Smlouva o podpoře

č. 20/600/0530

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ") a s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon"), smlouva níže uvedeného znění na akci

„Technická podpora finančních modulů a spisové služby"

Smluvní strany

TranSoft a.s.

Se sídlem: Vrbenská 2082, České Budějovice 5, 370 01 České Budějovice
Zapsaná: V obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka B 329
Zastoupená: Ing. Luďkem Fürstem, předsedou představenstva
Spojení: [redacted]

IČ: 15770281
DIČ: CZ15770281
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., České Budějovice
Číslo účtu: 98743231/0100
Adresa pro doručování korespondence:
Vrbenská 2082, České Budějovice 5, 370 21 České Budějovice

dále jen „zhotovitel"

a

Česká republika – Generální ředitelství cel
Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4
Jednající: [redacted]

Spojení: [redacted]

IČ: 71214011
DIČ: CZ71214011
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 1020011/0710
Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

dále jen **„objednatel"**

[redacted]

(Objednatel a zhotovitel dále také jako „**smluvní strany**“) uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem **„Technická podpora finančních modulů a spisové služby“** (dále jen „**smlouva**“).
Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k **autorskému zákonu** a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek

A. Zhotovitele provádět technickou podporu jim vyvinutých a převzatých programových produktů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy a v rámci zásad spolupráce uvedených v příloze této smlouvy č. 7, veškeré požadavky budou zadávány objednatelem do systému řízení změn (dále jen „SŘZ“), který slouží k registraci, evidenci a další administraci požadavků v souladu s metrologií ITSM s vazbou na aplikaci HelpLine: Technickou podporou se rozumí zejména:

1.1. Instalace, resp. implementace produktů do testovacího prostředí, včetně ověření funkčnosti a nastavení,

1.2. zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat na obrazovkách, většinou na základě změny logických datových vazeb,

1.3. zapracování požadovaných grafických změn zobrazování výstupních dat v tiskových sestavách, většinou na základě změny logických datových vazeb,

1.4. zajištění procesů testování nových verzi aplikací na straně zhotovitele a podporu a konzultaci testovacích procesů na straně objednatele,

1.5. zajištění instalací na testovací prostředí a případně součinnost při instalacích na provozní prostředí informačního centra CS,

1.6. aplikačni zajištění monitoringu běhu aplikací, analýza a vyhodnocování logů aplikací, a spolupráce při zajištění plánovaných i neplánovaných nedostupností jednotlivých SW komponent. Monitoring je zajištěn rozsahem oprávnění přístupu do testovacího a provozního prostředí, (viz v čl. 2.6),

1.7. úpravy databázových struktur, včetně přechodu používaného SW na nové verze (podle rozsahu) či produkty,

1.8. provádění úprav stávajících funkčnosti, které vyplývají z legislativních změn, souvisejících procesních změn nebo požadavků uživatelů, ale nepřinášející funkčnosti nové,

1.9. provádění úprav rozhraní uvedených programových produktů k nově vyvinutým aplikacím, případně k nově vyvinutým verzím již existujících aplikací třetích stran, a to na základě plánovaných nebo operativních požadavcích objednatele,

1.10. provádění úprav stávajících funkčnosti na základě provozních potřeb vyplývajících z hlášení provozních problémů z aplikace HelpLine,

1.11. úpravy a nastavení funkčností odpovídající vývoji aplikace v omezeném rozsahu (viz příloha č. 11),

1.12. zajištění aktualizace zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou,

1.13. zajištění provozní podpory (odstraňování závažných technických problémů) a správy databází uvedených programových produktů,

1.14. zajištění úprav aplikace, programového produktu na testovacím prostředí a případně součinnost při úpravách na provozním prostředí odjednatele, na základě změn v prostředí objednatele, jak z důvodu přechodu na vyšší verze, tak i z důvodu změny HW, SW i s vazbou na prostředí třetích subjektů,

1.15. zajištění chodu aplikace, programového produktu v prostředí objednatele na testovacím prostředí a případně součinnost při úpravách na provozním prostředí, jak z důvodu přechodu na vyšší verze, tak i z důvodu změny HW, SW i s vazbou na prostředí třetích subjektů,

1.16. pravidelná i nepravidelná osobní jednání zhotovitele a objednatele, písemné a telefonické konzultace, školení k chodu systému

1.17. zajištění funkčností aplikace v rozsahu definovaných stavů kvality a parametrů pro hodnocení funkčností systému jako bezproblémové,

1.18. analytická a procedurální podpora provozu (diagnostika a návrh řešení nestandardních stavů a jednotlivých problémů uživatelů pro garanty objednatele, podpora při tvorbě vnitřních aktů řízení, aby odpovídaly navrženým procesům, které jsou či budou implementovány v aplikaci a případně budou upravovány během úprav),

1.19. zajištění vstupních analýz nákladovosti požadavků na vývoj aplikace, předběžné vývojové konzultace,

1.20. při změně, aktualizaci nebo přechodu na vyšší verzi operačních systémů bude v rámci díla zaměstnanci zhotovitele provedeno testování vlivu takové změny na aplikace v příloze č.1, na testovacím prostředí a případně na provozním prostředí odjednatele umístěného v informačním systému celní správy (dále jen „ISCS ").

1.21. úpravy databázových struktur a jejich optimalizace, která zabezpečí efektivní provoz s co nejmenšími technickými nároky,

1.22. zabezpečení kompatibility dat ve vztahu k datům v databázi evropského systému, je-li aplikace-na evrovské systémy napojena,

1.23. vytvořit dokumentaci, dle definovaného zadání:

- pro modelování architektury informačních systémů a aplikací (SW) ve frameworku ArchiMate(verze ArchiMate 2.0., ArchiMate 3.0. a další),
- pro modelování Use Case diagramů v UML grafickém jazyce (verze 2.5 a další),
- pro modelování procesů BPMN notaci (verze 2.0 a další).

1.24. plnění Ansa aplikace (Ansa, Servery) příslušnými soubory, dle definovaného zadání,

1.25. zpracování datového modelu a jeho průběžná aktualizace,

1.26. při přechodu na nový informační systém zajištit součinnost při migraci stávající databáze(í) do nového prostředí,

1.27. optimalizace databáze(í) v průběhu provozního cyklu aplikace,

1.28. popis aktuálních komunikačních rozhraní (wsdl soubory, pohledy, apod.)

(Dále jen „**dílo**".)

B. Objednatele v souladu s ustanoveními smlouvy bezvadně dílo převzít a za řádnou a včasnou realizaci díla zhotoviteli zaplatit dle této smlouvy.

II. Povinnosti smluvních stran

2.1. Povinnosti zhotovitele:

a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických

a právních vad. Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze objednatelem schválené produkty a služby.

b) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatele obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla. Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla objednateli prokazatelně předat, nebo je prokazatelně se souhlasem objednatele zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat. Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.

c) Veškeré podklady, které byly objednatelem zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit objednateli po splnění svého závazku (předání díla), pokud není ujednáno jinak.

d) Zhotovitel je povinen zajistit plnění povinnosti ze zákona o kybernetické bezpečnosti uvedené v Příloze č. 6 této smlouvy.

e) Zhotovitel je povinen seznámit své pracovníky podílející se na díle a vstupující do objektů objednatele podle předloženého seznamu se zásadami BOZP a PO v objektech objednatele, a to minimálně v rozsahu přílohy č. 5 této smlouvy.

2.2. Zhotovitel je povinen zajistit, že:

a) před instalací prostředků pro zpracování informací, které jsou předmětem díla, bude jeho zaměstnanci provedena kontrola, že tyto prostředky neobsahují viry nebo jiné škodlivé programy,

b) při likvidaci prostředků pro zpracování informací mimo prostředků objednatele, které jsou nahrazeny v rámci díla, budou v likvidovaných prostředcích obsažená data a licencované programy odstraněny,

c) při změně programového vybavení je zároveň předávána na CD záloha tohoto SW včetně jeho konfigurace, kterou předá určenému zaměstnanci objednatele uvedenému ve čl.XVI této smlouvy, bude-li tento požadavek zadám do SŘZ,

d) Zhotovitel je povinen provádět vývoj privátních programů a jejich testování mimo provozní prostředky či prostředí ISCS. Jsou-li k testování užita provozní data, je zhotovitel povinen zajistit jejich modifikaci tak, aby nemohla být zneužita.

e) Zhotovitel je povinen poskytnout seznam zaměstnanců, kteří budou vstupovat do objektu objednatele, tento seznam bude v případě potřeby aktualizován v rámci kontrolních dnů.

2.3. Zaměstnanci zhotovitele podílející se na plnění díla jsou povinni:

a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění díla,

b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů objednatele, které nesouvisejí s plněním díla,

c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s plněním díla,

d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech CS, které nesouvisejí s plněním díla,

e) seznámit se se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele dle přílohy č.5 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“,

podpisem stvrdit tento úkon na předloženém seznamu zaměstnanců objednatelem,

f) vést individuální nebo skupinový provozní deník a všechny aktivity související s plněním předmětu díla do deníku zaznamenávat, přičemž tyto aktivity musí být zadány určeným zaměstnancem objednatele pokud je tak možné (mimo řešení havarijních stavů), při řešení HelpLIne se do provozního deníku zaznamená pouze číslo případu,

g) při podpoře provozní správy ISCS, jmenovitě při protokolování bezpečnostních událostí ISCS, dodavatel zajistí aplikační funkci umožňující logování a protokolování.

h) V případě, že dodavatel vede vlastní provozní deník a tento deník je pro účely této smlouvy dostačující, nahrazuje tento deník definovaný v písm. f). Objednatel si vyhrazuje právo do tohoto deníku nahlížet i vzdáleným přístupen osobami odjednatele uvedenými v této smlouvě bod 16.6.

2.4. Zhotovitel díla může pověřit jeho provedením jinou osobu (subdodavatele), která musí plnit stejné podmínky jako zhotovitel. V tomto případě má zhotovitel odpovědnost, jako by dílo prováděl sám. Zhotovitel má povinnost neprodleně písemně informovat objednatele o tom, že pověřil provedením díla nebo jeho části dalšího subdodavatele.

2.5. Pracovníci zhotovitele nebudou kromě odpovědné osoby objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele pro řešení předmětu této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně objednatele.

2.6. Povinnosti objednatele:

a) Umožnit přístup pracovníků zhotovitele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům.

b) Poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci díla podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla na základě „Měsíčního výkazu práce – vzor", který je uveden v příloze č. 2.

c) Zajistit pro plnění díla zhotovitele vývojové a testovací prostředí.

d) Zajistit přístup a připojení k vývojovému, testovacímu a provoznímu prostředí (viz příloha č. 11).

e) Převzít dílo ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.

f) Dodržovat provozní podmínky užívání dodané zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele.

g) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.

h) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.

i) Objednatel po dobu plnění smlouvy zpřístupní zhotoviteli SŘZ v režimu 24/7 a poskytne přístup do této aplikace oprávněným osobám zhotovitele.

j) Seznámit pracovníky zhotovitele podle předloženého seznamu se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele.

2.7. Pokud objednatel neposkytne zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích prací a požadavků zaznamenaných v SŘZ, ke které se neposkytnutí součinnosti vztahuje o dobu trvající nejméně počet dní, po které zhotovitel nemohl řádně smlouvu plnit. Tím není dotčen nárok zhotovitele na úhradu přiměřených nákladů a případné škody.

2.8. Objednatel je oprávněn po ukončení díla, ale před jeho předáním provést operativní rizikovou analýzu za účelem zjištění, zda dílo negativně neovlivnilo bezpečnost ISCS.

2.9. Objednatel je oprávněn neprodleně po přejímce díla odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům zhotovitele podílejícím se na díle, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS.

2.10. Objednatel je oprávněn svými určenými zaměstnanci provádět v objektech objednatele trvalý nebo namátkový dohled aktivit zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle a každý dohled zaznamenat do provozního deníku.

2.11. Objednatel je oprávněn svými určenými zaměstnanci dle potřeby pravidelně nebo namátkově kontrolovat úplnost a správnost záznamů individuálních i skupinových provozních deníků zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle.

2.12. Objednatel je oprávněn schvalovat změny zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle,vstupujících do objektů objednatele a seznámených se zásadami BOZP a PO v objektech objednatele a to formou číslovaného dodatku smlouvy. Prvotní seznam takových zaměstnanců je uveden ve čl. XVI této smlouvy. Pro doplňování dodatků platí pravidla uvedená v čl. XX. – Závěrečná ustanovení.

2.13. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 1 až 5 tohoto článku uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle čl. XIII – Smluvní sankce podle této smlouvy.

2.14. Zaměstnanci objednatele určení podle odst. 10 a 11 tohoto článku jsou uvedeni v čl. XVI. této smlouvy.

2.15. Zaměstnancem zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem je [redacted]

2.16. Zaměstnancem objednatele odpovědným za dohled plnění bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 1 až 5 tohoto článku specifikovaných objednatelem a plněných zhotovitelem je [redacted]

III. Podmínky a způsob plnění smlouvy

3.1. Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na provedení prací v rámci díla prostřednictvím SŘZ. Postup díla a výsledky díla budou sledovány a vyhodnocovány v SŘZ.

3.2. Zadávat jednotlivé požadavky do SŘZ jsou oprávněny za objednatele pouze osoby určené dle čl. XVI.

IV. Změnové řízení

4.1. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušného požadavku v SŘZ. Výsledkem změnového řízení může být provedení obsahových nebo termínových změn u příslušného požadavku v SŘZ.

4.2. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak zůstává v platnosti původní požadavek.

V. Převzetí předmětu smlouvy

5.1. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách stanovených v SŘZ a na základě informací zadaných v portálové aplikaci HelpLine , a to formou Předávacího protokolu, jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami objednatele a zhotovitele uvedenými v článku XVI. této smlouvy.

5.2. Požadavky na instalaci dílčích dodávek a nových verzí díla na provozní prostředí, včetně všech nezbytných souborů a pokynů pro instalaci, bude zhotovitel zadávat pouze prostřednictvím portálové aplikace HelpLine, do které zajistí objednatel přístup.

5.3. Objednatel má právo na vyjádření, resp. na vrácení výsledků dodaných prací zhotoviteli ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodávaných prací zhotovitelem objednateli, tato lhůta neplatí, jedná-li se o plnění podle článků IX. a X.

5.4. Pokud objednatel ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dílčích plnění díla zjistí, že předané výsledky neodpovídají zadání úkolu a stanoveným výsledkům a cílům, má právo výsledky dodaných dílčích plnění díla vrátit zhotoviteli k dopracování s konkrétními písemně formulovanými připomínkami a důvody, proč je nepřevzal. Lhůta neplatí, jedná-li se o plnění podle článků IX. a X.

5.5. Zhotovitel má povinnost ve lhůtě 14ti (slovy: čtrnácti) dnů ode dne vrácení výsledků dílčích plnění díla objednatelem odstranit vady podle požadavků objednatele. V případě, že se objednatel nevyjádří, resp. nevrátí výsledky dílčích plnění díla zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací zhotovitelem, považují se výsledky uplynutím lhůty za převzaté. Lhůta neplatí, jedná-li se o plnění podle článků IX. a X.

5.6. Objednatel je oprávněn převzít výsledky dodaných prací na díle od zhotovitele i před uplynutím 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle, a to podepsáním Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v příloze 3 této smlouvy, odpovědnou osobou uvedenou v čl. XVI. této smlouvy, na kterém bude výslovně uvedeno, že objednatel netrvá na 14ti (slovy: čtrnácti) denní lhůtě. Lhůta neplatí, jedná-li se o plnění podle článku IX. a X.

5.7. Výsledky dodaných prací na díle se tedy považují za dokončené podepsáním Předávacího protokolu odpovědnou osobou objednatele a zhotovitele. Dílo se považuje za převzaté uplynutím lhůty 14ti (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle objednateli, pokud nebyly výsledky dodaných prací na díle vráceny v této lhůtě zhotoviteli nebo postupem uvedeným v odst. 6 tohoto článku. Lhůta neplatí, jedná-li se o plnění podle článků IX. a X.

VI. Místo a termín plnění díla

6.1. Místem plnění díla je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, 140 96 Praha 4.

6.2. Konkrétní lhůty jednotlivých dílčích dodávek prací na díle této smlouvy budou stanoveny v SŘZ a na základě ustanovení této smlouvy v případě odstraňování závažných technických problémů.

VII. Cena díla

7.1. Smluvní cena za 1 hodinu práce je stanovena částkou 1 200,- Kč bez DPH, to je 1 452,- Kč se zákonnou sazbou DPH dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ve výši 21%. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 1 666 hodin po dobu účinnosti smlouvy.

7.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelem převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu účinnosti této smlouvy, nepřekroči částku bez DPH:

1,999.200,- Kč,

(slovy: jedenmiliondevětsetdevadesátdevěttisícdvěstě korun českých)

to je s 21% DPH ve výši 419.832,- Kč

2,419.032,-Kč

(slovy: dvamilionyčtařistadevatenácttisíctřicetdva korun českých).

Pro rok 2020 nebude překročena maximální částka 1,999.200,- Kč bez DPH, to je 2,419.032,- Kč s 21% DPH,

7.3. Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění díla dle odst. 7.2 tohoto článku smlouvy nepřesáhne v jednotlivých obdobích účinnostii této smlouvy částku:

Období	Částka bez DPH	Částka s DPH
1.10.2020 – 31.12.2020	1.999.200	2.419.032
Celkem maximálně	1,999.200	2,419.032

7.4. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu v rozsahu nezbytně nutném pro plnění díla na základě této smlouvy a po dobu účinnosti této smlouvy.

7.5. Smluvní ceny dle tohoto článku smlouvy jsou stanoveny jako ceny nejvýše přípustné a konečné. Smluvní ceny za plnění díla zahrnují veškeré práce, služby a dodávky a veškeré jiné náklady zhotovitele nezbytné k řádnému splnění předmětu této smlouvy, např. náklady na dopravu do míst plnění, pojištění, správní poplatky, vedlejší náklady, náklady na provedení všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle této smlouvy, školení uživatelů v rozsahu 16 hodin ročně, jakož nákladů souvisejících se zajištěním dalších podkladů, předpisů apod., které zhotovitel zajistí pro řádný průběh plnění předmětu této smlouvy apod.

7.6. Celková cena byla stanovena na základě provedeného výběrového řízení č..../.....

7.7. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že plnění díla podle této smlouvy, nebudou poskytovány zálohy. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že zálohy nepožaduje. Smluvní strany si zároveň ujednaly vyloučení ust. § 2611 OZ.

7.8. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do smlouvy s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

7.9. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

VIII. Platební podmínky

8.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za provedené práce měsíčně, a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce. Částka bude stanovena na základě počtu vykázaných hodin v měsíčních výkazech práce podepsaných odpovědnými osobami uvedenými v čl. XVI. V případě uplatnění čl. XII. bude částka snížena dle přílohy č. 8.

8.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu, příslušné předávací protokoly a identifikaci zástupce zhotovitele. Faktura včetně příslušných předávacích protokolů musí být zaslána elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel": **7puaa4c**

8.3. Měsíční výkaz práce tvoří specifikaci faktury a je její nedílnou součástí.

8.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této Smlouvy a kopii přílohy č.2. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

8.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejblíže následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovním dnem po jejím odeslání.

8.6. Peněžitý závazek objednatel sníží uplatněním malusů z důvodu nesplnění definovaných stavů kvality a parametrů. Uplatnění malusu z plnění faktury bude zhotoviteli sděleno dokumentem stanovující výslednou částku malusu pro dané období s výčtem jednotlivých incidentů na základě poznámky do SŘZ dle čl. 10.4. Dokument o uplatnění malusu bude předán e-mailem vedoucímu pracovního týmu zhotovitele a zároveň do datové schánky zhotovitele v období shodném pro splatnost plnění z faktury. Zhotovitel do faktury uvede celé plnění za uvedené období a v případě

uplatněného malusu i výčet a popis jednotlivých incidentů včetně výše krácení v procentech a procentní sazbu. Dokument o uplatnění malusu je přílohou faktury.

8.7. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.

8.8. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se zhotovitel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

IX. Odstraňování provozně-technických problémů v provozním prostředí

9.1. Objednatel poskytne zhotoviteli přístup do aplikace HeplLine, ve které jsou evidovány chybové stavy z provozního prostředí,

9.2. Řešitelem případu může být i zhotovitel, aplikace HelpLine informuje řešitele o přidělení případu,

9.3. Je-li to pro řešení případu nezbytné, objednatel konzultuje případ se zhotovitelem a spolupracují na společném řešení.

9.4. Objednatel předá zhotoviteli případ k řešení v případě, že se jedná o provozně-technický problém, který nelze objednatelem vyřešit, či je to z obsahu případu vhodnější.

9.5. Případy objednatel i zhotovitel řeší průběžně. Maximální předpokládaná doba na řešeni případu je 60 dní ode dne zaevidování případu. Tato lhůta neplatí u závažných technických problémů (incidentů) v provozním prostředí.

9.6. Aplikace HelpLine poskytuje měsíční report plnění incidentů, viz příloha č.9. Zhotovitel obdrží měsíční report na e-mail: swhlvypis@transoft.cz

X. Odstraňování závažných technických problémů v provozním prostředí

10.1 V případě, že dojde ke vzniku závažného technického problému (incidentu) v díle v provozním prostředí uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy, oznámí objednatel tuto skutečnost bezodkladně zhotoviteli prokazatelným způsobem s uvedením, jak se závažný technický problém projevuje. Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle dle přílohy č. 1 této smlouvy.

10.2 Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závažného technického problému v pracovních dnech a pracovní době (9 -17 hodin) nejpozději do 4 (čtyř) hodin od jeho oznámení zhotoviteli a tento závažný technický problém odstranit tj. uvést dílo dle přílohy č. 1 této smlouvy do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze

oznámeného závažného technického problému, nejdéle však do 5 (pěti) pracovních dnů. U oznámení incidentu doručených dodavateli po pracovní době se lhůta na odstranění začíná počítat od následujícího pracovního dne.

10.3 Pro evidenci těchto případů se použije postup, kdy požadavky na odstranění závažného technického problému, bude objednatel zadávat prostřednictvím portálové aplikace HelpLine.

10.4 Objednatel je oprávněn z důvodu uplatnění čl. XI. incidenty evidované v HelpLine článek 9.4 zadat do SŘZ z důvodu možného uplatnění odst. XII. U Incidentů zaevidovaných do SŘZ se použije pro zahájení prací přiměřeně článek 10.2. Objednatel k incidentu evidovaném v SŘZ uvede poznámku v případě uplatnění čl. XII., kdy provedené práce neodpovídají čl. XI. Na základě poznámky dodavatel sníží plnění dle odstavce 8.1. Poznámka objednatele vyspecifikuje rozsah uplatnění malusu dle čl. XII.

10.5 Zhotovitel je povinen popsat do portálové aplikace HelpLine příčinu vzniku problému ve lhůtě viz odst. 10.2, navrhnout způsob opravy, stav řešení a ukončení opravy.

10.6 Vznikne-li závažný technický problém, musí být zhotovitelelm opraven jednotlivě hlášený případ, ale i všechny ostatni nehlášené souvisejíci chyby. Má-li chyba dosah do komunikačního rozhraní a byla-li předána nekonzistentní data, musí být opravena i tato nesprávná komunikace.

XI. Definování kvality a parametrů

11.1. Programové produkty fynančních modulů uvedených v příloze č.1 musí v provozním prostředí zajistit požadované funkčnosti v takové kvalitě, která odpovídá požadavkům na funkčnost systému uvedeným v příloze č. 4

11.2. Chod programových produktů musí být zajištěn v kvalitě, která neohrožuje provozní prostředí. Hodnocení kvality systému se dělí na bezproblémové, rizikové a nefunkčnost. Viz příloha č. 8

11.3. Hodnocení kvality se přímo váže na nastavení parametrů pro požadované stavy a chování systému v jednotlivých částech a funkčnostech, viz tabulka. Výčet popisu funkčnosti není konečný. V případě rozvoje aplikace mohou být definovány další kvalitativní požadavky, které budou definovány písemným dodatkem smlouvy. Definovaný výčet v tabulce odráží nejsledovanější požadavky provozního prostředí.

11.4. Hodnocení kvality v tabulce zahrnuje u nefunkčnosti i hodnotu malusu, viz příloha č.8.

XII. Uplatnění malusu do peněžního plnění

12.1 V případě, že zhotovitel neplní předmět smlouvy v požadované kvalitě a parametrech, je objednatel oprávněn snížit plnění uplatněním malusu.

12.2 Malus se uplatňuje u plnění objednaného v SŘZv procetuelní výši dle přilohy č. 8 z částky fakturované zhotovitelem za každý měsíc samostatně, tzn. např. že v případě, kdy komunikace s eSAT bude nefunkční více než jeden pracovní den, bude vůči měsíční

fakturaci uplatněn malus ve výši 20 %. Malus je možné uplatnit až do výše 70 procent měsíční fakturace. Celkový malus dle této smlouvy nepřesáhne 70 procent plnění smlouvy, tzn. 70 % z celkové fakturace dle této smlouvy.

12.3 Malus tvoří procentuální součet porušení kvality a parametrů podle jednotlivých definovaných skutečností v článku XI. Definování kvality a parametrů.

XIII. Smluvní sankce

13.1 V případě prodlení zhotovitele s dokončením zadání (provedením úkolu) uvedeného v SŘZ, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

13.2 V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění oznámeného závažného technického problému nebo s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.

13.3 V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2.300,- Kč (slovy: dvatisícetřista korun českých) za každý i započatý den prodlení.

13.4 V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka ve lhůtě uvedené v čl. XIV. odst. 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2.300,- Kč za každý den prodlení.

13.5 V případě nesplnění povinnosti udržitelnosti realizačního týmu uvedené v čl. XVI odst. 16.2 a 16.3, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3.000,- Kč (slovy: třitisíce korun českých) za každý i započatý den prodlení.

13.6 Ustanoveními o smluvních sankcích není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.

13.7 V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle článku VIII. Platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelem neovlivnitelných, je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.

13.8 V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 1 písm. b) až d) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2.300,- Kč za každý prokázaný případ.

13.9 V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2 písm. a) až e) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2.300,- Kč za každý prokázaný případ.

13.10 V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 3 písm. b) až g) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2.300,- Kč za každý prokázaný případ.

13.11 V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 4 a 5 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2.300,- Kč za každý prokázaný případ.

13.12 Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v čl. II. odst. 1 až 5 této smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.

13.13 Smluvní sankce je splatná do 10 (slovy: deset) dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.

13.14 Ujednáním o smluvní sankci není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.

13.15 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

13.16 Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.

13.17 Výslovně se touto smlouvou sjednávají smluvní sankce stanovené v tomto článku. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.

13.18 V případě, že podle této smlouvy vznikne objednateli z jedné a té samé skutečnosti právo na smluvní sankci i na uplatnění malusu, uplatní objednatel pouze malus tak aby nedošlo k uplatnění dvou postihů na zhotoviteli.

13.19 Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 1806 OZ tzn. že úroky z úroků nelze požadovat.

XIV. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo

14.1 Zhotovitel poskytuje na výsledky dodaných prací záruku v délce 24 (slovy: dvacetčtyři) měsíců ode dne jejich převzetí objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou objednatel nemohl užívat výsledky dodaných prací v důsledku odstraňování oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka.

14.2 Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem v SŘZ.

14.3 Objednatel je povinen vadu, na kterou se vztahuje záruka, oznámit zhotoviteli písemnou formou doporučeným dopisem nebo prokazatelnou formou předat odpovědné osobě zhotovitele v písemné formě bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit tj. uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však do 30 dnů od oznámení vady zhotoviteli.

14.4 Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla.

14.5 Škodou se rozumí jakékoliv peněžité i nepeněžité plnění vzniklé objednateli z důvodu nedodržení smluvního ujednání s vazbou na požadovanou kvalitu dodaného produktu (díla).

14.6 Vzniklou škodu odjednatel sdělí písemnou formou zhotoviteli. Doba splatnosti škody je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení písemnosti na adresu objednatele.

14.7 Objednatel je vlastníkem dodávaného díla.

14.8 V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou. Okamžikem nabytí práva na užití díla nabývá objednatel také právo do díla zasahovat, a to například upravovat jej, rozmnožovat jej, překládat jej a zpracovávat jeho zdrojové kódy, a to jak ze strany objednatele, tak ze strany jiného subjektu vybraného objednatelem, a to za účelem dalšího rozvoje díla (vytvoření nových funkcionalit anebo rozvoje či změny stávajících funkcionalit) anebo jeho napojení na jiné aplikace (SW), užívané, provozované nebo vytvářené objednatelem nebo jím vybraným subjektem, případně funkční propojení s jinými aplikacemi užívanými, provozovanými či vytvářenými objednatelem nebo jím vybraným subjektem. S tímto zhotovitel výslovně souhlasí.

14.9 Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 2370 OZ.

XV. Omezení odpovědnosti zhotovitele

15.1 Zhotovitel nebude, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených v dokumentaci dle článku I. odst. 8 nebo porušení všeobecně známých technických a bezpečnostních standardů objednatelem, ručit za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.

15.2 Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací dle požadavků v SŘZ, pokud nebude možné ze strany objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací zhotovitelem.

15.3 Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací operativně požadovaných objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost objednatele a/nebo třetí strany, tato byla zhotovitelem vyžádana a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.

XVI. Realizační tým, součinnost a komunikace smluvních stran

16.1 Zhotovitel určí k plnění předmětu smlouvy realizační tým (dále jen „Realizační tým"). Zhotovitel se zavazuje zachovávat po celou dobu provádění díla dle této smlouvy profesionální složení Realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými v této smlouvě, viz příloha č. 11.

16.2 Zhotovitel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na VZ splnění kvalifikačních požadavků (technické kvalifikační předpoklady). V případě změny těchto osob (členů Realizačního týmu) je Zhotovitel povinnen vyžádat si předchozí písemný souhlas objednatele. V žádosti bude mimo požadovaných kvalifikačních předpokladů uveden rozsah zpracovaných či rozpracovaných požadavků na technickou podporu a vývoj, které nejsou provozně zapracovány. Nová osoba zhotovitele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené zadávací dokumentací, což je zhotovitel povinen objednateli doložit dokumenty v rozsahu zadávacího řízení VZ.

16.3 Objednatel si může kdykoliv ověřit úplnost složení realizačního týmu a to písemně výzvou k prokázání udržitelnosti realizačního týmu. Lhůta k prokázání úplnosti složení realizačního týmu je deset pracovních dní ode dne doručení výzvy.

16.4 Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí nebo akceptaci významných změn ve složení Realizačního týmu v době provádění díla dle této smlouvy. Současně si objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena Realizačního týmu pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s objednatelem.

16.5 Každá ze smluvních stran dále jmenuje oprávněné osoby / nebo vedoucí projektu/, které budou vystupovat jako zástupci smluvních stran, Oprávněné osoby / nebo vedoucí projektu/ zastupují smluvní stranu ve smluvních, technických a obchodních záležitostech uvedených níže souvisejících s plněním předmětu této smlouvy.

16.6 Při plnění této smlouvy jsou na straně objednatele pověřeni rolí **oprávněné osoby** /nebo vedoucí projektu/:

[redacted]

Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost se zhotovitelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku zhotovitele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),

b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)

c) pracovníci objednatele, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy, včetně akceptování odhadnutého rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci od zhotovitele převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.

16.7 Při plnění této smlouvy jsou na straně zhotovitele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:

[redacted]

Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost s objednatelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

a) Oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),

b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),

c) pracovníci zhotovitele, kteří mají právo přebírat požadavky na služby dle předmětu této smlouvy, včetně odhadování rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci objednateli předat a následně akceptovat jejich řádné dodání budou uvedeni.

XVII. Platnost a účinnost smlouvy

17.1 Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem 01.10.2020 nejdříve však dnem, kdy bude zveřejněna v registru smluv. Objednatel se zavazuje, že tuto rámcovou smlouvu včetně jejích příloh (s vyloučením jinak chránených informaci uveřejní v registru smluv a o jejím uveřejnění bude prostřednictvím e-mailové zprávy informovat oprávněnou osobu zhotovitele.

17.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2020. V případě, že do 31.12.2020 bude mezi smluvními stranami uzavřena nová smlouva se stejným předmětem, pozbývá tato smlouva platnosti a účinnosti nabytím účinnosti nové smlouvy.

17.3 Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.

17.4 Shledá-li objednatel nebo zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Odstoupení od smlouvy bude předcházet písemná výzva k dodatečnému odstranění nedostatků ve lhůtě 30 dní ode dne doručení výzvy ke zjednání nápravy od objednatele nebo zhotovitele.

Za podstatné porušení smlouvy se ze strany zhotovitele se považuje:

- prodlení při plnění termínů stanovených v SŘZ delší než 30 (slovy: třicet) dnů

– neúplnost, či neobsazenost členy Realizačního týmu

- neřešení incidentů v požadované kvalitě a termínu, příloha č. 8

– porušení zásad spolupráce s objednatelem, příloha č. 7.

Podstatným porušením smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny zhotoviteli delším než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany objednatele.

17.5 Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit

odstupující straně na základě faktury vystavené odstupující stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující strany jakožto přímý důsledek odstoupení od smlouvy.

17.6 Strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno dílo v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy dle schválených požadavků v SŘZ, které jsou dokončeny a předány objednaleli za podmínek uvedených v této smlouvě.

17.7 Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

XVIII. Zvláštní ujednání

18.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst.2 OZ. V případě porušení smluvních povinností některou ze smluvních stran vzniká druhé straně nárok na smluvní sankci. Právo na náhradu škody tímto není dotčeno

18.2 Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám.

18.3 Objednatel nemá bez souhlasu zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

18.4 Zhotovitel nemá bez souhlasu objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

XIX. Vyšší moc

19.1 Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

19.2 Za okolnosti vylučující odpovědnost Smluvních stran za prodlení s plněním smluvních závazků dle této Smlouvy (vyšší moc) jsou považovány takové překážky, které nastanou nezávisle na vůli povinné smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti z této smlouvy, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná smluvní strana takovou překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku smluvních závazků z této smlouvy vznik nebo existenci těchto překážek předpokládala.

19.3 Za překážky dle předchozího odstavce se výslovně považují živelné pohromy, jakákoliv embarga, občanské války, povstání, válečné konflikty, teroristické útoky, nepokoje nebo epidemie, které se dotýkají přímo smluvních stran a přímo plnění dle této smlouvy. Za živelné pohromy se zejména považují požár, úder blesku, povodeň nebo záplava, vichřice nebo krupobití, sesuv nebo zřícení lavin, skal, zemin nebo kamení. Za epidemii se považuje zejména nemoc Covid 19 a důsledky s touto nemocí spojené, např. karanténa nařízená příslušnými hygienickými orgány na některou ze smluvních stran jako celek, případně na většinu (50%) zaměstnanců některé ze smluvních stran. Za okolnost vylučující odpovědnost Dodavatele se výslovně nepovažuje jakýkoliv problém Dodavatele s plněním jeho subdodavatelů (např. programátorů jiných subjektů, lektorů, osob pronajímajících prostory).

19.4 Nastanou-li okolnosti vylučující odpovědnost jedné ze Smluvních stran, které způsobí či mohou způsobit podstatné zpoždění jakéhokoliv termínu podle této Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny neprodleně se o těchto okolnostech vylučujících odpovědnost informovat a vstoupit do jednání ohledně řešení vzniklé situace. Objednatel ani Dodavatel nejsou oprávněni takto vzniklé situace jakkoliv zneužít ve svůj prospěch v souladu se zásadou nemo turpitudinem suam allegare potest a jsou povinni v dobré víře usilovat o dosažení přijatelného řešení pro obě Smluvní strany v co nejkratší době. V případě porušení této povinnosti spolupracovat s kteroukoliv smluvní stranou, je tato smluvní strana v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy.

19.5 V případě, že nedojde k dohodě smluvních stran, termíny plnění jednotlivých povinností podle této smlouvy dotčené okolností vylučující odpovědnost, se prodlužují o dobu, po kterou okolnost vylučující odpovědnost trvala.

19.6 Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, či vznikla z jejích hospodářských poměrů.

19.7 Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá příslušná překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

XX. Utajení informací

20.1 Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele, o technickém vybavení objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl.

20.2 Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.

20.3 Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

20.4 Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.

20.5 Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ.

20.6 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

XXI. Závěrečná ujednání

21.1 Místem plnění tohoto díla je sídlo objednatele.

21.2 Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách Smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá

ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

21.3 Smluvní strany podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci v prvním stupni příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

21.4 Veškeré změny, úpravy nebo doplnění Smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody Smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke Smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této Smlouvy.

21.5 Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve Smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.

21.6 Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

21.7 Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.

21.8 V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, se strany dohodly, že objednatel zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění ve lhůtě, stanovené tímto zákonem. Osobní údaje stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

21.9 Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.

21.10 Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.

21.11 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

21.12 Nedílnou součástí smlouvy jsou:

Příloha č. 1 „Seznam provozovaných aplikací v Celní správě ČR".
Příloha č. 2 „Měsíční výkaz práce – vzor" – 1 list
Příloha č. 3 „Předávací protokol – vzor" – 1 list
Příloha č. 4 „Technická specifikace systému finančních modulů a spisové služby"- 24 listy(ů).
Příloha č. 5 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany"- 3 listy.
Přílona č. 6 „Povinnosti ze zákona o kybernetické bezpečnosti"
Příloha č. 7 „Zásady spolupráce"
Příloha č. 8 „Hodnocení kvality"
Příloha č. 9 „Výstup z HELPLINE"
Příloha č. 10 „Seznam použitých zkratek"
Příloha č. 11 „Vymezení pojmů"

20.1 Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísni a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

20.2 Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy:

V Praze, dne

[redacted]

V Českých Budějovicích dne

Digitálně podepsal Ing. Luděk Fürst
Datum: 2020.11.10 15:12:45 +01'00'

.....

za zhotovitele
Ing. Luděk Fürst
předseda představenstva

Příloha č. 1 „Seznam provozovaných aplikací v Celní správě ČR“

a) Systém ECDC – zahrnuje všechny moduly, včetně jeho služeb i webových
b) Systém MED – včetně jeho služeb i webových
c) Systém CRS – zahrnuje všechny moduly, včetně jeho služeb i webových
d) Systém eSAT – včetně jeho služeb i webových

Příloha č. 2 „Měsíční výkaz práce – vzor“

Projekt:	*Název dokumentu:*	*Autoři:*	*verze:*	
			Datum vydání:	
Závaznost	*Jméno souboru :*		*Aktualizace:*	
			Strana:	

VÝKAZ PRÁCE ZA ….

/ ke smlouvě č. xx/xxxx „**Technická podpora systému finančních modulů a pisové služby**“

Modul	**Popis**	***Hod.***
Technická podpora systému xxxx		
Celkem		

V Praze dne: x.x.xxxx

---

za objednatele

---

za zhotovitele

Příloha č. 3 „Předávací protokol – vzor“

Objednatel:	**Generální ředitelství cel**	**Číslo smlouvy:**	
Zhotovitel:	**TranSoft a.s.**		

Předmět předání a převzetí **(Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)**
1.
2.
3.
4.
5.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Zhotovitele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě Objednatele. Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Objednatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.

Datum předání:

Objednatel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

Zhotovitel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

Příloha č. 4

Technická specifikace systému finančních modulů a spisové služby 1.0.pdf

Příloha č. 5

Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany

Zaměstnanci externích společností jsou povinni:

1. Při vstupu do budovy se vždy ohlásit u zaměstnance odboru 12, majícího danou práci na starosti.
2. Pohybovat se jen v prostoru opravovaného zařízení, na které byli přivoláni.
3. Počínat si při práci tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví, dodržovat předpisy o ochraně a bezpečnosti při práci a stanovené pracovní postupy.
4. Vstupovat do kontrolovaných prostor jen se svolením vedoucího střediska, mistra nebo mechanika, a to v předepsaném ochranném oděvu. Vstup do čistých a kontrolovaných prostor
je povolen v kombinézách z bezúletového materiálu a příslušné obuvi.
5. Zaměstnanci externích firem jsou povinni během práce dodržovat pořádek a vždy po vykonání určené práce uvést pracoviště do původního stavu.
6. Oznámit vedoucímu zaměstnanci ihned nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví ostatních zaměstnanců.
7. Řídit se bezpečnostními tabulkami, které jsou v objektu umístěny.
8. Nezabraňovat přístupu k rozvaděčům energií, hasicím přístrojům a únikovým východům.
9. Při odchodu z pracoviště odpojit elektrické spotřebiče.
10. Před započetím práce se informovat, v jakém stavu se nachází zařízení, na kterém se bude pracovat.
11. Oprava, seřizování, úprava, údržba a čištění zařízení se provádějí, jen je-li zařízení odpojeno od přívodu energií. Není- li to technicky možné, musí se učinit vhodná ochranná opatření.
12. Při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu se musí používat nejiskřící nářadí, antistatický oděv a antistatická obuv.
13. Před zahájením prací s otevřeným ohněm a po jejich ukončení se musí o této skutečnosti informovat preventista GŘC (2729) nebo požární technik GŘC (2015).
14. Při vyhlášení požárního poplachu urychleně opustit ohrožený prostor a odebrat se na shromaždiště dle evakuačního plánu pracoviště, na kterém vykonává svou činnost.
15. Počínat si tak, aby svým chováním, jednáním a činností nezavdal příčinu k požáru, ekologické nebo jiné havárii.
16. Dodržovat a respektovat platné příkazy, zákazy a nařízení, se kterými byli seznámeni, dále
všechny bezpečnostní tabulky, nápisy, symboly a příkazy.
17. Počínat si při výkonu činnosti tak, aby svým jednáním nebo chováním nebo vlastní činností
neohrožovali zdraví a životy zaměstnanců a osob zdržujících se v areálu nebo majetek celní správy.
18. V souvislosti se svou činností dodržovat na pracovištích pořádek a čistotu, zabezpečovat průchodnost přístupových a únikových komunikací.
19. Zajišťovat bezpečnost používaných strojů a mechanismů, provádět kontrolu stavu pracoviště, používaného nářadí a nástrojů a zjištěné závady neprodleně odstraňovat.
20. Oznamovat svým nadřízeným příp. pověřeným zaměstnancům celní správy ty závady a nedostatky, které by mohly být příčinou bezpečnostní nehody (úrazu) nebo havárie, a které nejsou schopni odstranit vlastními silami a prostředky.
21. Vykonávat pracovní činnost pouze na určených, vyhrazených a převzatých pracovištích za
dohodnutých podmínek, ze kterých se nesmějí bez souhlasu pověřeného zaměstnance

celní správy svévolně vzdalovat s výjimkou naléhavých případů (nevolnost, nemoc, úraz apod.) a odchodu na přestávku v práci dle zákoníku práce v platném znění.
22. Dodržovat zákaz kouření v celém areálu budovy GŘC s výjimkou míst k tomu určených a označených jako „Kuřárna". Kouření je povoleno pouze v kuřárnách, které jsou umístěny na schodištích.
23. Používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení (svařování, pálení, broušení, řezání, vrtání,
letování, natavování apod.) pouze na určených a schválených údržbářských pracovištích (např.
svařovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen se souhlasem odpovědných zaměstnanců GŘC (preventisty GŘC (2729) nebo požárního technika GŘC (2015)), kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.
24. Oznamovat svým nadřízeným resp. pověřeným zaměstnancům celní správy snížení zdravotní způsobilosti k výkonu práce (nevolnost, nemoc, zdravotní indispozice) nebo jiných okolností, které mohou ovlivnit bezpečný výkon práce.
25. Respektovat rozhodnutí, příkazy a doporučení pověřených zaměstnanců celní správy a zaměstnanců, kteří vykonávají kontrolní a dozorčí činnost na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ostrahy majetku.
26. Řídit se dalšími obecně závaznými předpisy a normami, jakož i místními předpisy a organizačními normami v oblasti BOZP a PO, se kterými byly zaměstnanci externí společnosti seznámeny v rámci proškolení BOZP a PO.
27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné OOPP.
28. V případě vzniku požáru v budově GŘC jsou zaměstnanci externích společností povinni zakročit k odvrácení škody, pokud tím nevystavují vážnému ohrožení sebe, nebo ostatní přítomné zaměstnance a ohlásit požár dle požárních poplachových směrnic na ohlašovnu požáru kl. 2782.
29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu je povinen na místě,v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinačních hodinách závodní lékař (ordinace lékaře v přízemí budovy GŘC) na tel. kl. 2454 nebo 2458. V ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy kde došlo k úrazu.
30. Dodržovat zákaz požívání alkoholických nápojů, návykových látek a omamných prostředků na všech pracovištích. Uvedený zákaz se vztahuje i na donášení alkoholických nápojů a omamných prostředků ve všech prostorách a objektech celní správy. Dodržovat povinnost přicházet na pracoviště ve střízlivém stavu a setrvat v něm po celou pracovní dobu.

Používání OOPP:

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinna zajistit externí společnost sama.
2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).

Zaměstnancům je zakázáno:

1. Přinášet a používat (i před vstupem) alkoholické nápoje do objektů či areálu Celní správy ČR.
2. Požívat či jinak zneužít účinné látky nebo přípravky, které se na střediscích používají nebo vyrábějí.
3. Odstraňovat nebo poškozovat bezpečnostní zařízení, kryty, značky. Odstraňovat nebo poškozovat instalované bezpečnostní, požární a informativní tabulky, nápisy, symboly, vyřazovat z činnosti další bezpečnostní opatření (ochrany, kryty, zábradlí, zábrany apod.) svévolně provádět další nepovolené úpravy bezpečnostního a protipožárního vybaveni pracoviště.
4. Pokud se provádí práce v čistém prostoru musí se dodržet pravidla chování v čistých prostorech podle provozního řádu střediska.
5. Používat nástroje, nářadí, stroje, zařízení a dopravní a manipulační prostředky, které nesplňují požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a nebyly u nich provedeny předepsané prohlídky, zkoušky a revize.

Seznámení zaměstnance externích společností s rizikem požáru:

1. Každý zaměstnanec provádějící činnost v areálu společnosti je povinen řídit se požárním řádem pracoviště a v případě vzniku mimořádné události (požár, havárie apod.) také požárním
evakuačním plánem a poplachovými směrnicemi.
2. Při zpozorování požáru je každý povinen jej uhasit pomocí ručních hasicích přístrojů případně
spuštěním stabilního hasicího zařízení. Není li to možné, bezodkladně vyhlásit požární poplach
a ohlásit vznik požáru - tel.kl.150 nebo tlačítkem EPS.

Životní prostředí:

Je povinností všech zaměstnanců externích společností zdržovat se veškerých činností, které by mohly vést k ohrožení či poškození životního prostředí (např. volně odhazovat či netřídit odpad do nádob k tomu určených, vylévat zbytky kapalin do kanalizace, používat zařízení, která nevyhovují technickým požadavkům, aj.).

Příloha č. 6

Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění dle této smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem Kritické informační infrastruktury nebo Významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2, písm. b) nebo d) zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Zhotovitel a objednatel jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze smlouvy.
Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této smlouvy a dále v průběhu plnění dle této smlouvy upozornit objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem.

Ustanovení o bezpečnosti informací
(1) Objednatel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí
a) odborný gestor dodávky, který je odpovědný za stanovení rizik spojených s dodávkou a za dohled bezpečného plnění dodávky,
b) technický gestor dodávky, který je odpovědný za dohled věcného plnění dodávky.
(2) Odbornými gestory dodávky jsou [redacted]

(3) Zhotovitel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí
a) odborný garant dodávky, který je odpovědný za eliminaci rizik spojených s dodávkou a za bezpečné plnění dodávky
b) technický garant dodávky, který je odpovědný za věcné plnění dodávky.
(4) Odbornými garanty dodávky jsou [redacted]

(5) Bezpečnostní opatření na straně zhotovitele. Zhotovitel je povinen:
a) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS zachovají mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při užívání,
b) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS dodrží bezpečnostní podmínky užívání ISCS dodané objednavatelem,
c) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS se zdrží pokusů o logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s užíváním,
d) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS nebudou kromě technického gestora zhotovitele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele bez předchozího rozhodnutí technického gestora objednatele.
(6) Bezpečnostní opatření na straně objednatele. Objednatel je povinen:
a) v dohodnutých termínech dodávat zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádnému užívání ISCS,
b) kontrolovat dodržování bezpečnostních podmínek užívání ISCS zhotovitelem,
c) neprodleně po ukončení užívání odebrat přístupová práva, která byla poskytnuta zhotoviteli, včetně práv vzdáleného přístupu do ISCS,
d) při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v této smlouvě uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle sankčních ustanovení této smlouvy.
(7) Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření
Zhotovitel se na výzvu zavazuje umožnit objednateli provedení kontroly zavedení bezpečnostních opatření. Zhotovitel v této věci poskytne objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této smlouvy.
(8) Kontrola bezpečnosti dodávky

Zhotovitel souhlasí, že pokud si to povaha a rozsah plnění dle této smlouvy vyžádá nebo pokud to objednatel bude považovat za nezbytné, může být zavedeno sledování aktivit pracovníků zhotovitele v ICT prostředí objednatele logováním všech provedených aktivit (vyjma logování zadaných přihlašovacích údajů a hesel) nebo nahráváním obsahu všech aktivních obrazovek.

(9) Změna v zavedených či užitých bezpečnostních opatřeních

Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění dle této smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti objednatele vyplývající z § 13 zákona č 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Pokud NBÚ objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této smlouvy, má zhotovitel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo objednateli poskytnout nutnou součinnost.

Příloha č. 7

Zásady spolupráce

Spolupráce zhotovitele s objednatelem je prestižní žáležitostí pro dodavatele a tento si této vzájemné spolupráce cení.
Zásady spolupráce vycházejí z principů firemní kultury, metod práce, oprávnění a povinností objednatele dané zakonnou úpravou.

Vzájemná spolupráce slouží k budování prestiže objednatele, ale i samotného dovavatele.

Základem pro vzájemnou spolupráci je dodržování povinností dané touto smlouvou, ale i vzájemné respektování členů týmu, jejich vzájemná sounáležitost při řešení úkolů, komunikativnost, vstřícnost a hospodárnost. Spolupráce je i odpovědnost.

Zásady:

Komunikativnosti a vctřícnosti – Objednatel i zhotovitel spolu komunikují takovým způsobem, aby se žádná ze stran nemohla jednáním druhé strany cítit poškozená. Obě strany společně komunikují tak, aby si vzájemně porozuměly.Výklad objednatele je pro zhotovitele závazný.

Zákonnosti - smluvní strany jednají v souladu s platnými zákony a jinými právními předpisy, interní předpisy odjednatele souvisejícími se smluvním vztahem

Sounáležitosti s firemní kulturou – Firemní kultura objednatele je specifický sociální systém nastavený vnitřními procesy organizace a její organizační strukturou. Osoby spolupracující s objednatelem a tedy i dodavatel HW i SW je povinen se této firemní kultuře připůsobit.

Hospodárnosti – v rámci této smlouvy postupují smluvní strany tak, aby nevznikaly zbytečné, nebo neodůvodnitelné náklady.

Příloha č. 8

Hodnocení kvality

Popis oblasti:	Hodnocení kvality			Hodnota malusu u nefunkčnosti v %
	Bezproblémové do:	Rizikové do:	Nefunkčnost více než:	
Obecný incident:				
Řešení jednotlivého závažného technického problému – incidentu (používáme v případě, že se nejedná o definovaný incident)	Neurčeno, aplikační pravidla	Neurčeno, aplikační pravidla	5 prac.dní	3
Definovaný incident:				
Požadavky z SŘZ:				
Nacenění požadavku na vývoj od zadání	30 dní	45 dní	60 dní	15
Ranní aplikační proces:				
Zpracování výpisů ČNB v ECDC	20 minut	30 minut	1 hodina	30
Webové služby, pohledy:				
Komunikace eSAT	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	20
Komunikace CRS	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	20
Komunikace MED	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	20
Komunikace ECDC	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	20
Komunikace s ostatními aplikacemi, systémy, službami a číselníky	Komplexní dostupnost služeb	S výpadky ne delšími než jeden den	1 prac. den	5

Příloha č. 9

Výstup z HELPLINE

Výstup aplikace HelpLine se váže na příslušný modul a obsahuje seznam incidentních HL k aktuálnímu měsíci s daty vzniku od - do ve stavu vyřízeném i nevyřízeném a plnění stavu. Dále všechny nevyřízené incidenty HL z předchozích měsíců.

Paramert formuláře bude odpovídat popisu a příslušnému formatu výstupu aplikace HelpLine.

Příloha č. 10

Seznam použitých zkratek

AD	Active Ditectory

ADIS	Informační systém Daňové správy
AIS	Automatic Import Systém (Dovozní systém)
AISC	Agendový IS cizinců
AISEO	Agendový IS evidence obyvatel
ARES	Registr ekonomických subjektů
AVIS	Vnitřní informační systém
CEPAN	Centrální evidence přeplatků a nedoplatků
CIS	Cizinecký informační systém
CRS	Centrální registr
COPIS	Evidence duševního vlastnictví
CS	Celní správa
ČNB	Česká národní banka
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
DES	Registr subjektů dělené správy
DAN	Detailní analýza
ECDC	Evidence celních dluhů - centrální
ECS	Celní řízení v režimu vývoz
e-Dovoz	Systém dovozu
EORI	Identifikátor subjektu v rámci celního řízení
ETN	Automatizovaný systém pro Evidenci tabákových nálepek
eSAT	Spisová služba
EPP	Evidence porušení právních předpisů
ETN	Evidence tabákových nálepek
EOsMA	Evidence osobního majetku
EUR	Evidence vydaných EUR
EVAP	Evidence analytických produktů
EVZ	Elektronické vyhodnocení zboží
eWDIS	Původní dovozní systém
FO	Fyzická osoba
FÚ	Finanční úřad
GAN	Globální analýza
GMS	Guarantee Management Systém (Globální záruky)
Havarijní postup	Proces, jehož cílem je dosažení alespoň částečného obnovení činnosti, pokud je IS z libovolného důvodu odpojen. Havarijně obnovená činnost nemusí být nutně podporovaná IS, ale např. papírovou procedurou.
HELPLINE	Aplikace pro evidenci případů požadavků o pomoc s řešením problému v dané oblasti
IC CS	Informační centrum celní správy
ICS	Aplikace pro e-dovoz
ICT	Information and Communication Technology – obvykle ekvivalent zkratky IT, informačních a komunikační technologie
IS	Informační systém
IS CS	Informační systém celní správy

ISKN	Informační systém Katastru nemovitostí
ISPAD	Informační systém pátrání a dohledu
ISVS	Informační systém veřejné správy – ve smyslu zákona 365/2000Sb. Je ISVS definován jako „soubor informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy". Hlavními znaky ISVS tedy jsou - přímá podpora výkonu veřejné správy a existence legislativní opory pro jeho zřízení a provoz. Do ISVS nepatří např. podsystémy pro provozní zajištění potřeb orgánu veřejné správy (personalistika, správa vlastního majetku orgánu, apod.).
ISZR	Informační systém Základních registrů
LIMS	Laboratorní informační a manažerský systém
MAK	Mák a konopí
MD	Mobilní dohled
MED	Modul exekucí a dražeb
ME-SPD	Modul spotřebních daní
MF	Ministerstvo financí
MKR	Mezinárodní kontrolní režimy
MPV	Mezinárodní vymáhání
NCTS	Celní řízení v režimu tranzit
OWNRES	Evidence nesrovnalostí v rámci TOR
PBL	Objednávkový systém pro pokutové bloky
PHM	Registr pohonných hmot
PO	Právnická osoba
RegSub	Registr subjektů
RDS	Registr daňových subjektů
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RSDS	Registr daňových subjektů
RUIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí
RZMO	Registr zvláštních minerálních olejů
RZL	Registr značení lihu
SBM	Serena Bussines manager
SPD	Spotřební daň
SPR	Sdružená podpora rozhodování
SRA	Systém rizikové analýzi
SŘZ	Systém řízení změn – definice služby, kterou zajišťujeme registraci, evidenci a další administraci požadavků ze strany objednatele v souladu s metodologií ITSM, prostřednictvím aplikačního systému používaném u CS v daném období
TARIC	Tarifní informační systém
Technologie	V kontextu informačních systémů: technické, programové a komunikační
TIS	Tarifní informační systém
TOR	Tradiční vlastní zdroje
VČP	Vlastní číslo plátce

VKC	Vnitřní kontrolní činnost
VSD	Vnitrostátní daně
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
VZ	Veřejná zakázka

Příloha č. 11

Vymezení pojmů

Provozní prostředí	Je práce s ostrými daty zpracovávanými v provozním prostředí (běžný provoz)

Testovací prostředí	Je práce s testovacími daty mimo provozní prostředí
Přístup na provozní prostředí celní správy dodavatelem	Přístup na provozní prostředí dodavatele je omezen přístupovým oprávněním pro daný uživatelský účet, pod dohledem pracovníků objednatele, který určí dle daných podmínek na dobu určitou rozsah přístupových práv. Přístup je bez možnosti změny dat a umožňuje analyzovat řešené provozní události i s vazbou na incidenty
Přístup na testovací prostředí celní správy dodavatelem	Přístup na testovací prostředí dodavatele je omezen přístupovým oprávněním pro daný uživatelský účet, pod dohledem pracovníků objednatele, který určí dle daných podmínek na dobu určitou rozsah přístupových práv.
Monitoring běhu aplikací dodavatelem	Monitoring aplikací je umožněn dodavateli rozsahem přístupovým oprávněním pro provozní a testovací prostředí.
Incident	Jedna nebo více neočekávaných a nechtěných událostí majících za následek nefunkčnost aplikace a existuje vysoká pravděpodobnost nedostupnosti aplikačních služeb, nekonzistenčnost zpracovaných dat či jejich nezpracování. Incidenty dělíme na blokující a neblokující celní a daňové řízení.
Závažný incident	Je incident blokující daňové řízení
Obecný incident	Z hlediska popisu hodnocení kvality se jedná o blokující incident, který není vyjmenován v definovaném incidentu.
Definovaný incident	Z hlediska popisu hodnocení kvality se jedná o blokující incident, který je vyjmenován v seznamu definovaných incidentu.
Vývoj aplikace v omezeném rozsahu	Jedná se o úpravu stávajících funkčnosti spočívající v doplňování či odebírání podmínek, nastavení filtrů, úpravy zobrazení výstupů, úpravy šablon, úpravy webových služeb, pohledů, úpravy z důvodu řešení incidentů
Závažné technické problémy	Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle
Bezproblémový chod aplikace	Odpovídá stavu aplikace bez zavažných technických problémů, incidentů a závažných incidentů
Notifikace	Zaslání informace s odkazem na webovou stránku do emailové schránky zhotovitele či objednatele
Prokazatelné předání informace	Za prokazatelné předání informace je považováno zaslání emailu či zasílání notifikací do emailu.
Realizační tým	Realizační tým tvoří skupina oprávněných osob zhotovitele podle kvalitaticních požadavků vyhlášené veřejné zakázky (zadávací dokumentace) řešící předmět smlouvy

Aplikací	Rozumíme jakýkoliv softwarový produkt pracující samostatně i s vazbou v prostředí celní správy
Systém řízení změn	Celní správa používá pro systém řízení změn systém Serena Bussines manager (SBM), který slouží k registraci, evidenci a další administraci požadavků. V případě přechodu objednatele z aplikace SBM na jinou aplikaci, má se za to, že povinnosti spojené v této smlouvě se SBM jsou přeneseny na aplikaci novou.