

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Česká republika – Státní zemědělská a potravinářská inspekce

se sídlem Květná 15, 603 00 Brno
za kterou jedná: Ing. Martin Klanica, ústřední ředitel
IČO: 75014149
DIČ: CZ75014149 (není plátcem daně z přidané hodnoty)
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Brno
číslo účtu: 26927621/0710
jako **objednatel** na straně jedné

a

InQool, a.s.

se sídlem: Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno
za kterou jedná: Mgr. Tibor Szabó, Mgr. Peter Halmo, členy představenstva společně
IČO: 29222389
DIČ: CZ29222389
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp.zn. B 6125
bankovní spojení: Komerční banka a.s.
číslo účtu: 43-705 117 0247 / 0100
jako **poskytovatel** na straně druhé

Úvodní ustanovení

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „OSS SZPI IS Víno - realizace“.

Obsah smlouvy:

1. Předmět smlouvy
2. Termíny a místo plnění
3. Cena a platební podmínky
4. Způsob a rozsah poskytování Služeb podle čl. 1. této smlouvy
5. Procesy komunikace v rámci servisní podpory
6. Komponenty technické podpory
7. Další požadavky
8. Práva a povinnosti objednatele
9. Práva a povinnosti poskytovatele
10. Vady a záruka
11. Evidence a jiná organizační opatření
12. Ochrana důvěrných informací
13. Ochrana osobních údajů
14. Smluvní pokuty, úrok z prodlení
15. Doba trvání a možnost ukončení smlouvy
16. Oprávněné osoby a kontaktní místa
17. Závěrečná ustanovení



1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby (dále jen „**Služby**“) spočívající v zajištění technické podpory nového informačního systému Víno (dále „IS Víno“).
- 1.2 Závazek zajištění technické podpory zahrnuje:
 - 1.2.1. Řešení technických problémů, servisní podporu a úpravy IS Víno a to včetně zajištění podpory od výrobce HW technologie v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.
 - 1.2.2. Poskytování a instalaci všech relevantních SW releases a SW nabízených výrobcem tak, aby IS Víno dodaný dle Smlouvy o dílo, uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku IS Víno - realizace (dále jen „**Smlouva o dílo**“), vyhovoval zadávací dokumentaci k předmětné veřejné zakázce a fungoval bez závad.
 - 1.2.3. Poskytovatel bude průběžně informovat objednatele o nových verzích dokumentace IS Víno, a tuto dodá neprodleně objednateli po úpravě funkcionality nebo výstupů informačního systému, a to způsobem uvedeným v čl. 4. odst. 4.1 této smlouvy. Poskytovatel dále provede školení v rozsahu uvedeném v čl. 4. odst. 4.4.3. této smlouvy.
- 1.3 Poskytované Služby poskytovatele budou odpovídat požadavkům zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a odpovídajícím požadavkům v dokumentu „bezpečnostní požadavky na AIS pro připojení k produkčnímu prostředí Základních registrů“ v aktuální platné verzi.
- 1.4 Poskytovatel je povinen dodržovat základní pravidla dle požadavků zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dbát požadavků objednatele, zejména s ohledem na přístup do vnitřní sítě.
- 1.5 Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 3. této smlouvy.
- 1.6 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat Služby dle této smlouvy.

2. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby řádně a včas, ve lhůtách uvedených v článku 5. odst. 5.3 této smlouvy.
- 2.2 Místem poskytování Služeb je SZPI, Inspektorát v Brně, Běhounská 10, 601 26 Brno.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 1. této smlouvy činí 10.500,- Kč (slovy: desettisícpětset korun českých) měsíčně bez DPH, DPH činí 2.205,- Kč (slovy: dvatisícdevětstěpět korun českých), tedy 12.705,- Kč (slovy: dvanácttisícdevětstěpět korun českých včetně DPH (dále jen „**paušál**“)). DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktury.

- 3.2 Všechny ceny uváděné v této smlouvě a všech přílohách jsou konečné, a nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že cena plně pokrývá všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této smlouvy.
- 3.3 Cena za Služby poskytované podle čl. 1. této smlouvy bude objednatelům hrazena čtvrtletně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby budou poskytovány pouze část kalendářního čtvrtletí, přísluší poskytovateli pouze poměrná část paušálu.
- 3.4 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, jejich přílohou bude Výkaz poskytnutých Služeb včetně informace o počtu čerpaných a převáděných paušálních hodin. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- a) název smlouvy a číslo smlouvy (používané objednatelům) a označení případných dodatků smlouvy; dále číslo písemného pokynu objednatelů vydaného ve smyslu čl. 4. odst. 4.4 této smlouvy.
 - b) popis plnění poskytovatele.
- 3.5 Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí.
- 3.6 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem podle této smlouvy bude poskytovatel zasílat objednatelům a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení do datové schránky objednatelů: avraiqq, nebo elektronicky na e-mailovou adresu: [REDACTED]. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu objednatelů ve prospěch účtu poskytovatele.
- 3.7 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované obecně závaznými právními předpisy ČR nebo touto smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo nebude doložen měsíčním Výkazem poskytnutých Služeb. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) do datové schránky objednatelů: avraiqq, nebo elektronicky na e-mailovou adresu: [REDACTED].

4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1. TÉTO SMLOUVY

- 4.1 Technickou podporou se rozumí řešení **technických problémů**, **servisní podpora** a **úpravy IS Víno**, a to včetně zajištění podpory od výrobce HW technologie v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.

Technickou podporou se dále rozumí poskytování a instalace všech relevantních SW releases a SW nabízených výrobcem tak, aby IS Víno, dodaný dle Smlouvy o dílo, vyhovoval zadávací dokumentaci k veřejné zakázce citované v Úvodním ustanovení a fungoval bez závad.

Technickou podporou se dále rozumí průběžné poskytování informací objednatelům o nových verzích dokumentace IS Víno a předání této dokumentace po úpravě funkcionality nebo výstupů informačního systému neprodleně objednatelům. Dokumentace bude předávána vždy v elektronické podobě a 1x v listinné podobě. V listinné podobě dokumentace bude potvrzena platnost předávané verze

k uvedenému datu, s podpisem a razítkem poskytovatele. Součástí závazku poskytovatele poskytovat technickou podporu je i provedení školení v rozsahu uvedeném v čl. 4. odst. 4.4.3. této smlouvy.

- 4.2 Řešením **technických problémů** se rozumí činnost poskytovaná na vyžádání nebo proaktivně při řešení technických problémů IS Víno objednatele. Technická podpora bude poskytována telefonicky, písemně (elektronická nebo listinná podoba) či formou konzultací nebo školení pracovníků objednatele.
- 4.3 **Servisní podpora (support)** představuje řízenou telefonickou, písemnou, vzdálenou či on-site podporu při řešení problémů v oblasti provozu IS Víno objednatele. Na žádost poskytovatele objednatel zajistí zabezpečený vzdálený přístup pro správu IS Víno prostřednictvím VPN sítě tunelované v rámci prostředí sítě Internet. Servisní podpora vede k vysvětlení podstaty problému a jeho vyřešení. Je prováděna formami:
- a) *Údržba* – pravidelná činnost prováděná u plně funkčního IS Víno s cílem zachovat funkčnost, popřípadě adaptovat systém na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, ale vždy tak, že není měněn (rozšiřován) rozsah funkcí zařízení.
 - b) *Servisní zásah* – zásah do systému, u něhož byla zjištěna porucha funkčnosti, s cílem odstranění závad a obnovení plně funkčního stavu.
 - c) *HOT-line podpora* - Služba obsahuje telefonické poradenství a další služby po telefonu, pomocí e-mailu nebo v rámci webového rozhraní Helpdesk systému poskytovatele (např. rada, zjištění informací o stavu HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí e-mailu nebo webového rozhraní Helpdesk).
- 4.4 **Realizace úprav IS Víno** na základě požadavku, tj. písemného pokynu objednatele, na úpravy funkcionality nebo výstupů IS, přičemž:
- a) Zahrnuje analýzu, vývoj, implementaci změn a úprav výstupů; poskytovatel navrhne požadované úpravy s uvedením pracnosti, rozsahu požadované úpravy; v případě odsouhlasení návrhu objednatelem tento požadavek realizuje a implementuje do IS Víno.
 - b) Zahrnuje kalkulaci pracnosti požadavku s ohledem na čerpání Služby dle čl. 4. odst. 4.4.3. této smlouvy.
 - c) Začátek realizace je stanoven nejpozději do 10 pracovních dnů od požadavku objednatele (písemného pokynu).

- 4.4.1. Písemný pokyn jednotlivého plnění dle odsouhlasené analýzy musí obsahovat alespoň tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje objednatele;
 - b) podrobnou specifikaci požadovaného plnění;
 - c) termín pro předání úpravy;
 - d) lhůtu pro otestování úpravy.
- 4.4.2. Pro realizaci úprav poskytuje poskytovatel objednateli měsíčně 15 pracovních hodin, jejichž cena je zahrnuta v základní ceně Paušálu (dále kredit). Tento kredit pracovních hodin se v případě jeho nedočerpání v daném měsíci neomezeně převádí do dalších měsíců. V případě, že dohodnutý kredit nebude postačovat k realizaci požadavků objednatele na provedení úprav, budou smluvní strany postupovat v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 134/2016 Sb.“), i v souladu s výhradou změny závazku ze smlouvy, uvedenou v zadávací dokumentaci k předmětné veřejné zakázce (viz výše Úvodní ustanovení) podle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb.
- 4.4.3. O dodání úpravy (změněné verze) IS Víno smluvní strany podepíší předávací protokol. V okamžiku nasazení úpravy nebo změněné verze IS Víno je poskytovatel povinen v rámci Služby zajistit aktualizaci dokumentace IS Víno, školení uživatelů a v případě potřeby objednatele převod dat ze starší verze do nové verze. Školení uživatelů systému (IS Víno) v počtu do 5 osob, v rozsahu do 5 hodin na skupinu provede poskytovatel na výzvu objednatele, a to na adrese: SZPI, Inspektorát v Brně, Běhounská 10, 601 26 Brno, ve školicím prostředí řešení IS Víno. Jedna hodina školení má 60 minut. Maximální počet účastníků školení v jedné skupině je 5 osob. Školení bude provedeno v rozsahu potřebném k tomu, aby školení uživatelé řádně ovládali práci s IS Víno po aktuální úpravě či změně a mohli tak řádně, plynule a kvalitně plnit své pracovní úkoly. Dále je poskytovatel povinen udržovat systémový SW v aktuálních verzích, v souladu s infrastrukturou systému IT objednatele.

5. PROCESY KOMUNIKACE V RÁMCI SERVISNÍ PODPORY

5.1 Způsob komunikace v rámci servisní podpory (iniciace servisního požadavku).

Požadavek v rámci servisní podpory je obecně komunikován servisním požadavkem od definovaných uživatelů objednatele, a to formou:

- a) požadavku v rámci webového rozhraní Helpdesk systému poskytovatele;
- b) e-mailové komunikace vedené mezi pověřenými osobami;
- c) telefonické komunikace vedené mezi pověřenými osobami.

5.2 Servisní požadavek/nedostatek dle čl. 6. této smlouvy

Naplnění definovaných lhůt odezvy pro přijetí a potvrzení servisního požadavku a lhůt pro opravu (vyřešení) servisního požadavku/nedostatku podle čl. 6 této smlouvy bude probíhat dle níže uvedených parametrů.

Servisní požadavky/nedostatky dle čl. 6. této smlouvy jsou dle priority děleny na kategorie:

- **Servisní požadavek/nedostatek dle čl. 6. této smlouvy „A“ (blokující):** IS Víno není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití provozované aplikace (může vést až k výpadku IS Víno).
- **Servisní požadavek/nedostatek dle čl. 6. této smlouvy „B“ (majoritní):** funkčnost systému je významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje tatáž závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.
- **Servisní požadavek/nedostatek dle čl. 6. této smlouvy „C“ (minoritní):** funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na provoz a související Služby. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.
- **Dotaz** – funkce v informačním systému existuje, systém pracuje s průvodní dokumentací, ale pověřená osoba objednatele s ní není dostatečně seznámena a podá požadavek formou dotazu na Hot-line.

5.3 Vymezení lhůt

- **Odezva:** je lhůta od iniciace servisního požadavku od objednatele (nahlášení) po odeslání informace o zaznamenaném požadavku pracovníky poskytovatele.
- **Lhůta pro opravu:** je lhůta pro uvedení zařízení do plně funkčního stavu (vyřešení servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy), běží od odeslání informace o servisním požadavku objednatelem/zjištění nedostatku dle čl. 6. této smlouvy.
- **Odpověď na dotaz:** je lhůta od zadání Dotazu objednatelem po zodpovězení Dotazu Poskytovatelem

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této smlouvy řádně a včas a dodržet tyto parametry (SLA):

Dostupnost podpory	Kategorie servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6 této smlouvy	Odezva	Lhůta pro opravu (vyřešení servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy)
5x8	A (Blokující)	Do 1 hodiny	Do 360 pracovních minut následujících po hodině, ve které byla provedena iniciace servisního požadavku od objednatele/zjištění nedostatku dle čl. 6. této smlouvy poskytovatelem, a to vždy v souladu s čl. 5 odst. 5.7 této smlouvy (nepřetržitá práce do odstranění závady)
5x8	B (Majoritní)	Do 1 hodiny	Do 720 pracovních minut následujících po hodině, ve které byla provedena iniciace servisního požadavku od objednatele/zjištění nedostatku dle čl. 6. této smlouvy poskytovatelem.

5x8	C (Minoritní)	Do 1 hodiny	Do 1440 pracovních minut následujících po hodině, ve které byla provedena iniciace servisního požadavku od objednatele/zjištění nedostatek dle čl. 6. této smlouvy poskytovatelem.
5x8	Dotaz	Do 1 hodiny	Odpověď na dotaz do 240 pracovních minut následujících po hodině, ve které byla provedena iniciace servisního požadavku od objednatele, a to formou písemné odpovědi poskytovatele v Helpdesk a současně zasláním e-mailu objednateli s informací, že dotaz je zodpovězen.

Dostupnost podpory v režimu 5x8 znamená dostupnost podpory včetně funkcionalit služeb a systémů; Poskytovatel reaguje na jím specifikovaných komunikačních kanálech (specifikovaných v čl. 16. odst. 16.2 této smlouvy) v době od 07.00 do 15.00 hod. v pracovních dnech. Iniciace servisního požadavku nebo zaslání dotazu mimo pracovní dobu (tj. v době od 15 hodin pracovního dne do 7 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za provedenou/doručenou v 7.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta pro odezvu, lhůta pro opravu i lhůta pro odpověď na dotaz.

Dostupnost systému IS Víno	% měsíční dostupnosti systému (IS Víno)	Maximální doba 1 výpadku IS Víno
5x8	95 %, (tj. maximálně 5% nedostupnosti) měsíčně	Do 6 hodin následujících po hodině, ve které byla provedena iniciace servisního požadavku od objednatele/zjištění nedostatek dle čl. 6. této smlouvy poskytovatelem, a to vždy v souladu s čl. 5. odst. 5.7 této smlouvy (nepřetržitá práce do odstranění závady)

- 5.4 Lhůta pro opravu (vyřešení servisního požadavku/nedostatku) pro servisní požadavek/nedostatek dle čl. 6. této smlouvy kategorie „A“ je lhůta garantovaná; tuto lhůtu nelze prodloužit. Případné nedodržení této lhůty pro opravu je porušením smluvní povinnosti.
- 5.5 Lhůta pro opravu (vyřešení servisního požadavku/nedostatku) pro servisní požadavek/nedostatek dle čl. 6. této smlouvy kategorie „B“, „C“ a rovněž lhůta pro odpověď na dotaz jsou lhůty ze strany poskytovatele garantované, které však mohou být po předchozí dohodě smluvních stran zaznamenány v Helpdesku poskytovatele prodloužené. K prodloužení lhůty dojde v případě, kdy předmětný závazek poskytovatele je možné splnit jen za podstatně ztížených podmínek, s podstatně zvýšenými náklady nebo objektivně z jiných důvodů lze předmětný závazek splnit až po stanovené lhůtě pro opravu; a to zejména v případě zpoždění prací na software v důsledku nedodání licencí, nebo SW třetí stranou či z organizačních důvodů na straně

objednatele. Případné nedodržení této lhůty pro opravu (uvedené v tabulce výše nebo prodloužené dohodou smluvních stran) je porušením smluvní povinnosti.

5.6 % měsíční dostupnosti IS Víno

Pro účely vyhodnocení % měsíční dostupnosti systému (IS Víno) dle výše uvedené tabulky se za dostupný systém považuje takový stav systému, kdy systém nevykazuje závadu odpovídající servisnímu požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy kategorie „A“. Otevřené servisní požadavky/nedostatky dle čl. 6. této smlouvy kategorie „B“ nebo „C“ a závady, nedostupnost či odstávky způsobené nedostupností či závadou infrastruktury mimo správu poskytovatele, nezakládají nedostupnost systému dle tohoto ustanovení.

Poskytovatel se zavazuje, že maximální doba ztráty dat v rámci jedné události ztráty dat je 12 hodin. Ztrátou dat se rozumí stav, kdy data zadaná do systému v uvedeném časovém intervalu jsou nenávratně, tj. i bez zálohy, ztracena a musejí být znovu do systému zadána. Doba ztráty dat se nepočítá, pokud poskytovatel neměl možnost pomocí plnění v rámci této smlouvy této ztrátě dat předejít. Doba ztráty dat se počítá nepřetržitě po 24 hodin za každý kalendářní den.

V případě nezbytné odstávky systému (IS Víno) poskytovatel v dostatečném předstihu požádá objednatele o schválení odstávky a teprve po obdržení tohoto souhlasu může provést odstávku. Plánované servisní odstávky nelze provádět v garantované době dostupnosti (5x8).

5.7 Poskytovatel garantuje v případě servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy kategorie „A“ a zejména v případě výpadku IS Víno, že bude nepřetržitě pracovat na odstranění závady až do uvedení zařízení do plně funkčního stavu (vyřešení servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy kategorie „A“, odstranění výpadku IS Víno), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel je povinen průběžně informovat objednatele o stavu řešení servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy kategorie „A“ a zejména o stavu prací na odstranění výpadku IS Víno až do vyřešení servisního požadavku/nedostatku dle čl. 6. této smlouvy a odstranění výpadku IS Víno (odstranění závady).

5.8 Poskytovatel je povinen v předstihu informovat objednatele o nutném přerušení a omezení v poskytování Služeb.

6. Komponenty technické podpory

Poskytovatel zajistí poskytování technické podpory nejméně v rozsahu:

6.1 **Údržba systému:** Poskytovatel se zavazuje neprodleně v rámci doby dostupnosti IS Víno napravovat veškeré nedostatky, zejména:

- a) nestabilní stav systému (např.: velké čerpání systémových prostředků, nárůst spotřeby operační paměti, zvýšená frekvence prodloužení doby odpovědi atp.);
- b) pomalé až žádné odpovědi systému nebo nestandardní prodloužení dob odpovědi (zvláště např. u složitějších dotazů atp.);

- c) úplnou nedostupnost systému nebo jeho části způsobenou např. havárií či přerušením běhu některé z jeho komponent atp.

6.2 **Údržba databáze:** Poskytovatel se zavazuje neprodleně v rámci doby dostupnosti IS Víno realizovat nezbytné úpravy databáze pro zajištění optimalizace jejího chodu. Před prováděním těchto činností tyto poskytovatel musí konzultovat s administrátorem objednatele. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za prováděnou údržbu, která nesmí omezit či dokonce zastavit chod IS Víno. Pokud údržba databáze vyžaduje ukončení práce s IS Víno, zavazuje se poskytovatel naplánovat po projednání s objednatelem termín provedení údržby mimo pracovní dobu objednatele.

Poskytovatel bude odstraňovat zejména nedostatky v:

- a) integrity úložiště dat;
- b) úplné dostupnosti a možnosti vyhledávání všech datových záznamů a také dalších objektů databáze (pohledy, procedury, triggerů atp.);
- c) dostatku místa pro databázové a serverové aplikační logy (archivací, mazáním);
- d) dostatku místa pro data (včasnou notifikací objednateli – dle specifikace v Cílovém konceptu).

6.3 **Zajištění provozu technologického prostředí IS Víno:** Poskytovatel se zavazuje provádět veškeré činnosti, které jsou nutné k zajištění bezchybného chodu technického prostředí včetně základního software těchto technických prostředků (operační systémy, jiné softwarové prostředky zajišťující chod technického prostředí IS Víno), na kterém je provozován IS Víno.

6.4 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat nedostatky, tedy provádět veškeré činnosti, které jsou na jím spravovaných prostředcích nutné k **zajištění bezchybné komunikace serverových systémů IS Víno** v rámci datové sítě objednatele, zejména zajištění:

- a) možnosti přihlášení uživatelů k aplikaci;
- b) napojení a komunikace s integrovanými systémy (např. elektronická spisová služba, elektronická pošta, mapová aplikace apod.) a to včetně implementace případných změn vyvolaných úpravami v těchto integrovaných systémech;
- c) součinnosti týkající se zajištění chodu IS Víno a konzultace při správě infrastruktury objednatele.

6.5 **Zálohování dat:** supervize zajišťování zálohy dat všech serverových systémů a prostředí (produkční, testovací, školící) využívaných pro IS Víno a denní kontrola v rámci doby dostupnosti, a to zejména:

- a) operačních systémů a nastavení jednotlivých serverů a odstraňování zjištěných nedostatků;
- b) kontrola existence záloh a dle dohody ověření funkčnosti a integrity dat při obnově systému z těchto záloh a odstraňování zjištěných nedostatků.

6.6 **Obnova systému IS Víno:** vlastní provedení obnovy všech dat IS Víno dle dohody s objednatelem, zejména pak:

- a) aplikační software
- b) databáze
- c) veškerá data
- d) testování obnovených dat
- e) testování konfigurace celého IS Víno po jeho obnově.

7. **Další požadavky**

7.1 Poskytovatel zajistí:

- a) Průběžně vedený elektronický Provozní deník, přístupný i vybraným pracovníkům objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů včetně data a času v rámci administrace, údržby systémů a servisních zásahů.
- b) Zasílání pravidelných měsíčních a na vyžádání mimořádných reportů.

7.2 Cena za poskytování Služeb dle této smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v měsíčním Paušálu.

8. **Práva a povinnosti objednatele**

8.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.

8.2 Objednatel se zavazuje umožnit vstup pracovníkům poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této smlouvy. Za zajištění přístupu odpovídá osoba na straně objednatele, která poruchu nahlásila nebo si vyžádala servisní zásah.

8.3 Pokud objednatel neposkytne v čl. 8. odst. 8.1 této smlouvy dohodnutou součinnost, má poskytovatel právo požadovat na objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl poskytovatel pracovat na plnění předmětu smlouvy.

8.4 Objednatel je oprávněn požádat o výměnu pracovníka poskytovatele, podílejícího se na plnění podle této smlouvy a vůči němuž budou oprávněné výhrady ze strany objednatele, a poskytovatel je povinen bezodkladně výměnu tohoto pracovníka provést.

9. **Práva a povinnosti poskytovatele**

9.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy, a to bezodkladně poté, co se o takové skutečnosti dozví.

- 9.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s potřebnou odbornou péčí podle pokynů objednatele a obstarat vše, co je k poskytování Služeb potřeba. Při plnění této smlouvy je poskytovatel povinen upozorňovat objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech objednatele nebo vznik škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat Služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
- 9.4 Poskytovatel se zavazuje, že mezi osobami podílejícími se na plnění podle této smlouvy bude jako člen realizačního týmu tato osoba:
- Analytik – konzultant** podílející se na sběru a vyhodnocování analytických podkladů a jejich komunikace směrem k objednateli s návrhy věcných postupů, přičemž bude prokazatelně splňovat následující požadavky:
- a) Praxe minimálně tři (3) roky v oboru SW projektů, a to v oblasti analýzy, návrhu konceptu a designu systémů a taktéž v oblasti analýzy a návrhu datové, aplikační a prezentační vrstvy systémů; současně je požadována praxe v oblasti tvorby uživatelské dokumentace;
 - b) Podíl na realizaci minimálně dvou projektů vyhovujících alespoň jedné významné službě, jak jsou definovány v textu zadávací dokumentace v čl. 3 odst. 3.5 bodu 1. k veřejné zakázce IS Víno - realizace.
- 9.5 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele o jejich předání nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče objednateli předat.
- 9.6 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatel pro jiný účel než je poskytování Služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele o jejich vrácení nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatel poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této smlouvy.
- 9.7 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči objednateli proti jakýmkoli pohledávkám objednatele za poskytovatelem, ani postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 9.8 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání platnosti a účinnosti této smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám v souvislosti s plněním dle této smlouvy, s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 1 500 000,- Kč (slovy: jeden milion pět set tisíc korun českých). Splnění této povinnosti

prokáže poskytovatel objednateli předložením kopie předmětné pojistné smlouvy, a to bezodkladně na vyžádání.

- 9.9 Poskytovatel se zavazuje použít k plnění této smlouvy třetích osob jen v tom případě, kdy k tomu obdrží předchozí písemný souhlas objednatele.
- 9.10 Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět Služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.
- 9.11 Jestliže poskytovatel při plnění dle této smlouvy uplatní jakýkoliv svůj předmět duševního vlastnictví, vytvořený před uzavřením této smlouvy nebo v čase plnění této smlouvy, nabývá objednatel právo na jeho nevýhradní užívání bez zvláštní smlouvy a úhrady dnem jeho užití (uplatnění). Předchozí věta platí stejně i pro případ, že při plnění této smlouvy poskytovatel vytvoří autorské dílo. Úhrada za získání práva na užívání těchto předmětů duševního vlastnictví (veškerých licencí) k účelu vyplývajícímu z této smlouvy je zahrnuta v ceně plnění.
- 9.12 Smlouvou o dílo (viz výše) poskytovatel udělil objednateli veškerá oprávnění k výkonu všech práv ke všem verzím zdrojového kódu IS Víno. Poskytovatel se zavazuje předat objednateli každou změnu zdrojového kódu IS Víno příp. jeho části a součásti (dále zdrojový kód IS Víno), vytvořený poskytovatelem pro objednatele, a to prostřednictvím elektronického média neumožňujícího dodatečné změny obsahu (např. CD, DVD apod.), bezodkladně po nasazení příslušné změny do produkčního prostředí. Bez ohledu na předchozí ustanovení předá Poskytovatel aktuální verzi zdrojového kódu IS Víno objednateli nejméně 2x ročně. O předání bude vždy sepsán předávací protokol podepsaný oběma stranami, který se bude jednoznačným způsobem odkazovat na médium se zdrojovým kódem. Předaný zdrojový kód musí být dokumentovaný; komentáře popisující důležité části implementace budou vloženy přímo na konkrétní místa zdrojového kódu. Předaný zdrojový kód musí být ve správné verzi a umožňovat kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality. Pro splnění předchozí věty nemusejí být součástí předaného kódu ty části, které jsou sice nutné pro kompilaci, ale představují buďto oddělený předmět licencování (např. vývojářské licence knihoven třetích stran, vývojové prostředí) nebo jsou k dispozici nebo součástí poskytnutého software (např. webové servery, nástroje pro správu RDBMS), aby vývojové prostředí bylo běžně dostupné. Takové součásti ale musejí být v průvodní dokumentaci zdrojového kódu explicitně uvedeny včetně správné verze a zdroje odkud je lze získat či kde se nachází.
- V případě, že poskytovatel přestane poskytovat Služby dle této smlouvy (např. z důvodu insolvence, likvidace), je objednatel oprávněn zajistit plnění Služeb vlastními silami nebo prostřednictvím třetích osob.
- 9.13 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení předmětu této smlouvy či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této smlouvy (dále jen „služby exitu“).
- 9.14 Za tímto účelem se poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynu objednatele exitový plán vymezující veškeré podmínky pro převedení předmětu smlouvy či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „Exitový plán pro ukončení Služeb“), a to včetně migrace dat, a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu pro ukončení Služeb za přiměřeného použití vhodných ustanovení této smlouvy.

- 9.15 Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Exitového plánu pro ukončení Služeb, bude objednatel určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje k součinnosti při službě exitu a při vypracování Exitového plánu pro ukončení Služeb poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace předmětu plnění novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této smlouvy, a to nejméně 2 roky po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu pro ukončení poskytování plnění nejdříve 12 měsíců před řádným ukončením účinnosti této smlouvy, nebo kdykoli spolu s výpovědí poskytovatele, resp. s odstoupením objednatele od této smlouvy, nebo i po odstoupení poskytovatele od této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán pro ukončení plnění smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku objednatele, nestanoví-li objednatel lhůtu delší. Vypracování Exitového plánu pro ukončení Služeb se rozumí jeho příprava poskytovatelem a jeho následné schválení objednatel. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu pro ukončení Služeb a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Exitového plánu pro ukončení Služeb je součástí celkové ceny za paušál (viz odst. 3. 1 této smlouvy). Součástí Exitového plánu pro ukončení Služeb bude i způsob řešení předání privilegovaných účtů (Priviledged accounts, zejména administrátorské účty a účty superuživatelů).
- 9.16 Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s objednatel, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných objednatel, a to jak řízení na služby navazující na tuto smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
- 9.17 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se předmětu této smlouvy nebo jakékoli její části s novým dodavatelem odlišným od poskytovatele, zavazuje se poskytovatel po skončení účinnosti této smlouvy poskytovat objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných předmětu této smlouvy či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech poskytovatele získaných na základě plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let ode dne, ve kterém tato smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za paušál (viz odst. 3. 1 této smlouvy), k nimž se součinnost dle tohoto odstavce smlouvy nejbližší vztahuje.

10. Vady a záruka

- 10.1 Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění dle této smlouvy v souladu s příslušnou úpravou v občanském zákoníku.
- 10.2 Vedle toho poskytovatel v souladu s ustanovením občanského zákoníku přebírá záruku za jakost provedených úprav funkcionalit nebo výstupů software nebo hardware, který je předmětem Služeb (dále „úpravy funkcionalit nebo výstupů“), tj. poskytovatel se zaručuje, že plnění dle této smlouvy bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání pro účel, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad, včetně právních vad, a že bude mít dohodnuté vlastnosti, a pokud vlastnosti nebyly výslovně dohodnuty,

pak bude mít obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad, včetně právních vad. Nápravu (odstranění) vad, včetně právních vad, provede poskytovatel bezplatně.

- 10.3 Záruční doba činí 24 měsíců a běží ode dne předání a převzetí příslušné úpravy funkcionalit nebo výstupů bez výhrad, a v případě, že příslušná úprava funkcionalit nebo výstupů byla převzata s výhradami, pak záruční doba běží ode dne, ve kterém byly odstraněny vady a nedodělky úpravy funkcionalit nebo výstupů.
- 10.4 V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne vada, oznámí objednatel poskytovateli volbu konkrétního práva z vadného plnění. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne neodstranitelná vada, která bude bránit řádnému užívání IS Víno, může objednatel jako konkrétní právo z vadného plnění zvolit odstoupení od smlouvy, a to bez ohledu na to, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.
- 10.5 Smluvní strany sjednávají, že vady musí být nahlášeny stejným způsobem, jakým je upravena iniciace servisního požadavku a odstraněny ve stejných časových intervalech, jak je v závislosti na závažnosti vady (servisní požadavky kategorie A, B, C) uvedeno v čl. 5. této smlouvy. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem oznámení o odstranění vady ze strany objednatele, a to stejným způsobem, jakým je upravena iniciace servisního požadavku v čl. 5. této smlouvy.
- 10.6 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má poskytovatel povinnost o této překážce objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud poskytovatel objednatel v této pětidenní lhůtě o překážce písemně neinformuje, zanikají práva poskytovatele, která se k existenci příslušné překážky váží, zejména poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle článku 8. odst. 8.3 této smlouvy.

11. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje vést evidenci všech hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému a všech Služeb poskytnutých podle čl. 1. této smlouvy. Kopii této evidence zasílá poskytovatel objednateli nebo ji ukládá u objednatele v elektronické podobě.
- 11.2 O Službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této smlouvy vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 11.3 Výkaz poskytnutých Služeb bude poskytovatel předkládat objednateli vždy společně s příslušnou fakturou.

12. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 12.1 Za důvěrné informace objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které nebyly objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
 - a) informace, které se týkají objednatele;
 - b) informace, které jsou neveřejné podle obecně závazných právních předpisů.

- 12.2 Za důvěrné informace poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které byly poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a informace, které tvoří obchodní tajemství poskytovatele. Důvěrnými informacemi poskytovatele nejsou informace, které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách apod.).
- 12.3 Za důvěrné informace objednatele a poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 12.4 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé smluvní strany je nesdělí ani jinak nezpřístupní žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako smluvní strany podle této smlouvy (dále „povinnost mlčenlivosti“). Za porušení povinnosti mlčenlivosti podle této smlouvy nebude rovněž považováno uveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- 12.5 Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace druhé smluvní strany získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro řádné plnění práv a povinností dle této smlouvy (dále „povinnost nevyužít důvěrné informace druhé smluvní strany“).
- 12.6 Nehledě na ustanovení čl. 12. odst. 12.2 této smlouvy poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách (profilu zadavatele) určených objednatelem, a to bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o registru smluv). Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti při plnění povinností dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.7 Povinnosti uvedené v čl. 12. této smlouvy platí i po ukončení této smlouvy.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1 Při plnění této smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů, přičemž objednatel má postavení správce a poskytovatel má postavení zpracovatele. S ohledem na ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Obecné nařízení“), se smluvní strany dohodly tak, jak je uvedeno v tomto článku smlouvy.
- 13.2 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje v souladu s Obecným nařízením, touto smlouvou a pokyny objednatele, které budou objednatelem jednoznačně uděleny a poskytovatelem případně následně doloženy. Udělování pokynů objednatelem bude probíhat elektronicky prostřednictvím kontaktních osob objednatele: [REDACTED]

[redacted] (viz čl. 16. odst. 16.1 písm. a) této smlouvy) na e-mail kontaktní osoby poskytovatele [redacted] popřípadě prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel bude nakládat se svěřenými údaji tak, aby nedošlo k poškození zájmů objednatele.

- 13.3 Bude-li podle názoru poskytovatele pokyn objednatele v rozporu s Obecným nařízením nebo jiným předpisem EU, bude povinen o této skutečnosti informovat objednatele.
- 13.4 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti vyplývající pro poskytovatele z Obecného nařízení, zejména pak povinnosti uvedené v čl. 28 Obecného nařízení.
- 13.5 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje za účelem splnění právní povinnosti, která se vztahuje na objednatele.
- 13.6 Předmětem zpracování budou zejména následující osobní údaje: jméno, přímení a titul, datum narození, číslo občanského průkazu nebo pasu, místo trvalého pobytu, e-mail, fotodokumentace. Kategorie subjektů údajů tvoří osoby zúčastňující se procesu zatřídování vín a ověřování cukernatosti hroznů révy vinné.
- 13.7 Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat po dobu trvání této smlouvy. Po jejím ukončení poskytovatel nebude mít na základě smlouvy přístup k osobním údajům/osobní údaje vrátí objednateli.
- 13.8 Poskytovatel je povinen přijmout technická a organizační opatření, která jsou nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů v souladu s čl. 32 Obecného nařízení.
- 13.9 Poskytovatel se zavazuje k těmto technickým a organizačním opatřením:
- a) Pseudonymizace, šifrování osobních údajů;
 - b) Uzamykání prostor dodavatele, kde se osobní údaje zpracovávají;
 - c) Zaheslování počítačů, ve kterých se osobní údaje zpracovávají;
 - d) Uzamykání osobních údajů v tištěné podobě do uzamykatelných skříní;
 - e) Zpracování osobních údajů pouze odpovědnými osobami;
 - f) Proškolení odpovědných osob, jak mají s osobními údaji nakládat.
- 13.10 Poskytovatel není oprávněn předat osobní údaje žádné třetí osobě. Pokud by bylo třeba zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele, poskytovatel je povinen si předem vyžádat písemné povolení objednatele.
- 13.11 Smluvní strany se zavazují předávat si osobní údaje v šifrované nebo jinak zabezpečené podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k těmto údajům nebo k jakémukoliv zneužití neoprávněnou osobou.
- 13.12 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat dodržování Obecného nařízení poskytovatelem, a to i bez předchozího upozornění.

- 13.13 Poskytovatel je povinen oznámit objednateli do 24 hodin jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů.
- 13.14 Poskytovatel má ve vztahu k osobním údajům povinnost mlčenlivosti v rozsahu daném obecně závaznými právními předpisy i daném touto smlouvou, a rovněž se zavazuje zajistit, aby odpovědné osoby byly zavázány k mlčenlivosti. Ukončení platnosti smlouvy nemá vliv na závazek zachovávat mlčenlivost.
- 13.15 Poskytovatel se zavazuje k součinnosti při plnění povinnosti objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů.

14. SMLUVNÍ POKUTY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 14.1 V případě prodlení objednatele s platbou Paušálu za poskytnuté Služby uhradí objednatel poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2 V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat objednateli řádně a včas Služby ve lhůtách/v termínech stanovených touto smlouvou, uhradí poskytovatel objednateli za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti smluvní pokutu:
- ve výši 3.000,- Kč (slovy: *tři tisíce korun českých*) za každý započatý kalendářní den prodlení s uvedením zařízení do plně funkčního stavu (lhůta pro opravu) oproti lhůtě stanovené v článku 5. odst. 5.3 této smlouvy pro servisní požadavky/nedostatky dle čl. 6. této smlouvy kategorie A;
 - ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení s uvedením zařízení do plně funkčního stavu (lhůta pro opravu) oproti lhůtě stanovené v článku 5. odst. 5.3 této smlouvy pro servisní požadavky/nedostatky dle čl. 6. této smlouvy kategorie B;
 - ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení s uvedením zařízení do plně funkčního stavu (lhůta pro opravu) oproti lhůtě stanovené v článku 5. odst. 5.3 této smlouvy pro servisní požadavky/nedostatky dle čl. 6. této smlouvy kategorie C;
 - ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každý započatý pracovní den (dle dostupnosti podpory 5x8) prodlení s odpovědí na dotaz oproti lhůtě stanovené v článku 5. odst. 5.3 této smlouvy pro odpověď na dotaz.
- Započatým pracovním dnem se pro účely ustanovení čl. 14. odst. 14.2 písm. b), c) a d) této smlouvy považuje pracovní den v rozsahu 8 hodin v rámci garantované dostupnosti podpory (5x8).
- 14.3 V případě, že poskytovatel poruší svou níže uvedenou povinnost podle čl. 5. odst. 5.3 nebo 5.6 této smlouvy, zavazuje se poskytovatel za každý jednotlivý případ uhradit objednateli:
- při porušení závazku dodržet měsíční dostupnost systému IS Víno 95% smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč (slovy: *tři tisíce korun českých*) za každé započaté procento nedostupnosti systému IS Víno nad maximální počet 5% nedostupnosti systému IS Víno v rámci garantované dostupnosti podpory (5x8).
 - při porušení závazku dodržet maximální dobu ztráty dat 12 hodin v rámci jedné události ztráty dat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každých započatých 12 hodin doby ztráty dat nad maximálně stanovených 12 hodin ztráty dat.

- 14.4 V případě, že poskytovatel bude v prodlení se splněním svého závazku dle čl. 4.4.3. této smlouvy dodat, tj. dokončit a předat objednateli úpravu IS Víno v termínu dohodnutému dle písemného pokynu objednatele, zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli vedle náhrady škody smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním povinnosti dokončit a předat objednateli technické zhodnocení IS Víno v dohodnutém termínu.
- 14.5 V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost uzavřít a po celou dobu trvání platnosti a účinnosti této smlouvy udržovat pojistnou smlouvu uvedenou v čl. 9. odst. 9.8 této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 14.6 V případě, že poskytovatel poruší povinnost předat data a jejich nosiče objednateli uvedenou v čl. 9.5 a v čl. 9.6 této smlouvy nebo poskytovatel neoprávněně použije podklady, data a nosiče dle čl. 9.6 této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení, tj. i opakovaně.
- 14.7 V případě, že poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti uvedenou v čl. 12. odst. 12.4 této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé takové porušení, tj. i opakovaně.
- 14.8 V případě, že poskytovatel poruší povinnost nevyužít důvěrné informace druhé smluvní strany uvedenou v čl. 12. odst. 12.5 této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé takové porušení, tj. i opakovaně.
- 14.9 V případě, že poskytovatel poruší povinnosti služby exitu uvedené v čl. 9. odst. 9.13 a následujících odstavcích čl. 9., zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé jednotlivé porušení povinností v čl. 9. odst. 9.13 a následujících odstavcích čl. 9., tj. i opakovaně.
- 14.10 V případě, že poskytovatel poruší povinnost poskytovat objednateli Služby, které odpovídají požadavkům zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a které odpovídají požadavkům v dokumentu „Bezpečnostní požadavky na AIS pro připojení k produkčnímu prostředí Základních registrů“ v aktuální platné verzi, uvedenou v čl. 1. odst. 1.3 této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 14.11 Smluvní pokuty dle tohoto čl. 14. jsou splatné ve prospěch oprávněné smluvní strany do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
- 14.12 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči poskytovateli vzniklých v souladu s tímto čl. 14. proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám poskytovatele za objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 14.13 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčena povinnost poskytovatele nahradit objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

14.14 V případě, že prodlení poskytovatele bude zapříčiněno objednatelem nebo z jiných závažných důvodů písemně odsouhlasených oběma stranami, nevzniká objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty. Smluvní strany si sjednávají, že závažnými důvody ve smyslu předchozí věty jsou živelná pohroma, zásah vyšší moci a neposkytnutí potřebné součinnosti objednatelem dle čl. 8. odst. 8.1 této smlouvy. Tímto ujednáním není dotčeno právo smluvních stran sjednat i další závažné důvody liberace.

15. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

15.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

15.2 Tato smlouva může být ukončena pouze na základě dohody obou smluvních stran, výpovědi jedné ze smluvních stran nebo odstoupením kterékoliv ze smluvních stran dle občanského zákoníku nebo dle této smlouvy; další případy, kdy smluvní strany mohou odstoupit podle této smlouvy a bližší podmínky jsou uvedeny níže.

15.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že je poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této smlouvy po dobu delší než deset (10) kalendářních dní oproti lhůtám/termínům sjednaným v této smlouvě.

15.4 Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy, pokud se ukáže, že poskytovatel nemá oprávnění poskytovat Služby podle této smlouvy, zejména tehdy, ukáže-li se jako nepravdivé prohlášení poskytovatele dle čl. 1. odst. 1.6 této smlouvy nebo pokud poskytovatel ztratí oprávnění dle čl. 1. odst. 1.6 této smlouvy.

15.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s platbou Paušálu po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu.

15.6 Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

15.7 Objednatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé smluvní straně doručena písemná výpověď této smlouvy.

15.8 Poskytovatel není oprávněn vypovědět tuto smlouvu po dobu prvních čtyř roků poskytování Služeb podle této smlouvy. Po uplynutí této doby je poskytovatel oprávněn vypovědět tuto smlouvu za stejných podmínek jako objednatel, jak je uvádí čl. 15. odst. 15.7 této smlouvy.

Pro odstranění případných pochybností smluvní strany konstatují, že zákaz výpovědi, který platí pro poskytovatele po dobu prvních čtyř roků poskytování Služeb podle této smlouvy, v žádném případě neznamena, že by v uvedené době tuto smlouvu nemohl vypovědět objednatel.

15.9 Ukončením této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací (povinnost mlčenlivosti a povinnost nevyužít důvěrné informace druhé strany), ustanovení o ochraně osobních údajů a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení této smlouvy.

15.10 V případě ukončení této smlouvy má poskytovatel právo na úhradu Služeb provedených v souladu s touto smlouvou a akceptovaných objednatelem ke dni ukončení této smlouvy.

16. OPRÁVNĚNÉ OSOBY A KONTAKTNÍ MÍSTA

16.1 Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran:

a) Oprávněnými osobami objednatele jsou:

Oprávněné osoby ve věcech obchodních a smluvních:

[redacted] e-mail: [redacted]
[redacted] tel: [redacted]

Oprávněné osoby ve věcech plnění smlouvy:

[redacted] e-mail: [redacted]
[redacted] tel: [redacted]

Oprávněné osoby ve věcech technických:

[redacted] e-mail: [redacted]
[redacted] tel: [redacted]

b) Oprávněnými osobami poskytovatele jsou:

Oprávněné osoby ve věcech obchodních a smluvních:

[redacted]

Oprávněné osoby ve věcech plnění smlouvy:

[redacted]

Oprávněné osoby ve věcech technických:

[redacted]

16.2 V rámci dostupnosti podpory se poskytovatel zavazuje poskytovat tuto podporu oprávněným osobám objednatele na těchto kontaktech:

a) Telefonní číslo: [redacted]

b) E-mail: [redacted]

c) Webové rozhraní Helpdesk systému poskytovatele: [redacted]

16.3 Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.

16.4 Veškeré uplatňování nároků, žádostí, a jiných důležitých sdělení mezi smluvními stranami dle této smlouvy, které nebylo provedeno prostřednictvím webového rozhraní Helpdesk systému poskytovatele, musí být příslušnou smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé smluvní straně osobně, doporučenou poštou, datovou schránkou nebo e-mailem s použitím zaručeného elektronického podpisu.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1 Vyjma změn oprávněných osob podle článku 16. odst. 16.3 této smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této smlouvy být provedeny pouze na základě písemného

dotatku k této smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami.

- 17.2 Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 17.3 Smluvní strany vyjadřují vůli řešit spor, který vznikne na základě této smlouvy nebo který s ní souvisí, přednostně smírnou cestou. Nedojde-li ke shodě, jsou pro řešení sporů z této smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 17.4 V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy v platnosti a účinnosti pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této smlouvě jako celku.
- 17.5 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž obě vyhotovení mají platnost originálu. Jedno (1) vyhotovení smlouvy obdrží objednatel a jedno (1) poskytovatel.
- 17.6 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti tato smlouva nabývá dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb podle této smlouvy ke dni Akceptace dle Smlouvy o dílo. Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel dle příslušného právního předpisu.
- 17.7 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele smluvní strany výslovně sjednávají, že poskytovatel je obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.
- 17.8 Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Přehled podporovaných HW technologií a aplikací
V případě rozporu mezi textem této smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této smlouvy.
- 17.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Brně dne: 14. 1. 2021
vložením elektronického podpisu

Objednatel:
**Česká republika – Státní zemědělská
a potravinářská inspekce**

Dnem vložení elektronických podpisů

Poskytovatel:
InQool, a.s.

Podpis: _____

Jméno: Ing. Martin Klanica
Funkce: ústřední ředitel

Podpis: _____

Jméno: Mgr. Tibor Szabó, Mgr. Peter Halmo
Funkce: členové představenstva

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování technické podpory – Přehled podporovaných HW technologií a aplikací

PŘÍLOHA č. 1 – Přehled podporovaných HW technologií a aplikací

- 10 KUSŮ TABLETŮ LENOVO M10 PLUS ZA5T0081CZ
- 10 KUSŮ FHD FOLIO CASE
- 2 KUSY KODAK E1025 SE SERWISEM NA 4 ROKY

Poznámka: Výrobní čísla doplní poskytovatel ke dni Akceptace Smlouvy o dílo