

evid. č. Objednatele: S/2020/033

evid. č. Poskytovatele: 2020/478

Smlouva o poskytování služeb

podle § 1746, odst.2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“),
(tato smlouva o poskytování služeb dále jen „smlouva“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Česká republika – Energetický regulační úřad

Sídlo: Masarykovo náměstí 91/5, Jihlava

Zastoupený:

IČ: 70894451

DIČ: není plátce DPH

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Kontaktní osoby:

E-mail:

Telefon:

ID datové schránky:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: Solitea, a. s.

Sídlo: Drobného 555/49, 602 00 Brno

Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 7072

Zastoupený:

IČ: 01572377

DIČ: CZ01572377

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Korespondenční adresa: Okružní 871/3a, 638 00 Brno

Kontaktní osoba:

E-mail:

Telefon:

ID datové schránky:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany dne 24. 8. 2020 uzavřely smlouvu o dílo č. S/2020/032, jejímž předmětem byla dodávka a implementace personálního a mzdového informačního systému pro potřeby Energetického regulačního úřadu (dále také „PIS“). Služby podle této smlouvy budou poskytovány na uvedeném personálním a mzdovém informačním systému.
2. Definice pojmů:
 - a) **Doba odezvy** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na servisní portál Poskytovatele (help desk) do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas určený servisním kalendářem dle čl. IV. odst. 2 této smlouvy (pracovní hodiny).
 - b) **Požadavek** - žádost o provedení servisní služby, přičemž požadavek může zahrnovat:
 - žádost o odstranění problému (nefunkční nebo nesprávná činnost PIS)
 - žádost o poskytnutí konzultace
 - žádost o provedení změny PIS (konfigurace, rozvoj apod.)

III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat následující typy služeb (podrobná specifikace v příloze č.1 této smlouvy) v souladu s obecně závaznými právními předpisy:
 - a) Aktualizace PIS
 - b) Údržba PIS
 - c) Konzultační služby
 - d) Odstranění problémů
 - e) Doplnkové služby

(dále společně jen „servisní služby“)

IV. TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Plnění dle této smlouvy budou zahájena nejdříve dnem provedení díla podle smlouvy o dílo uvedené v čl. II odst. 1 této smlouvy.
2. Termíny plnění jednotlivých služeb a hodnoty parametru „Doba odezvy“ pro jednotlivé servisní služby jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že služby podle článku III. této smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v pracovních dnech, a to v době od 6:00 do 18:00 hod (servisní kalendář).

V. CENA PLNĚNÍ

1. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.

2. Za poskytování služeb, specifikovaných v článku III. odst. 1 písm. a) – d), resp. v části A přílohy č. 1 této smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli pravidelnou roční platbu stanovenou ve výši **110.000,- Kč bez DPH, 133.100,- Kč včetně DPH**, a to za každý celý kalendářní rok poskytování služeb.
3. Služby specifikované v čl. III odst. 1 písm. e), resp. v části B přílohy č. 1 této smlouvy, budou hrazeny dle skutečností, přičemž hodinová sazba činí **800,- Kč bez DPH, 968,- Kč včetně DPH**.
4. Ceny podle tohoto článku jsou stanoveny jako závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné s výjimkou změny daňových právních předpisů týkajících se DPH. Do cen jsou zahrnuty veškeré náklady či poplatky a další výdaje, které Poskytovateli při realizaci plnění vzniknou nebo mohou vzniknout. V cenách dle tohoto článku je zahrnuta rovněž cena za činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení servisních služeb a veškeré další náklady Poskyvatele, včetně nákladů na dopravu, stravné, cestovné, v ceně je taktéž zahrnuta průběžná aktualizace veškeré dokumentace.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Splatnost faktur:
 - a) Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Poskyvatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 21 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
 - b) V případě, že faktura vystavená Poskyvatelům nebude obsahovat náležitosti dle této smlouvy a podle právních předpisů, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
 - c) Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskyvatele.
2. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých služeb uvedených v čl. III. odst. 1 písm. a) – d), resp. v části A přílohy č. 1 této smlouvy, jednou ročně, a to vždy za předcházející kalendářní rok. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení kalendářního roku, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den kalendářního roku, za který je fakturováno.
3. Cenu služeb dle čl. III odst. 1 písm. e), resp. části B přílohy č. 1 této smlouvy, které nejsou zahrnuty v pravidelné roční platbě, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli po jejich realizaci odsouhlasené objednatel. Přílohou faktury bude protokol o poskytnutí doplňkových služeb dle článku IX. odstavec 5 odsouhlasený Objednatel.
4. Faktury musí být předávány nebo zasílány na adresu Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava.
5. Objednatel neposkytuje zálohy.

VII. KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN

1. Sdělení požadavků na provedení služeb dle této smlouvy bude probíhat mezi kontaktními osobami smluvních stran uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy a v souladu s komunikačními způsoby uvedenými v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

VIII. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místo plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu smlouvy je:

a) sídlo úřadu:

- Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava,

b) dislokovaná pracoviště:

- Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava,
- Odboje 1941/1, 702 00 Ostrava,
- Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava,
- Jankovcova 1566/2b, 170 00 Praha

IX. ZPŮSOB PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
2. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb po odsouhlasení Objednatele poddodavateli. V takovém případě má Poskytovatel takovou odpovědnost, jako by služby poskytoval sám.
3. V případě provádění služeb poddodavateli je Poskytovatel povinen zajistit závazek poddodavatele provádět služby v souladu s právními předpisy, ustanoveními této smlouvy a v souladu s požadavky Objednatele.
4. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - a) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele vzdálenou správou.
 - b) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele formou telefonické konzultace.
 - c) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
5. Plnění dle článku III. odst. 1 písm. e) této smlouvy bude předáno na základě protokolu o poskytnutí doplňkových služeb odsouhlaseného Objednatelem. Objednatel plnění (včetně projektové, provozní a uživatelské dokumentace) převezme za předpokladu, že jeho provedení odpovídá požadavkům Objednatele, této smlouvě a jejím přílohám, je plně funkční a je prosté vad a nedodělků. Případné vady a nedodělky je Objednatel povinen sdělit Poskytovateli bez zbytečného odkladu a současně mu určit lhůtu k jejich odstranění. Poskytovatel je povinen odstranit veškeré vady, nedostatky a nedodělky sdělené ze strany Objednatele ve stanovené lhůtě.
5. Protokol o poskytnutí doplňkových služeb bude obsahovat popis poskytnutých služeb, počet odpracovaných hodin a soupis zjištěných vad a nedodělků, lhůty k jejich odstranění stanovené Objednatelem nebo jiná opatření (byla-li dohodnuta) a soupis dokladů předávaných Poskytovatelem Objednateli.

X. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Za účelem ochrany důvěrných dat a osobních údajů se Poskytovatel zavazuje dodržovat pravidla stanovená v Příloze č. 3 této smlouvy.

XI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Součinnost smluvních stran

Objednatel garantuje po celou dobu platnosti smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:

- a) Poskytování požadovaných podkladů a informací, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění.
- b) Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.
- b) Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatелеm závady vzniklé při plnění této smlouvy.

3. Ustanovení o mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“ nebo také „*důvěrná data*“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti dle této smlouvy všechny osoby které se na plnění předmětu této smlouvy podílí, a to ve stejném rozsahu, jako je zavázán sám. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování plnění dle této smlouvy, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám

4. Likvidace provozních dat

Poskytovatel je povinen průběžně likvidovat provozní data, která vznikla při plnění předmětu této smlouvy a již nejsou dále využívána. O likvidaci je zpracován záznam, který bude předán Objednateli.

Poskytovatel je povinen provádět likvidaci provozních dat v souladu s právními předpisy a touto smlouvou. V případě skončení této smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci

veškerých provozních dat vztahujících se k předmětu plnění a předat Objednateli protokol o této likvidaci nejpozději do 1 měsíce ode dne skončení této smlouvy.

XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.

XIII. ZÁRUKA

1. Na poskytované služby poskytuje poskytovatel záruku v délce šesti 6 měsíců.

XIV. PRODLENÍ, SANKCE

1. Je-li Objednatel v prodlení s placením faktury po dobu delší než patnáct dnů (15) je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb. Mimo tyto úroky z prodlení není Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli jiná plnění, a to ani náhradu případně způsobené škody.
2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění, pak platí tato ujednání:

Poskytovatel souhlasí s tím, že v případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb dle této smlouvy v termínech uvedených v Příloze č. 1, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z roční ceny služeb bez DPH podle čl. V. odst. 2 této smlouvy za každý započatý den prodlení. Tímto není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

3. V případě porušení kterékoli povinnosti stanovené v č. X a čl. XI odst. 2, 3 a 4 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ.
4. Smluvní pokuty dle této smlouvy a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení písemné výzvy k úhradě smluvní pokuty či úroku z prodlení druhé smluvní straně.
5. Ustanoveními o smluvních pokutách dle této smlouvy nejsou dotčeny nároky Objednatele na náhradu škody.

XV. PLATNOST, ODSTOUPENÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět bez udání důvodů písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 12 měsíců a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
4. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této smlouvy třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.
5. Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
6. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. VI déle než 60 dnů.
 - b) Poskytovatel je v prodlení s kterýmkoli plněním dle čl. III déle než 10 dnů.

7. Smluvní strana může od této smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
8. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti smlouvy
9. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
 - a) druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
 - b) druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
 - c) na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.
10. Odstoupení učiněná podle tohoto článku smlouvy nabývají účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
11. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou ujednání o licencích, zárukách za jakost plnění a sankcích trvat i po zániku této smlouvy.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy a obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
3. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými osobami smluvních stran.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy.
5. Pokud některé ustanovení této smlouvy (zcela nebo zčásti) je nebo se stane nezákonné, neplatné nebo nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení v plném rozsahu platná a účinná. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění smlouvy, je tato smluvní strana povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání osob oprávněných k uzavření smlouvy.
6. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jim známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, což stvrzují svými podpisy.

7. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Obsah služeb, parametry služeb

Příloha č. 2 – Způsoby komunikace, seznam kontaktů

Příloha č. 3 – Ochrana důvěrných dat a osobních údajů

Za Poskytovatele:

V Brně dne 12. 11. 2020



Solitea, a. s.



Za Objednatele:

V Jihlavě dne

30. 11. 2020



ČR – Energetický regulační úřad



OBSAH SLUŽEB, PARAMETRY SLUŽEB

Část A - Služby zahrnuté v ročním poplatku

a) Aktualizace PIS

PIS bude průběžně aktualizován tak, aby byl v souladu se všemi příslušnými právními předpisy dle platné legislativy, poskytovatel vyvine přiměřené úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost PIS u objednavatele k datu účinnosti relevantních právních předpisů.

Termín plnění: trvale, průběžně

b) Údržba PIS

Dodaný, instalovaný a zavedený PIS bude udržován ve stavu tak, aby neobsahoval viry a jiný škodlivý software, a aby byl schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednavatele s daty Objednavatele.

Termín plnění: trvale, průběžně

c) Konzultační služby

Konzultační služby budou poskytovány na základě Požadavku Objednavatele v jím stanoveném rozsahu, který bude zaslán Poskytovateli prostřednictvím služby helpdesk/hotline (jedná se zejména o rady při dotazech a problémech Objednavatele), v případě nedostupnosti helpdesku (např. z důvodu jeho údržby) je možné využít telefonický kontakt.

Termín plnění: na základě Požadavku Objednavatele

Doba odezvy: max. do 4 pracovních hodin od obdržení Požadavku

d) Odstranění problémů PIS

Služby související s odstraněním problémů PIS budou poskytovány na základě Požadavku Objednavatele doručeného Poskytovateli prostřednictvím helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku telefonicky či na e-mail Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy). Objednatel současně určí typ Problému. Lhůty pro odstranění problému začnou běžet od doručení Požadavku Poskytovateli.

• Kritický problém

Jedná se o tak závažné problémy, že Objednatel nemůže PIS používat nebo ovládat nebo další fungování PIS nemůže být zabezpečeno bez vynaložení delšího času anebo výdajů Objednavatele na opravy či úpravy PIS nebo ohrožuje termín realizace výstupů, jehož nedodržení způsobuje nebo může způsobit postih Objednavatele pro neplnění jeho povinností zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem nebo může zapříčinit nebo zapříčiní ztrátu nebo zkrácení zpracovávaných údajů anebo ztrátu funkcí PIS anebo úplné znemožnění samotné podstaty užití PIS nebo může zapříčinit nebo zapříčiní, že PIS, resp. jeho použití není bezpečné provoz PIS u Objednavatele není možný z důvodů nefunkční oblasti Produktu PIS neumožňuje zpracovat v oblasti pracovních právních vztahů a odměňování výstupy požadované platnými právními předpisy v termínech z nich vyplývajících. Problém PIS zhoršuje jeho výkonnostní parametry způsobem, který trvale znemožňuje Objednateli zadávat vstupy.

Termín plnění: na základě Požadavku a dle potřeby Objednavatele, po dobu účinnosti této smlouvy

Doba odezvy: max. do 4 pracovních hodin od obdržení Požadavku

Lhůta odstranění problému: max. do 8 pracovních hodin od zahájení servisní služby, není – li mezi stranami dohodnuto jinak

- **Ostatní problémy**

Problém, který není podstatný a který může způsobit nebo způsobí částečnou ztrátu funkčnosti PIS, nebo který se projeví pouze občas. U tohoto problému není ohrožena ani ztracena žádná závažná funkce PIS nebo je možno pro její překonání nalézt přiměřenou alternativu (z hlediska časové a ekonomické dotace). Tyto problémy neohrožují další provoz PIS u Objednatele a není při jejich výskytu pravděpodobné, že by tyto nedostatky mohly zapříčinit neplnění povinností Objednatele jako zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem.

***Termín plnění:** na základě požadavku a dle potřeby Objednatele*

***Doba odezvy:** max. 24 pracovních hodin od obdržení Požadavku*

***Lhůta k odstranění problému:** max. do 24 pracovních hodin od zahájení servisní služby, není – li mezi stranami dohodnuto jinak*

Část B - Doplnkové služby

Doplňkovými službami se rozumí služby poskytované nad rámec služeb uvedených v části A této přílohy. Jedná se zejména o úpravy a nová nastavení a konfigurace PIS, rozvoj PIS dle potřeby Objednatele a jiné služby související se změnami napojených systémů.

Objednatel prostřednictvím helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku elektronicky na e-mail Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy) odešle Požadavek, ve kterém specifikuje požadované doplňkové služby. Poskytovatel do 3 pracovních dnů doručí Objednateli svou nabídku s uvedením časové náročnosti a maximální a nepřekročitelné ceny. Objednatel není povinen akceptovat nabídku Poskytovatele.

V případě akceptace nabídky Poskytovatele budou doplňkové služby poskytovány dle požadavku Objednatele, za podmínek uvedených v této smlouvě a v termínech následně dohodnutých mezi smluvními stranami.

V souvislosti s provedením uvedených služeb je Poskytovatel povinen aktualizovat dokumentaci vztahující se k PIS.

Příloha č. 2

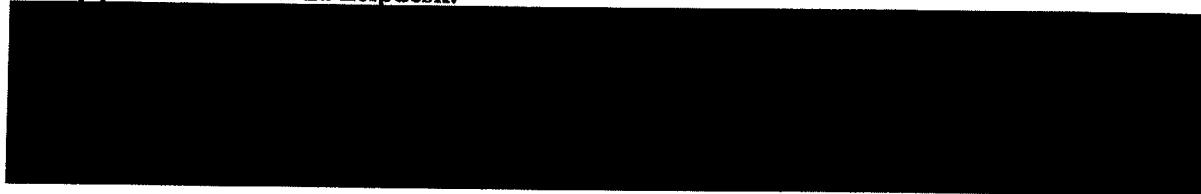
ZPŮSOB KOMUNIKACE, SEZNAM KONTAKTŮ

Standartní způsob hlášení vad, problémů a dotazů je pomocí zaevidování na helpdesku. Telefonický kontakt je možno využívat, je – li to podle povahy Požadavku vhodné a rovněž i v případě nedostupnosti helpdesku nebo v případě problémů s evidencí ožadavků na helpdesku. Požadavky mohou evidovat pouze uživatelé s přístupem do helpdesku.

Kontaktní informace:

Helpdesk: 
Telefon: 530 500 500
Provozní doba: 8:00 – 17:00

Osoby pro komunikaci na helpdesk:



OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat předmět plnění této smlouvy, který bude plně v souladu s veškerou relevantní legislativou, ať již na úrovni věcně příslušných relevantním oblastem (např. zákoník práce, zákon o státní službě, atd.), tak též obecným právním předpisům z oblasti veřejných informačních systémů - zákon o kybernetické bezpečnosti (č. 181/2014 Sb.), vyhláška o kybernetické bezpečnosti (č. 82/2018 Sb.) a právním předpisům z oblasti ochrany osobních údajů - zákon o zpracování osobních údajů (č. 110/2019 Sb.), Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů („dále jen GDPR“).
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat Provozní řád a stanovená ochranná a bezpečnostní opatření v místě plnění a provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na realizaci plnění dle této Smlouvy, a které budou přítomny v prostorách Objednatele, byly seznámeny a dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, poskytnuté Objednatelem.
3. Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli nebo informace, se kterými se Poskytovatel seznámí v průběhu plnění dle této smlouvy, se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat.
4. Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která PIS obsahuje, která do něj byla, mají být nebo budou vložena Poskytovatelem, Objednatelem i data, která z něj byla získána. V případě uplatnění smluvních pokut a náhrady škody není dotčena hmotná a trestní odpovědnost fyzických osob, které za Poskytovatele jednaly a závazek mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací nedodržely.
5. Závazek k mlčenlivosti a ochraně Důvěrnosti informací je platný bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
6. Vzhledem k charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této Smlouvě a jejích přílohách v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, (popřípadě jiného obdobného ustanovení v případě novelizace či v případě nové právní úpravy upravující zadávání veřejných zakázek) a zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoSRS“).
7. V případě, že bude při plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato Smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR, v případě změny GDPR, popř. z důvodu jiného požadavku vyplývajícího z právního předpisu jsou Strany povinny bezodkladně uzavřít příslušnou smlouvu tak, aby nedocházelo k porušení právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů. Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele.
8. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu a pouze za účelem plnění účelu této Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje

- zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatel e vyplývajících z této Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli a osobní údaje likvidovat.
9. Poskytovatel učiní v souladu s účinnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům, přičemž zejména:
- a) Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů;
 - b) Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů podle této Smlouvy;
 - c) Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány;
10. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit, že:
- a) přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „Pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě této Smlouvy se Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Stranami, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací Pověřených osob;
 - b) při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě;
 - c) při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby;
 - d) přístup k osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
11. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatel dle další opatření za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
12. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR, jinými právními předpisy a touto Smlouvou, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:

- a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
 - c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a
 - d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
13. V případě zjištění porušení závazků Poskytovatele týkajících se technického a organizačního zabezpečení osobních údajů podle podmínek této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající stanoveným opatřením neprodleně poté, co zjistí, že tato opatření porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
14. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze Pověřené osoby;
 - b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - c) pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
 - d) zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
15. Poskytovatel je při zpracování osobních údajů dále povinen:
- a) postupovat v souladu s písemnými pokyny Objednatele stanovenými pro zpracování osobních údajů, včetně předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právní předpisy Evropské unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahují; v takovém případě je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - b) zavázat mlčenlivostí veškeré osoby podílející se při plnění předmětu této Smlouvy na zpracování osobních údajů; přijmout veškerá opatření k ochraně zabezpečení zpracování osobních údajů uvedená zejména v čl. 32 GDPR. Jedná se o organizační a technická opatření uvedená v tomto článku a další opatření, jejichž potřeba vyplýne z analýzy rizik provedené Objednatelem, k zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů s přihlédnutím k rizikům plynoucím ze zpracování osobních údajů;
 - c) poskytovat Objednateli součinnost nezbytnou pro splnění povinností správce vůči subjektům osobních údajů při výkonu jejich práv, podle kapitoly III. GDPR, a pro zabezpečení ochrany osobních údajů podle čl. 32 až 36 GDPR;
 - d) poskytnout Objednateli veškeré informace nezbytné k doložení splnění povinností dle čl. 28 GDPR;
 - e) vést záznamy o zpracování osobních údajů, které Poskytovatel provádí pro Objednatele;

- f) neprodleně Objednateli oznámit případnou ztrátu, poškození, nebo neoprávněné zpřístupnění osobních údajů, popř. jakýkoliv jiný incident dle GDPR ve svěřené oblasti zpracování osobních údajů;
- g) umožnit provedení auditů, kontrol a inspekci plnění povinností podle GDPR a této Smlouvy Objednatelem nebo jím pověřenou osobou a poskytnout k tomu veškerou nezbytnou součinnost, a to bezplatně;
- h) zřídit pozici pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud dle GDPR má takovou pozici zřídit a předat kontakt na tuto osobu Objednateli;
- i) v případě, že Poskytovatel nezřídí pozici pověřence pro ochranu osobních údajů, je povinen tuto skutečnost Objednateli písemně zdůvodnit, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne podpisu této Smlouvy;
- j) na základě pokynu Objednatele nebo ke dni ukončení této Smlouvy zlikvidovat nebo vrátit Poskytovateli veškeré poskytnuté osobní údaje a osobní údaje zpracovávané v rámci plnění předmětu této Smlouvy.