na základě podkladových materiálů k účtům, účetním dokladům a veškerým dalším dokladům týkajícím se financování dle této Smlouvy. Tyto kontroly se mohou uskutečnit do 10-ti let po ukončení programu Vnitřní věci. **Objednatel** bude **Dodavatele** o datu ukončení programu informovat.
3. **Dodavatel** se zavazuje poskytnout přiměřený přístup zástupcům **Objednatele**, zástupcům norské strany zastoupené KFM (Kancelář finančních mechanismů), zástupcům norského velvyslanectví v ČR, zástupcům **Dodavatele** dotace (Ministerstvo financí), auditnímu subjektu, provádějícímu audit programu Vnitřní věci, či jiným příslušným kontrolním úřadům do míst a lokalit plnění této Smlouvy, a to včetně svých informačních systémů, a dále k dokumentům a databázím týkajícím se technického a finančního řízení programu a učinit veškeré kroky pro usnadnění jejich práce. Přístup bude těmto zástupcům umožněn na základě zachování mlčenlivosti ve vztahu k třetím stranám. **Dodavatel** zajistí, aby dokumenty byly snadno přístupné a uloženy tak, aby přezkoumání usnadnily.

4. **Dodavatel** se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci této Smlouvy.

Čl. 14 - Závěrečná ustanovení

5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.
6. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně v českém jazyce. Jakékoliv úkony směřující ke skončení této Smlouvy musí být oznámeny druhé Smluvní straně datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou doručena prostřednictvím datové schránky MV, osobně, poštou, emailem či kurýrem na adresu uvedenou v této Smlouvě, pokud tato Smlouva nestanoví jinak.
7. **Dodavatel** je povinen uvádět logo norských fondů a informaci o spolufinancování na všech materiálech týkajících se projektu.

Podklady:

Grafický manuál: <https://www.eeagrants.cz/cs/zakladni-informace/propagace>

Logo Norské fondy <https://www.mvcr.cz/norskefondy/clanek/publicita-a-loga.aspx>

8. **Dodavatel** není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **Objednatele**.
9. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou Smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými, podepsanými oběma Smluvními stranami. Jiná ujednání jsou neplatná.
10. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
11. Smluvní strany se dohodly, že v rámci této Smlouvy vylučují aplikaci ustanovení § 557 Občanského zákoníku.
12. Všechny spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti této Smlouvy) budou rozhodovány před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
13. Práva a povinnosti touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku (a to zejména ustanoveními o Smlouvě o dílo), ZZVZ a dalších právních předpisů České republiky.
14. V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
15. Tato Smlouva je podepisována elektronickými podpisy.
16. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č.1 – Specifikace činností - katalogové listy

Příloha č.2A – Vzor Protokolu o předání dílčího plnění díla k akceptaci

Příloha č.2B – Vzor Protokolu o instalaci

Příloha č.2C – Vzor Akceptačního protokolu

Příloha č.2D – Vzor Protokolu o odstranění vad

Příloha č.2E – Vzor Předávacího protokolu PP

Příloha č. 3 – Realizační tým Dodavatele

Příloha č. 4 – Přihlášení do Hot-line Dodavatele

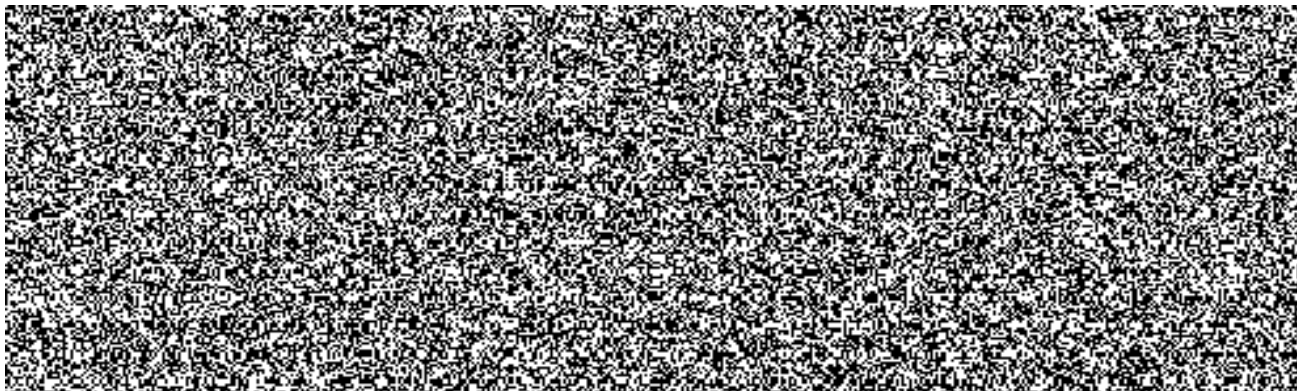
Příloha č. 5 – Doklad o pojištění Dodavatele

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

ASD Software, s. r. o.

Česká republika - Ministerstvo vnitra



Příloha č. 1 Specifikace činností – katalogové listy

Část	ID činnosti	Identifikace služby	Název činnosti
<i>Podpora provozu IS CEDR-EHP/NF - paušálně hrazené služby</i>			
1	CEDR-EHP/NF_01_01	Služba odstranění závad IS CEDR-EHP/NF	Realizace služeb řešení a odstranění závad IS CEDR-EHP/NF nespádající do záruky Díla
2	CEDR-EHP/NF_01_02	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF	Podpora koncových uživatelů IS CEDR-EHP/NF
3	CEDR-EHP/NF_01_03	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF	Podpora administrátorů IS CEDR-EHP/NF
4	CEDR-EHP/NF_01_04	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF	Podpora správce infrastruktury
5	CEDR-EHP/NF_01_05	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF	Zpracování dokumentace
6	CEDR-EHP/NF_01_06	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF	Aktualizace dokumentace
7	CEDR-EHP/NF_01_07	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Distribuce nových verzí
8	CEDR-EHP/NF_01_08	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Zpracování a úprava dat
9	CEDR-EHP/NF_01_09	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Řešení havárií aplikace
10	CEDR-EHP/NF_01_10	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Podpora fungování a monitoring komunikačního rozhraní
11	CEDR-EHP/NF_01_11	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Řešení bezpečnostních incidentů
12	CEDR-EHP/NF_01_12	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Zajištění a optimalizace aplikace, operačních systémů a databází (vyhodnocení logů)
13	CEDR-EHP/NF_01_13	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Vedení záznamů o závadách, haváriích, bezpečnostních incidentech
<i>Flexibilní podpora provozu IS CEDR-EHP/NF</i>			
14	CEDR-EHP/NF_02_01	Školení	Základní školení uživatelů
15	CEDR-EHP/NF_02_02	Školení	Školení nových funkcionalit
16	CEDR-EHP/NF_02_03	Školení	Školení administrátorů
17	CEDR-EHP/NF_02_04	Školení	Podpora školení externích subjektů objednatele
18	CEDR-EHP/NF_02_05	Školení	Školení podpory infrastruktury

19	CEDR-EHP/NF_02_06	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Činnosti při plánovaných změnách a aktualizace infrastruktury
20	CEDR-EHP/NF_02_07	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Realizace změn
21	CEDR-EHP/NF_02_08	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF	Zpracování dokumentace
22	CEDR-EHP/NF_02_09	Podpora při provádění kontrol a auditů KB IS CEDR-EHP/NF	Činnost při podpoře kontrol a auditu zaměřený na plnění požadavků kybernetické bezpečnosti

Katalogový list Služby			
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01		
Název Služby	Služba odstranění závad IS CEDR-EHP/NF		
Služba v rámci záruky	Ne		
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_01		
Název činnosti	Realizace služeb řešení a odstranění závad IS CEDR-EHP/NF nespádající do záruky Díla.		
<i>Definice činnosti</i>			
Popis činnosti	<p>Služby pro odstranění závad, po uplynutí 24 měsíců na všechny části Díla včetně jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti dodávky plnění předmětu Smlouvy, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci Díla.</p> <p>Závada musí být zaznamenána v hot-line Dodavatele. V záznamu o závadě musí Objednatel uvést, jak se zjištěné závady projevují.</p>		
<i>Parametry činnosti</i>			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 7 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin		
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie vady. Doba reakce se počítá od okamžiku nahlášení závady na hot-line Dodavatele. Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti IS CEDR-EHP/NFa úplné vyřešení a uvedení do funkčního stavu.		
	Kategorie vady	Doba reakce Dodavatele	Doba odstranění a akceptace vady
	Havárie	15 minut	16 hodin
	Porucha	15 minut	2 dny
	Drobná porucha	15 minut	5 pracovních dní
Měřicí bod	hot-line Dodavatele		
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek		
<i>Doplňující informace</i>			
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba		
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.		

Katalogový list Služby			
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01		
Název Služby	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF		
Služba v rámci záruky	NE		
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_02		
Název činnosti	Podpora koncových uživatelů		
<i>Definice činnosti</i>			
Popis činnosti	Požadavek na uživatelskou podporu musí být zaznamenán v hot-line Dodavatele buď přímo od uživatele, nebo prostřednictvím telefonické linky hot-line Dodavatele. V záznamu o požadavku na uživatelskou podporu musí Objednatel uvést, kategorii, název a detailní popis požadavku. (Např.: zvýšená podpora uživatelů při podávání žádostí o dotaci k jednotlivým výzvám)		
	Technická pomoc uživatelům IS CEDR-EHP/NF je rozdělena na:		
	<p>technická podpora - konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci IS</p> <p>metodická podpora - dotazy a náměty týkající se práce s IS, konzultace postupů při používání IS</p>		
<i>Parametry činnosti</i>			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůta pro obnovení Služby	Lhůta běží od doby odeslání požadavku na Dodavatele aplikace.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Dodavatele	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	2 hodiny	8 hodin
	metodická podpora	2 hodiny	16 hodin
Měřicí bod	hot-line Dodavatele		
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek		
<i>Doplňující informace</i>			
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba		
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem TP.		

Katalogový list Služby			
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01		
Název Služby	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF		
Služba v rámci záruky	NE		
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_03		
Název činnosti	Podpora administrátora IS CEDR-EHP/NF		
<i>Definice činnosti</i>			
Popis činnosti	technická podpora - konzultace postupů při nastavení IS z pohledu administrátora aplikace, konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími IS, konzultace při řešení chyb a havárií IS, konzultace postupů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic		
	metodická podpora - dotazy a náměty týkající se metodického nastavení aplikační části IS, konzultace a nastavení postupů při používání IS		
<i>Parametry činnosti</i>			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůta pro obnovení Služby	Lhůta běží od doby odeslání požadavku na Dodavatele aplikace.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Dodavatele	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	2 hodiny	8 hodin
	metodická podpora	2 hodiny	16 hodin
Měřicí bod	hot-line Dodavatele		
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek		
<i>Doplňující informace</i>			
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba		
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.		

Katalogový list Služby			
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01		
Název Služby	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF		
Služba v rámci záruky	NE		
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_04		
Název činnosti	Podpora správce infrastruktury		
<i>Definice činnosti</i>			
Popis činnosti	<p>technická podpora - konzultace postupů při nastavení infrastruktury IS z pohledu správce infrastruktury, konzultace při řešení chyb a havárií SW a HW, konzultace postupů při závadách a modifikacích na nastavení komunikačního rozhraní v souvislosti na infrastruktuře,</p> <p>metodická podpora dotazy a náměty týkající se metodického nastavení infrastrukturní části IS, konzultace a nastavení postupů při propojení s externími IS</p>		
<i>Parametry činnosti</i>			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůta pro obnovení Služby	Lhůta běží od doby odeslání požadavku na Dodavatele aplikace.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Dodavatele	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	2 hodiny	8 hodin
	metodická podpora	2 hodiny	16 hodin
Měřicí bod	hot-line Dodavatele		
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek		
<i>Doplňující informace</i>			
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba		
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.		

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	NE
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_05
Název činnosti	Zpracování dokumentace
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	<p>Zpracování dokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uživatelské příručky k aplikační části IS – zpracování jednotlivých postupů v aplikaci s ohledem na jednotlivé činnosti a popis jednotlivých kroků v souladu s aktuálním workflow; - Administrátorské příručky k aplikační části IS – nastavení jednotlivých postupů v aplikaci s ohledem na jednotlivé činnosti a popis jednotlivých kroků v souladu s nastavováním aktuálních workflow, včetně plánu odstávek IS; - Příručky pro správce infrastruktury - instalační postupy stanic a infrastruktury, technické podmínky provozu a instalace IS CEDR-EHP/NF včetně nastavení HW a SW na klientských stanicích a serverech;
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	průběžně
Lhůta pro obnovení Služby	<p>Veškeré příručky a postupy musí být Objednavatelem schváleny a musí být aktualizovány před instalací aktualizované verze IS CEDR-EHP/NF , infrastruktury nebo komunikačního rozhraní.</p> <p>Dále pak musí být zabezpečeno aby: aktuální uživatelské příručky k aplikační části IS musí být vždy součástí aplikace, ze které je přístupná pro všechny uživatele; aktuální administrátorská příručka musí být vždy součástí aplikace, ale je přístupná pouze příslušným uživatelským rolím; aktuální příručky pro správce infrastruktury, jsou přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správcům infrastruktury; aktuální plán zálohování a obnovy jsou přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správcům infrastruktury;</p>
Měřicí bod	Aplikace, společné souborové úložiště MV, záznam v hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek

<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	NE
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_06
Název činnosti	Aktualizace dokumentace
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Aktualizace dokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uživatelské příručky k aplikační části IS – zpracování jednotlivých postupů v aplikaci s ohledem na jednotlivé činnosti a popis jednotlivých kroků v souladu s aktuálním workflow; - Administrátorské příručky k aplikační části IS – nastavení jednotlivých postupů v aplikaci s ohledem na jednotlivé činnosti a popis jednotlivých kroků v souladu s nastavováním aktuálních workflow, včetně plánu odstávek IS; - Příručky pro správce infrastruktury - instalační postupy stanic a infrastruktury, technické podmínky provozu a instalace IS CEDR-EHP/NF včetně nastavení HW a SW na klientských stanicích a serverech; - Havarijní plány – postupy pro činnosti odstranění havárií a poruch IS CEDR-EHP/NF a infrastruktury jednotlivých prostředí a to včetně činností a spolupráci s dodavatelem infrastruktury; - Plán zálohování a obnovy aplikace v prostředí (Backup plan, Recovery plan a Disaster recovery plan) v spolupráci s dodavatelem infrastruktury; - Jednotlivé příručky pro nastavení komunikačních rozhraní pro napojení na jednotlivé informační systémy; - Bezpečnostních směrnic IS CEDR-EHP/NF a jednotlivých prostředí – popis činností uživatelů, administrátorů IS CEDR-EHP/NF a správců infrastruktury s ohledem na bezpečnost informačního systému; bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce systému, dokumentace týkající se oblasti bezpečnostních politik, která je definována Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti - Bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce systému; - Aktualizace EXIT strategie postup při změně umístění a provozování IS dále postup při změně Dodavatele (specifikace podmínek při ukončení smlouvy - např. přechodné období při ukončení spolupráce, kdy je třeba ještě udržovat službu před nasazením nového řešení, migrace dat, předání s provozem IS CEDR související dokumentaci apod.), postup při ukončení provozu IS.
Parametry činnosti	

Rozsah poskytování Služby	průběžně
Lhůta pro obnovení Služby	<p>Veškeré příručky a postupy musí být Objednavatelem schváleny a musí být aktualizovány před instalací aktualizované verze IS CEDR-EHP/NF , infrastruktury nebo komunikačního rozhraní.</p> <p>Dále pak musí být zabezpečeno aby: aktuální uživatelské příručky k aplikační části IS musí být vždy součástí aplikace, ze které je přístupná pro všechny uživatele; aktuální administrátorská příručka musí být vždy součástí aplikace, ale je přístupná pouze příslušným uživatelským rolím; aktuální příručky pro správce infrastruktury, jsou přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správcům infrastruktury; aktuální plán zálohování a obnovy jsou přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správcům infrastruktury; aktuální příručky pro nastavení komunikačních rozhraní pro napojení na jednotlivé informační systémy jsou přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správcům infrastruktury každého z propojených informačních systémů;</p>
Měřicí bod	Aplikace, společné souborové úložiště MV, záznam v hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednavatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_07
Název činnosti	Distribuce nových verzí aplikace
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	<p>Informace od Dodavatele o připravené instalaci nové verze včetně rozsahu aktualizace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zaslání aktualizovaných uživatelských a administrátorských příruček k jejímu schválení; - příprava komponent informačního systému, určených k distribuci a jejich doručení od Dodavatele k Objednateli prostřednictvím dohodnutých technických prostředků (e-mail, datové nosiče atd.). Pracovník Dodavatele provádí instalaci programového vybavení na určené technické prostředky a příslušný typ prostředí (testovací, produkční). <p>Pracovník Dodavatele provádí nahrání schválených příruček a postupů, které musí být Objednavatelem schváleny a musí být aktualizovány před instalací aktualizované verze IS CEDR-EHP/NF, prostředí nebo komunikačního rozhraní.</p> <p>Informace od Dodavatele o ukončení instalace nové verze.</p> <p>Dodavatel realizuje zvýšený dohled po změnách v rámci distribuce a instalace nových verzí.</p>
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednavatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_08
Název činnosti	Zpracování a úpravy dat
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Pracovník Dodavatele provádí pro Objednatele na základě požadavků v hot-line ve jednorázové nastavení rutinních zpracování a úpravy dat včetně výstupů dat. Pracovník ve provádí dle požadavků Objednatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli) a v termínech stanovených Objednavatelem.
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.

Katalogový list Služby			
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01		
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF		
Služba v rámci záruky	Ne		
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_09		
Název činnosti	Řešení havárií aplikace		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Realizace veškerých činností vedoucích k odstranění havárií a závad aplikační části informačního systému CEDR-EHP/NF		
	Kategorie	Lhůta pro odstranění Závady (počítáno od okamžiku potvrzení přijetí Ohlášení Závady)	Poznámka k odstranění Závad
	Havárie	odstranění do 2 hodin od potvrzení přijetí Ohlášení Závady	Za odstranění se považuje stav obnovení původní funkčnosti IS CEDR-EHP/NF nebo uvedení do stavu Drobná porucha
	Porucha	odstranění do 8 hodin od potvrzení přijetí Ohlášení Závady	Za odstranění se považuje úplné vyřešení nebo uvedení do stavu Drobná porucha
	Drobná porucha	odstranění do 5 pracovních dní od potvrzení přijetí Ohlášení Závady	Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti IS CEDR-EHP/NF před zjištěním drobné poruchy
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Měřicí bod	hot-line Dodavatele		
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba		
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.		

Katalogový list Služby			
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01		
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF		
Služba v rámci záruky	Ne		
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_10		
Název činnosti	Podpora fungování a monitoring komunikačního rozhraní		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Realizace monitoringu přenosu dat a řešení problému s přenosem dat a dalších činností vedoucí k odstranění havárií a závad komunikačního rozhraní		
	Kategorie	Lhůta pro odstranění Závady (počítáno od okamžiku potvrzení přijetí Ohlášení Závady)	Poznámka k odstranění Závad
	Havárie	odstranění do 2 hodin od potvrzení přijetí Ohlášení Závady	Za odstranění se považuje stav obnovení původní funkčnosti IS CEDR-EHP/NF nebo uvedení do stavu Drobná porucha
	Porucha	odstranění do 8 hodin od potvrzení přijetí Ohlášení Závady	Za odstranění se považuje úplné vyřešení nebo uvedení do stavu Drobná porucha
	Drobná porucha	odstranění do 5 pracovních dní od potvrzení přijetí Ohlášení Závady	Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti IS CEDR-EHP/NF před zjištěním drobné poruchy
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Měřicí bod	hot-line Dodavatele		
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba		

Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP .
--------------------	--

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_11
Název činnosti	Řešení bezpečnostních incidentů
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Poskytnutí podpory uživatelům, administrátorům a správcům infrastruktury při vyšetření, vyhodnocení a realizaci opatření, které měli příčinu v událostech IS CEDR-EHP/NF , který způsobily narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neposkytnutí/poskytnutí informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky IS CEDR-EHP/NF, a to v jednotlivých termínech stanovených Objednavatelem a v souladu s příslušnými Bezpečnostními směrnicemi IS CEDR-EHP/NF pro jednotlivá prostředí.
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednavatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP .

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_12
Název činnosti	Zajištění a optimalizace aplikace, operačních systémů a databází (vyhodnocování logů)
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Dodavatel ve spolupráci se správcem infrastruktury zajišťuje monitoring a optimalizaci aplikace, operačního systému aplikace a databází IS CEDR-EHP/NF (vyhodnocování logů). V rámci technického řešení navrhuje úpravy v aplikaci, databázi a infrastruktury. Schválení těchto návrhů úprav je nahlíženo jako na požadavek aktualizace systému. Jednotlivé termíny úprav jsou stanoveny Objednavatelem po dohodě se Dodavatelem.
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednavatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_01
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_01_13
Název činnosti	Vedení záznamů o závadách, haváriích a bezpečnostních incidentech
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Dodavatel vede veškeré záznamy v hot-line ve a detailně poskytuje Objednateli informace o provozu, závadách, haváriích aplikace a bezpečnostních incidentech. Zaznamenává i telefonické požadavky Uživatelské podpory pro administrátory a správce infrastruktury.
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 8:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Paušální tříměsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP .

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Školení
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_01
Název činnosti	Základní školení uživatelů
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele. Školení je prováděno v rozsahu do tří pracovních dnů v prostorách MV nebo externích vzdělávacích zařízeních ČR, pro delegované pracovníky objednatele a orgánů veřejné správy, využívajících systém IS CEDR-EHP/NF 2 x ročně 3 dny (jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách, tj. celkem 18 hodin).
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	2 x ročně 3 dny (tj. 2 x 3 dny x 6 hodin)
Měřicí bod	Zaslaná objednávka, popř. hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Prezenční listiny ze školení, Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek, zaslaná objednávka. Postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Školení
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_02
Název činnosti	Školení nových funkcionalit
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele. Školení je prováděno v rozsahu jednoho pracovního dne v prostorách MV nebo externích vzdělávacích zařízeních ČR, při nasazení nových verzí systému pro delegované pracovníky objednatele a orgánů veřejné správy, využívajících systém IS CEDR-EHP/NF 2 x ročně 1 den (jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách)
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	2 x ročně 1 den (tj. 2 x 1 den x 6 hodin)
Měřicí bod	Zaslaná objednávka, popř. hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Prezenční listiny ze školení, Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek, zaslaná objednávka. Postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_03
Název činnosti	Školení podpory administrátorů
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele. Školení je prováděno v rozsahu jednoho pracovního dne v prostorách MV nebo externích vzdělávacích zařízeních ČR, při nasazení nových verzí systému pro delegované pracovníky objednatele, využívajících systém IS CEDR-EHP/NF 1 x ročně 1 den (jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách).
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	1 x ročně 1 den (tj. 2 x 1 den x 6 hodin)
Měřicí bod	Zaslaná objednávka, popř. hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Prezenční listiny ze školení, Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek, zaslaná objednávka. Postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_04
Název činnosti	Podpora školení externích subjektů objednatele
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Služba zahrnuje zajištění podpory školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele. Školení je prováděno v rozsahu do tří pracovních dnů v prostorách MV nebo externích vzdělávacích zařízeních ČR, pro určené subjekty objednatele- (oprávněné žadatele), využívajících systém IS CEDR-EHP/NF 2 x ročně 3 dny (jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách, tj. celkem 18 hodin).
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	2 x ročně 3 dny (tj. 2 x 3 dny x 6 hodin)
Měřicí bod	Zaslaná objednávka, popř. hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Prezenční listiny ze školení, Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek, zaslaná objednávka. Postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_05
Název činnosti	Školení podpory infrastruktury
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele. Školení je prováděno v rozsahu jednoho pracovního dne v prostorách MV nebo externích vzdělávacích zařízeních ČR, při nasazení nových verzí systému pro delegované pracovníky objednatele, využívajících systém IS CEDR-EHP/NF 1 x ročně 1 den (jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách).
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	1 x ročně 1 den (tj. 2 x 1 den x 6 hodin)
Měřicí bod	Zaslaná objednávka, popř. hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Prezenční listiny ze školení, Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek, zaslaná objednávka. Postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_06
Název činnosti	Činnosti při plánovaných změnách a aktualizaci infrastruktury
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Pracovník Dodavatele provádí technickou činností se správci infrastruktury, a to při změnách a aktualizaci infrastruktury a případné řešení chyb v dodaném IS CEDR-EHP/NF , vzniklých působením vnějších podmínek, které nebyly zaviněny dodaným IS CEDR-EHP/NF či Dodavatelem (např. po chybě HW či jiných komponent provozního prostředí Objednatele, kde je systém provozován). Dodavatel realizuje zvýšený dohled po změnách, haváriích infrastruktury.
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	12 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 07:00 do 19:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Odsouhlasený popis Požadavku, který bude obsahovat detailní realizaci Požadavku, pracnost v člověkohodinách a harmonogram plnění - Záznam v hot-line Dodavatele, Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby									
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02								
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS CEDR-EHP/NF								
Služba v rámci záruky	Ne								
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_07								
Název činnosti	Realizace změn IS CEDR-EHP/NF								
Definice činnosti									
Popis činnosti	<p>Realizace změn v IS CEDR-EHP/NF na základě oboustranně schválených požadavků Objednatele, vyplývajících z provozních zkušeností a zajištění souladu s aktuálním stavem právního řádu a metodik České republiky a EHP a Norských fondů.</p> <p>Požadavky na změny předávají Dodavateli definovaní zástupci Objednatele, průběžně spolu s prioritami jednotlivých požadavků. Objednavatel posléze odhadne časovou náročnost jednotlivých požadavků a po vzájemné shodě a odsouhlasení Dodavatel realizuje jednotlivé požadavky.</p>								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorita požadavku</th> <th>Maximální doba realizace požadavku od Dodavatele</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Priorita 1 - nejvyšší</td> <td>Maximálně do 2 měsíců</td> </tr> <tr> <td>Priorita 2 – střední</td> <td>Maximálně do 6 měsíců</td> </tr> <tr> <td>Priorita 3 – nízká</td> <td>Maximálně do 12 měsíců</td> </tr> </tbody> </table>	Priorita požadavku	Maximální doba realizace požadavku od Dodavatele	Priorita 1 - nejvyšší	Maximálně do 2 měsíců	Priorita 2 – střední	Maximálně do 6 měsíců	Priorita 3 – nízká	Maximálně do 12 měsíců
	Priorita požadavku	Maximální doba realizace požadavku od Dodavatele							
	Priorita 1 - nejvyšší	Maximálně do 2 měsíců							
	Priorita 2 – střední	Maximálně do 6 měsíců							
Priorita 3 – nízká	Maximálně do 12 měsíců								
Parametry činnosti									
Rozsah poskytování Služby	12 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 07:00 do 19:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)								
Měřicí bod	hot-line Dodavatele								
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek								
Doplňující informace									
Platební podmínky	<p>Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby.</p> <p>Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o Zajištění technické podpory, údržbě a optimalizace IS centrální evidence dotací z rozpočtů – EHP a Norské fondy (IS CEDR EHP/NF – FM)</p>								

Způsob dokladování	Odsouhlasený popis Požadavku, který bude obsahovat detailní realizaci Požadavku, pracnost v člověkohodinách a harmonogram plnění - Záznam v hot-line Dodavatele, Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy.
--------------------	--

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Uživatelská podpora IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	NE
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_08
Název činnosti	Zpracování dokumentace
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	<p>Zpracování dokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Havarijní plány – postupy pro činnosti odstranění havárií a poruch IS CEDR-EHP/NF a infrastruktury jednotlivých prostředí a to včetně činností a spolupráci s dodavatelem infrastruktury; - Plán zálohování a obnovy aplikace v prostředí (Backup plan, Recovery plan a Disaster recovery plan) v spolupráci s dodavatelem infrastruktury; - Jednotlivé příručky pro nastavení komunikačních rozhraní pro napojení na jednotlivé informační systémy; - Bezpečnostních směrnic IS CEDR-EHP/NF a jednotlivých prostředí – popis činností uživatelů, administrátorů IS CEDREHP/NF a správců infrastruktury s ohledem na bezpečnost informačního systému; bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce systému, dokumentace týkající se oblasti bezpečnostních politik, která je definována Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti - Bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce systému; - Aktualizace EXIT strategie postup při změně umístění a provozování IS dále postup při změně Dodavatele (specifikace podmínek při ukončení smlouvy - např. přechodné období při ukončení spolupráce, kdy je třeba ještě udržovat službu před nasazením nového řešení, migrace dat, předání s provozem IS CEDR související dokumentaci apod.), postup při ukončení provozu IS.

<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	průběžně
Lhůta pro obnovení Služby	Veškeré příručky a postupy musí být Objednavatelem schváleny a musí být aktualizovány před instalací aktualizované verze IS CEDR-EHP/NF , infrastruktury nebo komunikačního rozhraní. Dále pak musí být zabezpečeno aby: aktuální plán zálohování a obnovy byly přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správčům infrastruktury; aktuální příručky pro nastavení komunikačních rozhraní pro napojení na jednotlivé informační systémy jsou přístupné pouze příslušným pověřeným administrátorům a správčům infrastruktury každého z propojených informačních systémů;
Měřicí bod	Aplikace, společné souborové úložiště MV, záznam v hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Záznamy v hot-line Dodavatele, dokument „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XX-YY/RRRR“ s tříměsíčním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednavatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným Protokolem PP.

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	CEDR-EHP/NF_02
Název Služby	Podpora při provádění kontrol a auditů KB IS CEDR-EHP/NF
Služba v rámci záruky	NE
Identifikace činnosti (IDCINN)	CEDR-EHP/NF_02_09
Název činnosti	Činnost při podpoře kontrol a auditu zaměřený na plnění požadavků kybernetické bezpečnosti
<i>Definice činnosti</i>	
Popis činnosti	Spolupráce při probíhajících kontrolách a auditech kybernetické bezpečnosti. <ul style="list-style-type: none"> - Kontrola nebo audit může probíhat v prostorách Dodavatele nebo jeho Poddodavatele - Dodavatel poskytne Objednateli či Objednatelem pověřené osobě k provedení maximální možnou součinnost
<i>Parametry činnosti</i>	
Rozsah poskytování Služby	průběžně
Měřicí bod	Zaslaná objednávka, popř. hot-line Dodavatele
Objem poskytované Služby	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek
<i>Doplňující informace</i>	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby. Dle ustanovení čl. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDR-EHP/NF.
Způsob dokladování	Výpis z hot-line Dodavatele dle jednotlivých položek, zaslaná objednávka. Postup dle ustanovení Smlouvy.

Příloha č. 2A - Vzor Protokolu o předání dílčího plnění díla k akceptaci²

Protokol o předání k akceptaci

Vyhrazeno pro záznam MV ČR

Celkový počet stran:

Č.j.:XXXXXXXXXXXXXXXXXX:

Dodavatel:

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Nad Štolou 3

170 34 Praha 7

Předmět předání k akceptaci:

Předmětem předání k akceptaci je část Předmětu plnění podle čl. 1 odst. 1.2. dle Smlouvy č. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX „Zajištění technické podpory, údržbě a optimalizace IS centrální evidence dotací z rozpočtů – EHP a Norské fondy (IS CEDR EHP/NF – FM)“, uzavřené dne ***, Evidenční číslo: XXXXXXXXXXXXXXX.

Popis požadavku*	Zahájení	Ukončení	Časová náročnost v člověkohodinách

Pozn:* vyplňují se položky podle čl. 1 odst. 1.2

Dodavatel čestně prohlašuje, že předanou část Předmětu plnění provedl s odbornou péčí a že vyhovuje bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, podmínkám stanoveným právními předpisy platnými v České republice, zvláště v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.

Protokol o předání k akceptaci je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Dodavatele.

Předání k akceptaci provedli:

Funkce	Příjmení jméno, titul	Datum	Podpis

Příloha č. 2B - Vzor Protokolu o instalaci

Č.j.: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**:

Protokol o instalaci IS CEDR-EHP/NF

Dne byla provedena instalace testovacího a/nebo produkčního prostředí IS CEDREHP/NF , verze X.XX.XX ze dne na serveru a klientských stanicích těchto uživatelů:

.....
.....

Po ukončení instalace byla provedena základní konfigurace systému, byla předvedena funkčnost aplikace a bylo provedeno základní proškolení administrátorů.

Uživatelům byly předány následující podklady:

1.
2.
3.

V, dne

Předal:

Převzal

.....
Za Dodavatele

.....
Za Objednatele
Ministerstvo vnitra

Příloha č. 2C - Vzor Akceptačního protokolu³

Akceptační protokol

Vyhrazeno pro záznam MV ČR

Celkový počet stran:

Č.j.: xxxxxxxxxxxxxx:

Dodavatel:

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Nad Štolou 3

170 34 Praha 7

Předmět akceptace:

Předmětem předání k akceptaci je část Předmětu plnění podle čl. 1 odst. 1.2. dle Smlouvy č. xxxxxxxxxxxxxx „Zajištění technické podpory, údržbě a optimalizace IS centrální evidence dotací z rozpočtů – EHP a Norské fondy (IS CEDR EHP/NF – FM)“, uzavřené dne ***, Evidenční číslo: xxxxxxxxxxxxxx.

a to pro testovací a/nebo produkční prostředí.

Podpisem tohoto akceptačního protokolu Dodavatel převádí na Objednatele *vlastnické právo oprávnění k výkonu majetkových práv* k výše uvedené části Předmětu plnění ve smyslu čl. 5 této Smlouvy

Dodání a Instalace IS CEDR-EHP/NF			
Popis požadavku*	Zahájení	Ukončení	Časová náročnost v člověkohodinách

Pozn:* vyplňují se položky podle čl. 1 odst. 1.2

Akceptační protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Dodavatele.

³ Předmět akceptace a další text tohoto protokolu se může měnit v závislosti na předmětu akceptace

Výsledek: (variantu výsledku označte křížkem)

<input type="checkbox"/> <i>akceptováno</i>	<input type="checkbox"/> <i>akceptováno s výhradami*</i>	<input type="checkbox"/> <i>neakceptováno*</i>
---	--	--

*** Popis výhrad a dohodnutý další postup:**

Popis výhrad	Další dohodnutý postup

Akceptaci provedli:

Funkce	Příjmení jméno, titul	Datum	Podpis

Příloha č. 2D - Vzor Protokolu o odstranění zjištěných vad

Vyhrazeno pro záznam MV ČR

Č.j.: xxxxxxxxxxxxxxxx:

Celkový počet stran:

Dodavatel:

Objednatel:

**Česká republika – Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3
170 34 Praha 7**

Předmět vypořádání:

Protokol je vyhotoven ve dvou výtiscích, jeden je určen pro Dodavatele a druhý pro Objednatele.

V, dne

.....
Za Dodavatele

.....
Za Objednatele
Ministerstvo vnitra

Příloha č. 2E - Vzor Předávacího protokolu PP

Předávací protokol PP

Vyhrazeno pro záznam MV ČR

Č.j.: xxxxxxxxxxxxxx:

Celkový počet stran:

Dodavatel:

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3
170 34 Praha 7

Předmět předání:

Předmětem předání je vyhodnocení provedených služeb a prací v rámci podpory za období XX-YY/RRRR dle Smlouvy č. xxxxxxxxxxxxxx „Zajištění technické podpory, údržbě a optimalizace IS centrální evidence dotací z rozpočtů – EHP a Norské fondy (IS CEDR EHP/NF – FM)“, uzavřené dne ***, Evidenční číslo: xxxxxxxxxxxxxx.

V rámci plnění výše uvedené smlouvy byly pro Objednatele vykonány služby v rozsahu, který je uveden v dokumentu „Zhodnocení technické podpory IS CEDR-EHP/NF za období XXYY/RRRR“, kde jsou zahrnuty práce provedené dle Katalogových listů (Příloha č. 2 Smlouvy), a to činnosti (*uvést jednotlivé Identifikace činnosti -IDCINN*).

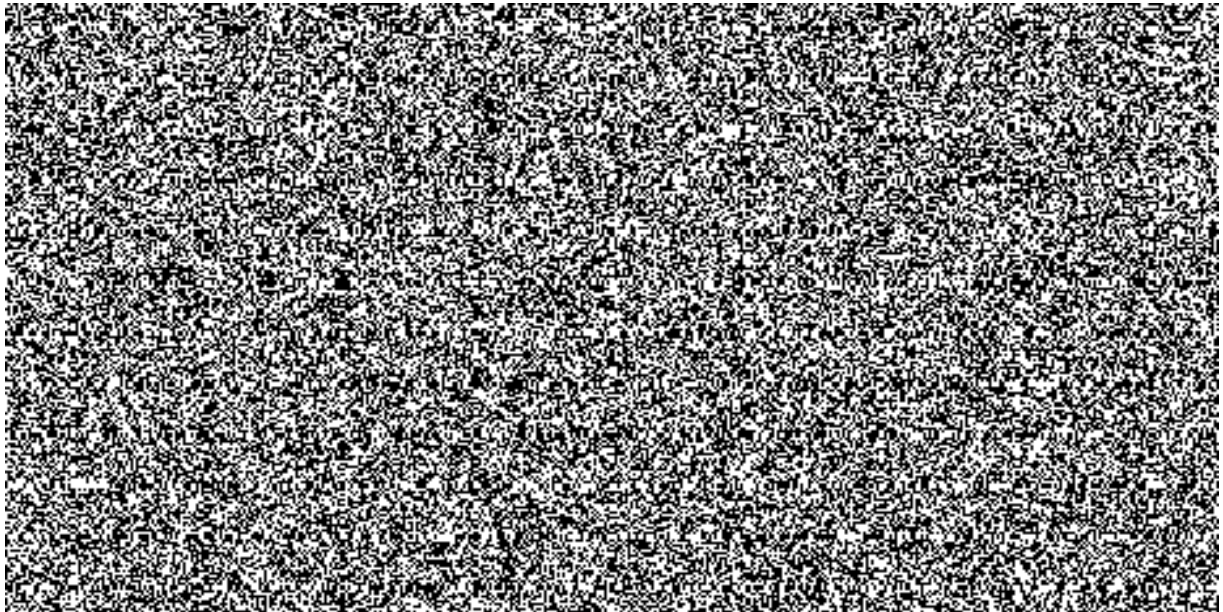
Předávací protokol je vyhotoven ve dvou výtiscích, jeden je určen pro Objednatele a druhý pro Dodavatele.

V, dne

.....
Za Dodavatele

.....
Za Objednatele
Ministerstvo vnitra

Příloha č. 3 – Realizační tým Dodavatele



Jakékoliv změny v realizačním týmu je Dodavatel povinen neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně bez nutnosti uzavírat dodatek k této Smlouvě.

Příloha č. 4 Přihlášení do Hot-line Dodavatele



- Aplikace využívá prostředí internetového prohlížeče.
- Pro spuštění Hot-line Zhotovitele není nutné využití specifického systému či programu.



Otisk přihlašovací obrazovky



Uživatel / řešitel se přihlašuje jménem a heslem, další postup práce je určen příslušnou rolí. Uživatel zadává požadavky do příslušných kategorií dle číselníku, následně začínají běžet termíny na přijetí a řešení požadavku dle této Smlouvy. Řešitel tyto požadavky řeší.

V případě nedostupnosti webové služby je možno kontaktovat Hot-line Zhotovitele prostřednictvím elektronické adresy:  nebo telefonicky na čísle: .

Dodavatel se zavazuje splnit následující požadavky:

- řešitelé incidentů a požadavků na aplikační podporu budou pracovat přímo v prostředí Hot-line Dodavatele;
- Dodavatel** dále musí zajistit telefonickou podporu pro řešení incidentů a požadavků aplikační podpory (telefonní kontakt), která bude využívána pracovníky Hot-line Dodavatele a **Objednatele** k operativnímu informování o incidentech a operativnímu řešení incidentů a požadavků. Provozní doba telefonické podpory odpovídá provozní době systému.
- řešitelé incidentů a požadavků na aplikační podporu budou podporu úrovně 2 a 3 poskytovat v souladu s procesy a způsobem, definovaným v dokumentaci Hot-line **Dodavatele** (bude poskytnuta, včetně zaškolení řešitelů po podpisu smlouvy);
- plnění smluvních SLA **Dodavatele** souvisejících se zajištěním technické podpory, údržby a optimalizace IS CEDREHP/NF bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v **Hot-line Dodavatele**.

Příloha č. 5 – Doklad o pojištění Dodavatele

Generali Česká pojišťovna a.s.

Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika

IČO 45272956,

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1464,
je členem skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS,

kterou zastupuje

ČP Distribuce a.s., Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO 44795084 zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka B 23090,



(dále jen „pojišťovna“)

a

ASD Software, s.r.o.

Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk, ČESKÁ REPUBLIKA

IČ 62363930,

korespondenční adresa je shodná s adresou pojistníka

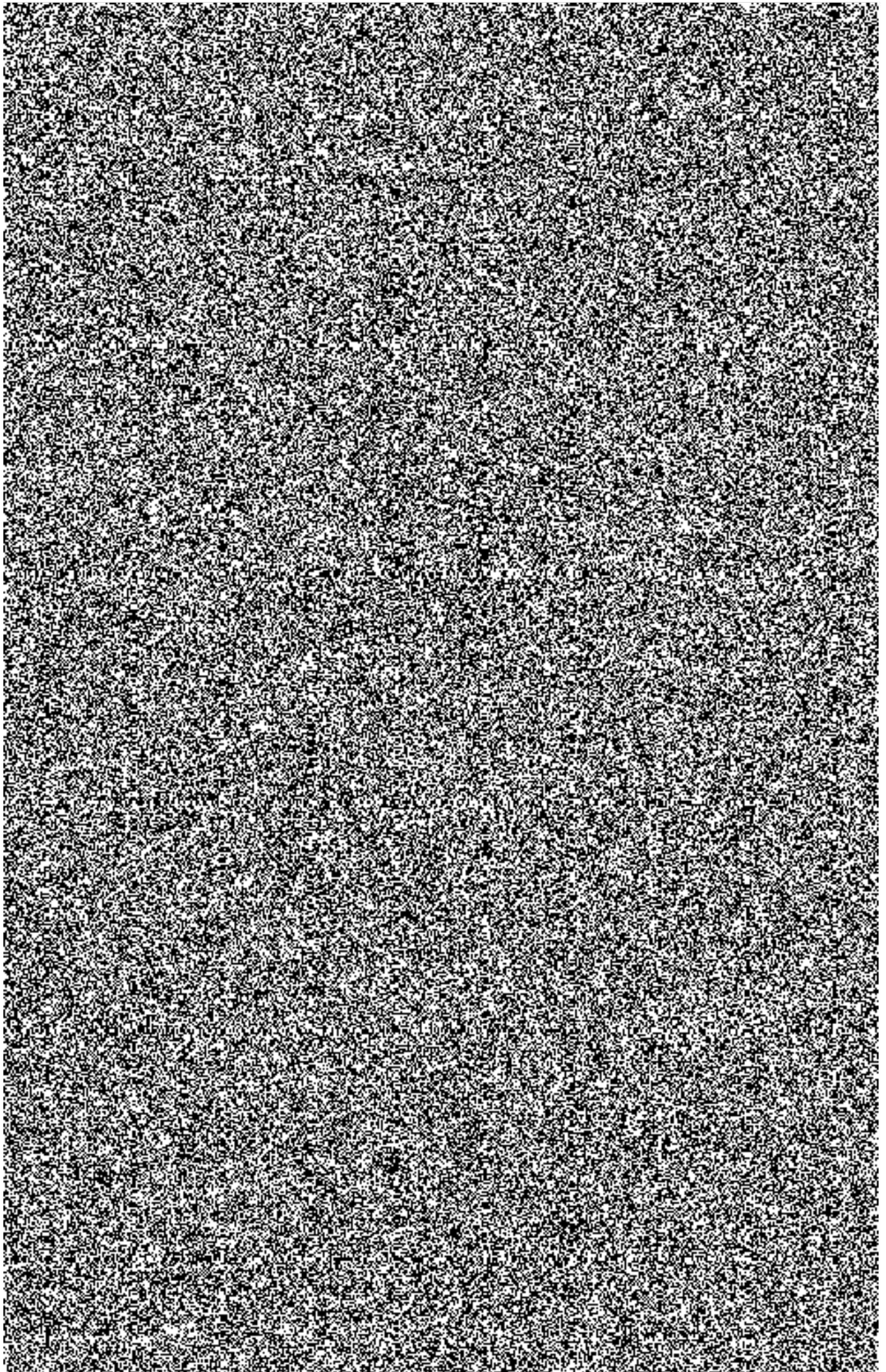
kterou zastupuje

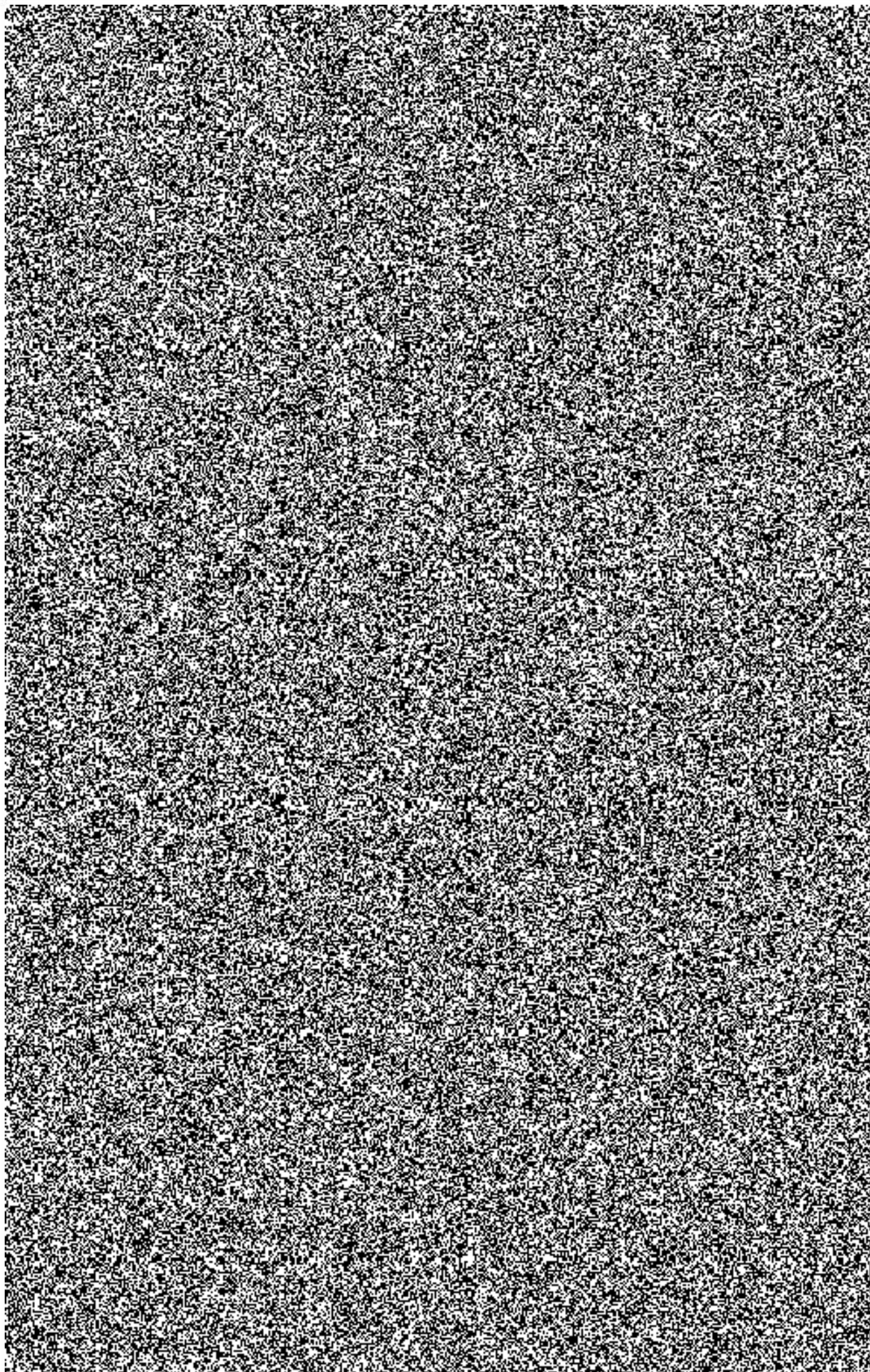


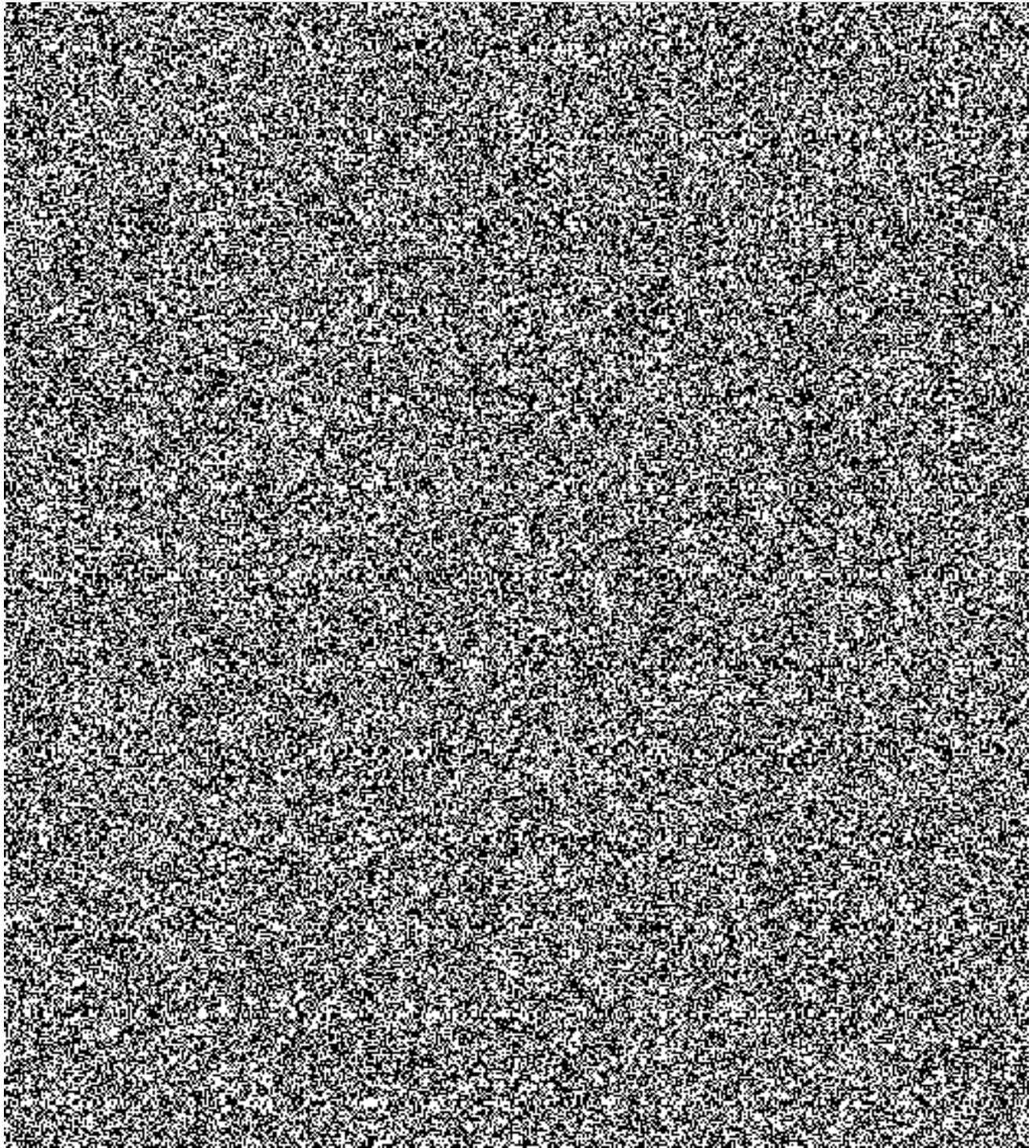
(dále jen „pojistník“)

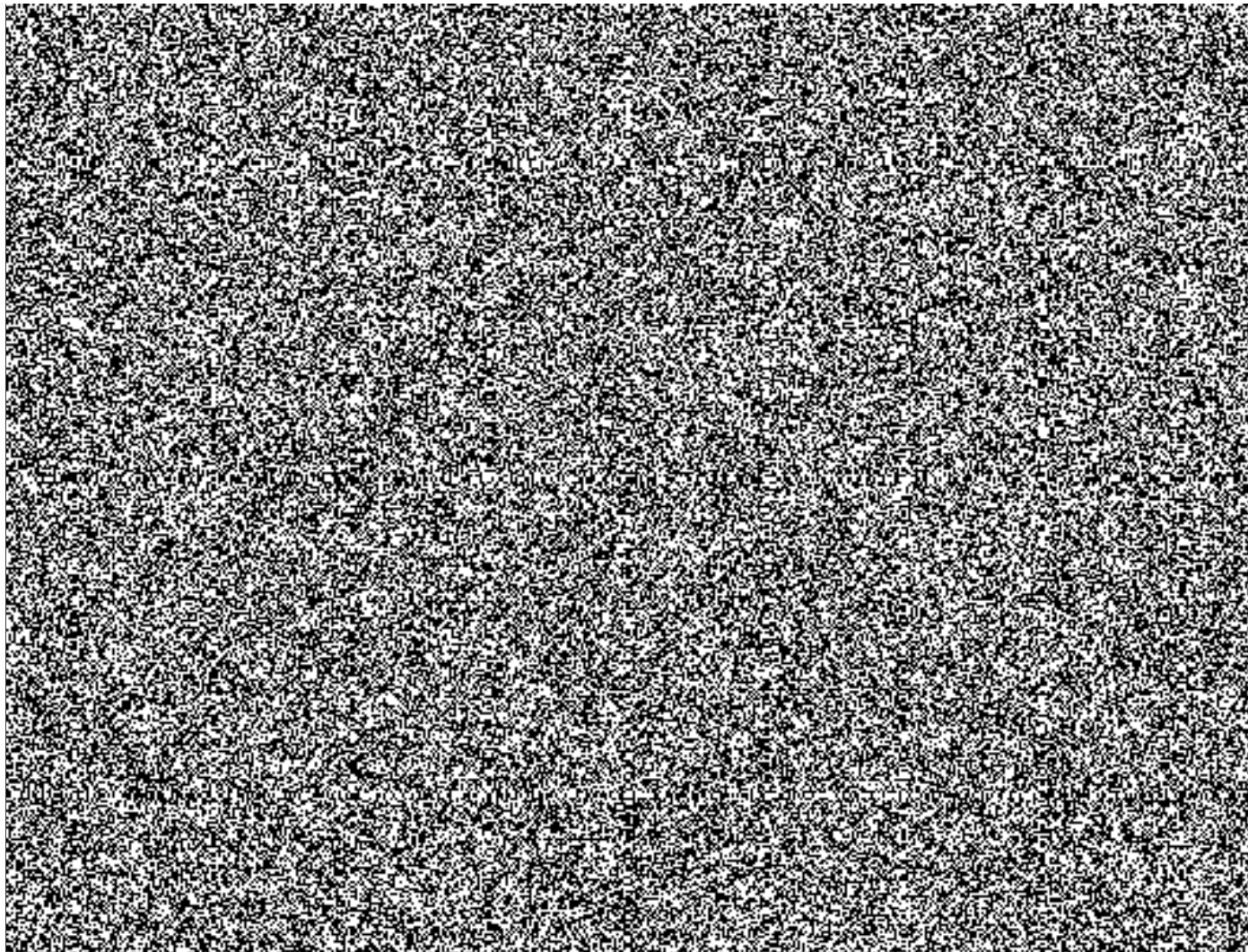
uzavřeli pojistnou smlouvu **o pojištění profesní odpovědnosti**

Tato pojistná smlouva je ve správě pojišťovny.











Generali Česká pojišťovna a.s., Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 45272956, DIČ: CZ699001273, je zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka B 1464, a je členem skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS (dále „pojišťovna“)

POJIŠTKA

potvrzení o uzavření pojistné smlouvy

Pojistník

Název firmy

Ulice, číslo popisné

PSČ, obec

Stát

IČO

ASD Software, s.r.o.

Žerotínova 2981/55A

787 01 Šumperk

ČESKÁ REPUBLIKA

62363930

Přehled pojištění

Pojištění odpovědnosti

