

# RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNOLOGICKÉ A APLIKAČNÍ PODPORY PROVOZU ICT INFRASTRUKTURY ÚŘADU

Smluvní strany:

**Městská část Praha 9**

se sídlem: Sokolovská 14/324, PSČ 19000 Praha

IČO: 00063894

DIČ: CZ00063894

[REDAKCE]  
zastoupená [REDAKCE] starostou Městské části Prahy 9

číslo Rámcové dohody Objednatele: 2021/KSTSIT/0001/DINO

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**TOTAL SERVICE a.s.**

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 256 18 067, DIČ: CZ25618067

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 23580

[REDAKCE]  
zastoupená [REDAKCE] předsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo Rámcové dohody Poskytovatele: TS-MCP9-2020-12

dnešního dne uzavřely tuto Rámcovou dohodu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a ustanovením § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Rámcová dohoda**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Rámcové dohodě obsažených a s úmyslem být touto Rámcovou dohodou vázány, dohodly se na následujícím znění Rámcové dohody:**

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
  - 1.1.1 je veřejnoprávní korporací, a
  - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
  - 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
  - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
  - 1.2.3 ke dni uzavření této Rámcové dohody vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 1.3 Objednatel oznámil dne 19. 10. 2020 oznámením otevřeného řízení svůj záměr uzavřít rámcovou dohodu v zadávacím řízení s názvem „**Zajištění technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu**“, ev. č. Z2020-036775 (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), kdy Objednatel v zadávacím řízení vyhodnotil nabídku Poskytovatele jako nejvhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Rámcové dohodě a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.

## **2. ÚČEL RÁMCOVÉ DOHODY**

- 2.1 Účelem této Rámcové dohody je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří volnou přílohu Rámcové dohody jako její **Příloha č. 7** (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tj. zejména zajištění služeb provozu a podpory technologické HW a SW infrastruktury datových center Objednatele (dále společně jen „**Infrastruktura**“) a zajištění řádného poskytování dalších služeb nezbytné technické podpory provozu Infrastruktury Objednatele, a to zejména za účelem naplnění potřeb Objednatele spočívajících v zajištění moderní Infrastruktury s dostatečnými kapacitními parametry pro pokrytí potřeb provozovaných informačních systémů Objednatele, to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Rámcovou dohodou.
  - 2.2 Poskytovatel touto Rámcovou dohodou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Rámcové dohodě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
    - 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Rámcové dohody budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel zadávacího řízení vyjádřený Zadávací dokumentací,
    - 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Rámcové dohody budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
-

- 2.2.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Rámcové dohody použije subsidiárně.

### 3. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli ode dne nabytí účinnosti Rámcové dohody služby převzetí spočívající zejména v převzetí služeb od stávajícího poskytovatele poskytujícího Objednateli služby podpory a provozu Infrastruktury (dále jen „**Služby převzetí**“), a to na základě plánu převzetí služeb (dále jen „**Plán převzetí služeb**“) vypracovaného Poskytovatelem v rámci jeho nabídky na Veřejnou zakázku, který je součástí **Přílohy č. 2** této Rámcové dohody.
- 3.2 Předmětem této Rámcové dohody je dále stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání dílčích smluv („**Dílčí smlouva**“), na jejichž základě a za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě bude Poskytovatel povinen prostřednictvím členů realizačního týmu na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli služby, spočívající v:
- 3.3 poskytování technologické a aplikační podpory provozu Infrastruktury Objednatele za podmínek dle jednotlivých katalogových listů uvedených v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody (dále jen „**Katalogové listy**“), a to zejména (nikoli však výlučně) v těchto oblastech:
- a) konsolidace a správa HW a SW infrastruktury;
  - b) podpora serverové infrastruktury,
  - c) systémová podpora a správa konfigurací;
  - d) adresářové systémy;
  - e) podpora koncových uživatelů a koncových zařízení;
  - f) monitorovací a dohledové služby,
- (dále též jen jako „**Služby dle Katalogových listů**“);
- 3.3.2 poskytování dalších služeb prostřednictvím členů realizačního týmu Poskytovatele dle požadavků Objednatele po celou dobu účinnosti Rámcové dohody, postupem podle této Rámcové dohody (dále jen „**Služby specialistů**“); a
- 3.3.3 případném poskytnutí služeb exitu spojených se závěrečným ukončením poskytování Služeb podle této Rámcové dohody a spočívajících v přípravě a předání Infrastruktury novému poskytovateli na konci smluvního vztahu podle pokynů Objednatele, které zahrnují zejména: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech potřebných dat včetně dat doplňkových, vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci (dále jen „**Služby exitu**“),
- (dále společně Služby převzetí, Služby dle Katalogových listů, Služby specialistů a Služby exitu též jako „**Služby**“ či jednotlivě jen jako „**Služba**“).
- 3.4 Služby budou poskytovány v rozsahu a způsobem popsáním v této Rámcové dohodě a v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody (dále také „**Technická specifikace**“), a to včetně průřezových požadavků. Rozsah a obsah Služeb bude dále upřesněn v příslušné Dílčí smlouvě, neboť některé Katalogové listy či Služby specialistů mohou být Objednatelem požadovány pouze v konkrétní části.
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- 3.5 Nedílnou součástí poskytování Služeb a ceny za tato plnění je též vytvoření a pravidelná aktualizace příslušné infrastrukturní, provozní, administrátorské, uživatelské a bezpečnostní dokumentace vztahující se k poskytovaným Službám (dále jen „**Dokumentace**“), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků a příslušných Katalogových listů a Dílčích smluv.
- 3.6 Objednatel se touto Rámcovou dohodou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v Technické specifikaci.
- 3.7 Jednotlivé Služby (s výjimkou Služeb převzetí) dle Rámcové dohody budou realizovány na základě Dílčích smluv vznikajících postupem specifikovaným v čl. 6 této Rámcové dohody, tj. na základě objednávek Objednatele k poskytnutí Služby zaslaných Poskytovateli (dále jen „**Objedávka**“) ze strany Objednatele a písemným potvrzením těchto Objednávek Poskytovatelem, které se považuje za uzavření Dílčí smlouvy. Na základě jednotlivých Dílčích smluv bude Poskytovatel dodávat/poskytovat Objednateli Služby podle konkrétních potřeb Objednatele, přičemž druh a množství Služeb bude vždy uveden v Dílčí smlouvě.
- 3.8 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, to vše za podmínek dále stanovených touto Rámcovou dohodou a příslušnou Dílčí smlouvou.
- 3.9 Tato Rámcová dohoda nevytváří s výjimkou Služeb převzetí kontraktační povinnost Objednatele. Povinnost Poskytovatele poskytovat veškeré Služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí je upravena s výjimkou Služeb převzetí jednotlivými Dílčími smlouvami (v níže uvedeném smyslu). Povinnost Poskytovatele dodat příslušné Služby vzniká až uzavřením příslušné Dílčí smlouvy s výjimkou Služeb převzetí, jejichž plnění je blíže upraveno v čl. 5 této dohody.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Rámcové dohody kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Rámcové dohody za účasti členů realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci a jejichž praxe a zkušenost byla předmětem hodnocení nabídek v zadávacím řízení Veřejné zakázky. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen a který by získal alespoň stejný počet bodů v případě hodnocení jeho praxe a zkušeností nad rámec požadavků na kvalifikaci. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž změna bude Objednatelem schválena v případě, že Poskytovatel nahradí osobu realizačního týmu takovou osobou, která prokazatelně disponuje znalostmi a odbornou kvalifikací alespoň na úrovni, která byla u nahrazované osoby hodnocena v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky. Poskytovatel se zavazuje udržovat dostupnost kapacit realizačního týmu tak, aby byl schopen započít s poskytováním Služeb ihned po převzetí Infrastruktury v souladu s čl. 5 této Rámcové dohody.
- 3.11 U osob realizačního týmu na pozici IT specialista na systémy SIEM – ochrana databází Guardium, IT specialista na systémy SIEM – Analytik a IT specialista na software pro šifrování dat Objednatel požaduje, aby tyto technici disponovali Oznámením o splnění podmínek pro přístup k utajované informaci stupně utajení „Vyhrazené“ (dle § 6 zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů). Oznámení dle předchozí věty Poskytovatel předloží Objednateli před zahájením poskytování Služeb těmito osobami.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Rámcové dohody sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové dohody. Jakákoliv dodatečná změna
-

osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb dle této Rámcové dohody prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby dle této Rámcové dohody realizoval sám.

#### **4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 4.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá se na dobu určitou v trvání 48 měsíců od jejího nabytí účinnosti. Služby převzetí budou poskytovány v trvání max. 1 měsíce od nabytí účinnosti Rámcové dohody (blíže viz čl. 5 Rámcové dohody a **Příloha č. 2** této Rámcové dohody). Služby poskytované na základě dílčích smluv budou poskytovány v trvání 47 měsíců od ukončení Služeb převzetí.
- 4.2 Poskytovatel se Rámcovou dohodou zavazuje poskytnout Služby převzetí dle harmonogramu plnění, který je součástí **Přílohy č. 2** této Rámcové dohody.
- 4.3 Služby dle Katalogových listů, Služby specialistů a Služby exitu mohou být Objednatelem poptávány po celou dobu trvání Rámcové dohody, a to na základě příslušné Dílčí smlouvy.
- 4.4 Místem plnění jsou aktuální prostory datových center Objednatele, dále sídlo Objednatele nebo jakékoliv jiné místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Rámcové dohody.
- 4.5 Objednatel je oprávněn místa plnění svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování příslušných Služeb v tomto místě.
- 4.6 Smluvní strany se dále dohodly, že místa plnění mohou být po dobu trvání této Rámcové dohody měněna také v souvislosti s novými prostorami Objednatele, přemístěním aktuálních prostor datových center či jejich částí.
- 4.7 Pokud to povaha plnění této Rámcové dohody umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této Rámcové dohody také vzdáleným přístupem.

#### **5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘEVZETÍ**

- 5.1 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služeb převzetí v termínu dle Plánu převzetí služeb, který je **Přílohou č. 2** této Rámcové dohody.
- 5.2 Plán převzetí služeb stanovuje závazný rozsah činností Poskytovatele a součinnosti Objednatele, přesný harmonogram převzetí a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za poskytování Služeb na Poskytovatele.
- 5.3 Rozsah součinnosti Objednatele dle tohoto článku Rámcové dohody nepřesáhne rozsah stanovený v této Rámcové dohodě.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění či dílčí plnění nezbytná k realizaci Plánu převzetí služeb za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Rámcové dohody.
- 5.5 Služby převzetí budou provedeny (tedy ukončeny) až dnem podpisu akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem o provedení Služeb převzetí.

#### **6. UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV**

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby (s výjimkou Služeb převzetí) na základě Dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami, a to na základě Objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem v souladu s postupem dle tohoto článku.
  - 6.2 Každá Dílčí smlouva se řídí touto Rámcovou dohodou, pokud není v Dílčí smlouvě uvedeno výslovně jinak. Součástí Dílčí smlouvy jsou i podmínky stanovené v této Rámcové dohodě,
-

- nestanoví-li Smluvní strany výslovně, že se konkrétní články této Rámcové dohody na konkrétní Dílčí smlouvu neužijí. Ustanovení § 131 odst. 5 ZZVZ tímto není dotčeno
- 6.3 Objednatel není povinen uzavřít byť jedinou Dílčí smlouvu nebo objednat jakékoliv Služby.
- 6.4 Objednávka musí být učiněna (i) listinnou formou nebo (ii) elektronickými prostředky a musí být zaslána prostřednictvím oprávněných osob uvedených v **Příloze č. 4** této Rámcové dohody.
- 6.5 Každá Objednávka dle odst. 4.4 této Rámcové dohody bude obsahovat zejména následující náležitosti:
- 6.5.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
- 6.5.2 požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb;
- 6.5.3 Objednatelem předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Rámcové dohodě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů; 1 člověkoden = 8 pracovních hodin, dále jen „**ČD**“), který bude následně upřesněn ze strany Poskytovatele (viz odst. 6.7 této Rámcové dohody);
- 6.5.4 specifikaci členů realizačního týmu, pokud je plnění vyžadováno od konkrétních členů realizačního týmu Poskytovatele dle **Přílohy č. 3** této Rámcové dohody;
- 6.5.5 akceptační kritéria s odkazem na příslušnou část Technické specifikace, případně stanovení nových akceptačních kritérií, odpovídá-li to povaze plnění;
- 6.5.6 stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávanému plnění;
- 6.5.7 případně další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele;
- 6.5.8 podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 6.6 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 6.5 této Rámcové dohody nebo obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení těch částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 6.5 této Rámcové dohody, a to nejpozději ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Vadou Objednávky je zejména neurčitost zadání nebo rozpor s touto Rámcovou dohodou. Vadou Objednávky také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Objednávky, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Objednávku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Objednávky, je Poskytovatel povinen průběžně (minimálně 1x měsíčně) na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že Objednávku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.
- 6.7 V případě že Objednávka neobsahuje vady dle čl. 6.6 Rámcové dohody, Poskytovatel se zavazuje na tuto Objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů, písemně reagovat, součástí této reakce musí být u Služeb specialistů upřesnění anebo potvrzení časové náročnosti a rozsahu Služeb. Písemným potvrzením Objednávky ze strany Poskytovatele dojde k uzavření Dílčí smlouvy (s výjimkou odst. 6.8 Rámcové dohody). Každá Dílčí smlouva, která podléhá uveřejňovací povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZRS**“), nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění příslušné Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS, není-li v Objednávce výslovně uvedeno pozdější datum jinak.

- 6.8 V případě, že Objednávka nebude ve lhůtě dle odst. 6.7 Rámcové dohody Poskytovatelem přijata, je Objednávka uplynutím této lhůty u Služeb dle Katalogových listů považována za schválenou a Dílčí smlouva za uzavřenou. Poskytovateli tak vzniká povinnost poskytovat Služby dle katalogových listů.
- 6.9 K potvrzení Objednávky jsou vedle statutárního zástupce či zástupce zvlášť zmocněného plnou mocí v zastoupení oprávněné osoby uvedené v **Příloze č. 4** této Rámcové dohody.
- 6.10 Smluvní strany si poskytnou v procesu uzavírání Dílčí smlouvy navzájem veškerou nezbytnou součinnost, a to zejména pro účely srozumitelného vymezení všech náležitostí Objednávky dle odst. 6.5 této Rámcové dohody.
- 6.11 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že až na základě písemného Potvrzení objednávky Objednatelem, je Poskyvatel oprávněn poskytnout příslušné Služby. V případě, že Poskyvatel poskytne Služby bez předchozího písemného Potvrzení objednávky, nevzniká mu nárok na uhrazení Ceny za Služby dle Dílčí smlouvy, s čímž Poskyvatel výslovně souhlasí.

## **7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DLE KATALOGOVÝCH LISTŮ**

- 7.1 Poskyvatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dle Katalogových listů v termínu požadovaném Objednatelem v příslušné Objednávce a poskytovat služby po celou dobu dle příslušné Objednávky, resp. Dílčí smlouvy i v případě uzavření Dílčí smlouvy postupem dle odst. 6.8 této Rámcové dohody, a to prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody a případně dalších osob Poskytovatele či prostřednictvím jeho poddodavatelů.
- 7.2 Vznikne-li při realizaci Služeb specialistů Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby dle Katalogových listů, zavazuje se Poskyvatel zahájit poskytování Služeb dle Katalogových listů rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Rámcové dohody je již zahrnuta v ceně za Služby dle Katalogových listů.
- 7.3 Jednotlivé Služby dle Katalogových listů budou poskytovány nepřetržitě od zahájení jejich poskytování až do data skončení doby určeném v příslušné Objednávce, resp. Dílčí smlouvě.
- 7.4 Poskyvatel se zavazuje:
- 7.4.1 poskytovat Služby dle Katalogových listů s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Rámcové dohodě; dostane-li se Poskyvatel do prodlení s povinností poskytovat Služby dle Katalogových listů řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskyvatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb dle Katalogových listů dle této Rámcové dohody po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskyvatel;
- 7.4.2 poskytovat Služby dle Katalogových listů v rozsahu dle jednotlivých Katalogových listů a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí Technické specifikace a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb dle Katalogových listů a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby dle Katalogových listů v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba dle Katalogového listu nemá definované SLA;
- 7.4.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskyvatel převzal do užívání.
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- 7.5 Poskytovatel se zavazuje ke Službám dle Katalogových listů zprovoznit nejpozději ke dni zahájení jejich poskytování řešení pro monitoring poskytování Služeb dle Katalogových listů. Zprovozněné řešení monitoringu umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby dle Katalogových listů (dále jen „**Monitoring**“) v středisku technické podpory Objednatele (dále jen „**Service Desk**“).
- 7.6 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu a další informace relevantní pro poskytování Služeb dle Katalogových listů, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb dle Katalogových listů (dále jen „**Zpráva**“). Ze Zpráv bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby dle Katalogových listů poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Rámcové dohody, a není-li pro určitou Službu dle Katalogových listů SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby dle Katalogových listů sjednanou v této Rámcové dohodě. Podoba Zprávy je vymezena v Technické specifikaci.
- 7.7 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 7.8 Zprávy podléhají schvalování Objednatelem. Nebyly-li Služby dle Katalogových listů poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb dle Katalogových listů.
- 7.9 Za účelem poskytování Služeb dle Katalogových listů, pro příjem servisních požadavků a příjem Objednávek ve smyslu čl. 6 Rámcové dohody a další případnou komunikaci ohledně poskytování Služeb specialistů je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody či po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů rozhraní, v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém jazyce za v místě a čase běžné hovorné a jemuž budou moci formou stanovenou v Technické specifikaci zasílat své servisní a jiné požadavky.
- 7.10 Ve vztahu k poskytování Služeb dle Katalogových listů se Poskytovatel dále zavazuje:
- 7.10.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb dle Katalogových listů, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle Katalogových listů a prostředky dle tohoto odstavce Rámcové dohody bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Infrastruktury a poskytování Služeb dle Katalogových listů, které mohou nastat v průběhu trvání této Rámcové dohody;
- 7.10.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Rámcové dohody;
- 7.10.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Infrastruktury či její části a též požadované termíny výluky Služby dle příslušného Katalogového listu prováděné za účelem plánované údržby Infrastruktury (dále jen jako „**Odstávka infrastruktury**“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka Infrastruktury je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávku infrastruktury provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Infrastruktury. Takto sjednaná doba Odstávky infrastruktury se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby dle příslušného Katalogového listu. Další podmínky doby Odstávky infrastruktury jsou upraveny v Technické specifikaci;
-



- 7.10.4 provádět nepřetržitý Monitoring provozu Infrastruktury a Služeb dle Katalogových listů dle podmínek odst. 7.5 Rámcové dohody a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz Infrastruktury a Služeb dle Katalogových listů.

## **8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPECIALISTŮ**

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Rámcové dohody a příslušné Dílčí smlouvy poskytovat Objednateli výhradně prostřednictvím specialistů, tj. členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Rámcové dohody, které budou realizovány nad rámec Služeb dle Katalogových listů, a to dle aktuálních provozních potřeb Objednatele. Povinnosti Poskytovatele související se Službami specialistů zahrnují zejména:
- 8.1.1 řešení mimořádných provozních potřeb Objednatele souvisejících se správou Infrastruktury Objednatele, realizovaných nad rámec Služeb dle Katalogových listů;
  - 8.1.2 řešení dalších provozních potřeb Objednatele, které objektivně nejsou Službami dle Katalogových listů;
  - 8.1.3 další služby spojené se správou Infrastruktury Objednatele dle jeho aktuálních provozních potřeb,
- to vše v rozsahu a za podmínek ujednaných v příslušné Dílčí smlouvě.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb specialistů.

## **9. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EXITU**

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Rámcové dohody a příslušné Dílčí smlouvy poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností dle Rámcové dohody v případě jejího ukončení, a to i předčasného spojených s poskytováním Služeb dle Katalogových listů nebo Služeb specialistů na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, tedy poskytnout Služby exitu.
- 9.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 9.3 této Rámcové dohody vypracovat na základě písemného pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“), provést další činnosti dle příslušných Katalogových listů a poskytnout plnění nezbytná k realizaci Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Rámcové dohody. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Rámcové dohody, a to 1 rok po jejím ukončení.
- 9.3 Objednatel je oprávněn (nikoli povinen) požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 1 rok po zahájení poskytování Služeb Poskytovatelem, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Rámcové dohody, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Rámcové dohody. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatel v souladu s odst. 11.2 této Rámcové dohody.

## **10. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ**

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Technické specifikace. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit
-

veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelům akceptoval.

- 10.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 10.3 Jakékoliv změny Technické specifikace musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.
- 10.4 Kterákoli ze smluvních stran je rovněž oprávněna navrhnout změnu Služeb dle Katalogových listů, a to za přiměřeného užití odst. 10.1 až 10.3 této Rámcové dohody.

## **11. AKCEPTACE**

11.1 Každý výsledek Služeb dle této Rámcové dohody a příslušné Dílčí smlouvy, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), bude Objednatelům akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Technické specifikaci, Potvrzení objednávky či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

### **11.2 Akceptace dokumentů**

- 11.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelům schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 11.2 Rámcové dohody.
  - 11.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelům. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
  - 11.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 11.2.3 Rámcové dohody i opakovaně.
  - 11.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
  - 11.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodloužení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.
-

### 11.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 11.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Rámcová dohoda anebo Dílčí smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 11.3 Rámcové dohody.
- 11.3.2 Předání a převzetí Objednatelům objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Rámcové dohodě nebo stanovených v souladu s touto Rámcovou dohodou.
- 11.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Rámcovou dohodou, Objednávkou nebo Potvrzením objednávky; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 11.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 11.3.3 Rámcové dohody Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zpracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 11.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 11.3.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 11.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu odst. 15.4 této Rámcové dohody. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 11.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- 11.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Rámcové dohody, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 11 Rámcové dohody. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 11.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 11.3.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k dílčímu plnění.
- 11.4 U Služeb převzetí a u Služeb exitu bude akceptace probíhat podpisem akceptačního protokolu Objednatele a Poskytovatele o řádném provedení těchto Služeb.
- 11.5 U Služeb dle Katalogových listů bude akceptace probíhat písemným schválením Zprávy Objednatелеm.
- 11.6 U Služeb členů realizačního týmu bude akceptace probíhat písemným schválením výkazu plnění za poskytnuté Služby dle příslušné Dílčí smlouvy Objednatелеm.
- 11.7 Lhůty uvedené čl. 11 Rámcové dohody platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

## 12. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 12.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
    - 12.1.1 poskytovat plnění podle této Rámcové dohody a Dílčí smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
    - 12.1.2 poskytovat plnění podle této Rámcové dohody a Dílčí smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Rámcové dohodě a Dílčí smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
    - 12.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nezbytné;
    - 12.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy;
    - 12.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
    - 12.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 12.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „*best practice*“;
  - 12.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
  - 12.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
  - 12.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Rámcové dohody, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
  - 12.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
  - 12.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb dle Katalogových listů za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
  - 12.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 12.2 Poskytovatel je dále povinen:
- 12.2.1 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;
  - 12.2.2 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VKB**“);
  - 12.2.3 informovat Objednatele o výskytu bezpečnostních incidentů dle VKB;
  - 12.2.4 informovat Objednatele o rizicích Služeb a jejich řízení ze strany Poskytovatele;
  - 12.2.5 informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele. Ovládáním se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), či ekvivalentní postavení, dle VKB.
- 12.3 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Rámcové dohody a všech Dílčích smluv uzavřených na základě Rámcové dohody pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 30.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Rámcové dohody a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10
-

pracovních dnů po uzavření Rámcové dohody nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Rámcové dohody.

- 12.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Infrastruktury provedené Poskytovatelem na základě této Rámcové dohody aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Infrastruktury a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 12.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Infrastruktury s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změny Infrastruktury na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně plnění podle této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 12.6 V případě, že dojde k uzavření nové Rámcové dohody týkající se plnění dle této Rámcové dohody nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Rámcové dohody poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného provádění údržby, podpory anebo jiných služeb poskytovaných v rámci Infrastruktury či její příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Rámcové dohody, a to i nad rámec svých povinností dle čl. 12 této Rámcové dohody. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let po uplynutí doby trvání této Rámcové dohody dle čl. 23 této Rámcové dohody. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění je zahrnut v ceně Služeb podle této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 12.7 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, zejména, nikoli však výlučně:
- 12.7.1 nejpozději do 15. března následujícího kalendářního roku informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Rámcové dohody v předchozím kalendářním roce plnění Rámcové dohody.

### **13. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

#### **13.1 Cena za poskytnutí Služeb převzetí a její hrazení**

- 13.1.1 Cena za poskytnutí Služeb převzetí je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 100.000,00,- Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K Ceně za poskytnutí Služeb převzetí bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb převzetí. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytnutí Služeb převzetí bude stanovena max. ve výši 5 % z celkové nabídkové ceny uvedené Poskytovatelem v jeho nabídce. Cena za Služby převzetí bude Objednatelem uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb převzetí podle této Rámcové dohody. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu.

### 13.2 Cena Služeb dle Katalogových listů a její hrazení

- 13.2.1 Podrobný rozpis cen jednotlivých Služeb dle Katalogových listů je uveden v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody.
- 13.2.2 Jednotkové ceny Služeb dle Katalogových listů uvedené v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Rámcové dohody. Zahrnují veškerá plnění dle Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb dle příslušných Katalogových listů za 1 měsíc.
- 13.2.3 Smluvní strany dále sjednávají, že:
- Cena Služeb dle Katalogových listů bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné Služby dle Katalogových listů dle jednotlivých Katalogových listů poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) řádně vystaveného Poskytovatelem;
  - k Ceně Služeb dle Katalogových listů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění;
  - během trvání Rámcové dohody budou Objednatelem hrazeny pouze aktuálně poskytované Služby dle Katalogových listů, a to v rozsahu dle příslušných Katalogových listů, jejichž jednotková cena je stanovena v **Příloze č. 6** Rámcové dohody.
- 13.2.4 Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy. V případě, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů. Obdobně se může cena Služeb dle Katalogových listů přiměřeně snížit, pokud dle příslušné Zprávy bude zřejmé, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

### 13.3 Cena Služeb specialistů a její hrazení

- 13.3.1 Cena Služeb specialistů je dohodou smluvních stran stanovena samostatně pro jednotlivé členy realizačního týmu Poskytovatele v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody. K Ceně za poskytnutí Služeb specialistů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Jednotkové ceny Služeb specialistů uvedené v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Rámcové dohody a zahrnují veškerá plnění dle této Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb specialistů za 1 ČD pro příslušného člena realizačního týmu.
- 13.3.2 Cena za poskytnutí Služeb specialistů bude zaplácena vždy po akceptaci dílčího plnění způsobem dle čl. 11 Rámcové dohody, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:
- Cena Služeb specialistů vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění příslušným členem realizačního týmu Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za tohoto člena realizačního týmu uvedené v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody.
  - V případě, že Služby specialistů nebudou trvat celý člověkohoden, stanoví Poskytovatel jejich cenu poměrně, a to s přesností na celé člověkohodiny pro příslušné členy realizačního týmu.
-

- c) Poskytovatel ve lhůtách stanovených v Dílčí smlouvě předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle člověkodnů při realizaci Služeb specialistů (dále jen „**Výkaz plnění**“).
  - d) Objednatel je povinen v době splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.
- 13.4 **Cena za poskytnutí Služeb exitu** je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 100.000,00 Kč bez DPH. K Ceně Služeb exitu bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Rámcové dohody v rámci poskytování Služeb exitu, pokud tyto Služby exitu budou realizovány. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytnutí Služeb exitu bude stanovena max. ve výši 5 % z celkové nabídkové ceny uvedené Poskytovatelem v jeho nabídce na plnění Veřejné zakázky. Cena za Služby exitu bude Objednatelem uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb exitu podle této Rámcové dohody. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu.
- 13.5 Podrobný rozpis cen za jednotlivá plnění dle této Rámcové dohody je uveden v **Příloze č. 6** této Rámcové dohody.
- 13.6 Platební podmínky pro všechny Služby dle Rámcové dohody**
- 13.6.1 Doba splatnosti jednotlivých plateb dle této Rámcové dohody je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
  - 13.6.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Rámcové dohody, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a doba splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
  - 13.6.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Rámcové dohody, je Objednatel oprávněn ji vrátit v době její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
  - 13.6.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
  - 13.6.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
  - 13.6.6 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
  - 13.6.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Rámcové dohody nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH
-



(dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhrzena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

#### **14. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA**

- 14.1 K součástí plnění Poskytovatele podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy, které jsou movitými věcmi a mají se stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 14.2 této Rámcové dohody), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran.
- 14.2 Vzhledem k tomu, že součástí Služeb dle této Rámcové dohody a Dílčích smluv je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto součástí Služeb poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Rámcové dohody.
- 14.3 Objednatel je oprávněn veškeré součásti poskytnutých Služeb a veškeré výstupy plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 14.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 14.3.3 této Rámcové dohody užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo neomezeném množstevním rozsahu definovaném **Přílohou č. 1** této Rámcové dohody, v územním rozsahu pro Českou republiku, a to nejméně po dobu trvání majetkových práv autorských, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby. Licence k autorskému dílu je poskytována jako neomezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít, a to ani zčásti.
- 14.3.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze počítačových programů upravených na základě této Rámcové dohody.
- 14.3.3 Poskytovatel touto Rámcovou dohodou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 14.3.1 této Rámcové dohody, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace výsledku Služeb, která příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného výsledku Služeb.
- 14.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Rámcové dohody, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.
- 14.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Rámcové dohody vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl
-

jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle čl. 13 Rámcové dohody je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

- 14.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Rámcové dohody včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 14.3.7 Jestliže jsou s užitím systémového software, služeb podpory k němu, či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci Ceny za poskytování Služeb dle Katalogových listů řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Rámcové dohody a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této Rámcové dohody.
- 14.4 Práva získaná v rámci plnění této Rámcové dohody přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Rámcové dohody Poskytovatelem Objednateli.
- 14.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorským dílům je zahrnuta v ceně Služeb dle čl. 13 Rámcové dohody.

## **15. ZÁRUKA**

- 15.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výsledku Služeb dle této Rámcové dohody má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Rámcovou dohodou, zejména v Technické specifikaci, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Rámcové dohodě nebo v souladu s touto Rámcovou dohodou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Služeb specialistů rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti Infrastruktury či jejich částí, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele.
- 15.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledku Služeb dle této Rámcové dohody od okamžiku její akceptace po dobu 24 měsíců od akceptace výsledku Služeb dle této Rámcové dohody jako celku. Tato záruka se prodlužuje po každém rozšíření výsledku Služeb dle této Rámcové dohody realizovaném formou Služeb specialistů či jiné úpravě funkčních vlastností provedených na základě Služeb specialistů tak, že bude trvat až do uplynutí 24 měsíců ode dne akceptace takového rozšíření či úpravy provedené v rámci Služeb specialistů.
- 15.3 Po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů budou veškeré záruční i mimozáruční vady řešeny plněním Poskytovatele poskytovaným v rámci těchto Služeb dle Katalogových listů a následující ustanovení odst. 15.4, odst. 22.2.1 a odst. 22.2.2 Rámcové dohody se po tuto dobu nepoužijí. Tím není dotčeno použití uvedených ustanovení po skončení poskytování Služeb dle Katalogových listů. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění.
- 15.4 Není-li v této Rámcové dohodě nebo v příslušném Katalogovém listu stanoveno výslovně jinak:
  - 15.4.1 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie A, tj. vady, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání Infrastruktury či její části, okamžitě po jejím nahlášení, s tím, že vadu do 8 hodin od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- 15.4.2 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie B, tj. vady, která nebrání užívání Infrastruktury či její části, ale omezuje jeho provoz, maximálně do 4 hodin od jejího nahlášení s tím, že vadu do 5 dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,
- 15.4.3 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie C, tj. vady, která není vadou kategorie A ani B, maximálně do 2 dnů od jejího nahlášení s tím, že termín odstranění vady bude předmětem dohody smluvních stran, nepřekročí však dobu 10 dnů od jejího nahlášení,
- 15.4.4 náhradní řešení vady kategorie A se považuje za nahlášenou vadu kategorie B a náhradní řešení vady kategorie B se považuje za nahlášenou vadu kategorie C, přičemž náhradní řešení vady je výjimečným postupem a Poskytovatel je povinen je Objednateli řádně písemně zdůvodnit;
- 15.4.5 pokud Objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že Poskytovatel je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 15.5 Není-li v této Rámcové dohodě nebo v souladu s touto Rámcovou dohodou stanoveno jinak, platí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci provozní doby Service Desku v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin. V případě, kdy Služby dle Katalogových listů, resp. jejich část vztahující se k provozování Service Desku, již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Rámcové dohody či její části poskytovány, jsou lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počítány v pracovní dny, a to v době od 6:00 do 18:00 hodin.
- 15.6 Objednatel je oprávněn vady výsledku Služeb dle této Rámcové dohody nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 15.7 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 15.8 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění poskytnuté/dodané podle této Rámcové dohody bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Rámcové dohody, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Infrastruktury Objednatele či její části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Rámcové dohody, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 15.9 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Rámcové dohody, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 14 této Rámcové dohody; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

## 16. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 16.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických
-

záležitostech souvisejících s plněním této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:

- 16.1.1 osoby oprávněné jednat v **záležitostech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Rámcovou dohodu a Dílčí smlouvy a uzavírat k nim dodatky dle odst. 25.3 této Rámcové dohody;
- 16.1.2 osoby oprávněné v **záležitostech obchodních** jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 10 této Rámcové dohody, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 11 Rámcové dohody a Dílčích smluv, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Rámcové dohody a Dílčích smluv; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Rámcovou dohodu a Dílčí smlouvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle odst. 25.3 této Rámcové dohody;
- 16.1.3 osoby oprávněné jednat v **záležitostech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 15 Rámcové dohody; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Rámcovou dohodu a Dílčí smlouvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle odst. 25.3 této Rámcové dohody.
- 16.2 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.2 Rámcové dohody jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Rámcové dohody a připravovat dodatky k Rámcové dohodě anebo Dílčím smlouvám pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 16.3 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.2 a 16.1.3 Rámcové dohody nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Rámcové dohody nebo jejího předmětu.
- 16.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 4** této Rámcové dohody a jejich role stanoví tato Rámcová dohoda.
- 16.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

## **17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 17.1 S ohledem na předmět této Rámcové dohody smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů Objednatele či osob evidovaných v Infrastruktuře (dále jen „**koncoví uživatelé**“).
  - 17.2 Nedílnou součástí Rámcové dohody je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 8** této Rámcové dohody.
  - 17.3 Zpracování osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Služeb dle této Rámcové dohody, kdy odměna Poskytovatele za zpracování osobních údajů je součástí ceny dle čl. 13 této Rámcové dohody.
  - 17.4 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Rámcové dohody. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje
-

plnit po celou dobu účinnosti Rámcové dohody, pokud z ustanovení Rámcové dohody nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

## **18. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

- 18.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Rámcové dohody:
- 18.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
  - 18.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Rámcové dohody získala od druhé smluvní strany.
- 18.3 Za třetí osoby podle odst. 18.2 Rámcové dohody se nepovažují:
- 18.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - 18.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
  - 18.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
  - 18.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Rámcové dohody nebo na plnění spojeném s plněním dle této Rámcové dohody, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Rámcové dohodě.
- 18.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 18.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Rámcové dohody a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**nařízení GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Rámcové dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Rámcové dohody.
- 18.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Rámcové dohody, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citované nařízení vyžaduje a které mohou být dle
-

nařízení GDPR splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle nařízení GDPR v konkrétním případě vyžadovány.

- 18.7 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Rámcové dohody, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Rámcovou dohodu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Rámcové dohody.
- 18.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Rámcové dohody a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Rámcovou dohodou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 18.9 Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Infrastruktura či její části obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z ní byla získána.
- 18.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 18.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - 18.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Rámcové dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Rámcové dohody o ochraně informací,
  - 18.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 18.10.4 po podpisu této Rámcové dohody poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - 18.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
  - 18.10.6 jsou obsažené v Rámcové dohodě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.
- 18.11 Za Důvěrné informace se ve smyslu odst. 18.10 Rámcové dohody zejména nepovažují:
- 18.11.1 ustanovení této Rámcové dohody včetně jejích příloh,
  - 18.11.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Rámcové dohody v jednotlivém kalendářním roce.
- 18.12 Bez ohledu na jiná ustanovení této Rámcové dohody je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 18.12.1 tuto Rámcovou dohodu včetně všech jejích změn a dodatků,
  - 18.12.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění dle Rámcové dohody.
-

- 18.13 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 18.3 Rámcové dohody, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 18.14 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 18.15 Ukončení účinnosti této Rámcové dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Rámcové dohody a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Rámcové dohody.

## **19. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

- 19.1 Není-li v této Rámcové dohodě nebo v souladu s touto Rámcovou dohodou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že
- 19.1.1 Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)(dále jen „**ZKB**“), správce komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytnutí Služeb specifikovaných v článku 3 této Rámcové dohody může být prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systémů.
- 19.1.2 Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.
- 19.2 Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systémů je určen předmětem této Rámcové dohody.
- 19.3 Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Rámcové dohody naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v Příloze č. 9 této Rámcové dohody (dále jen „**Kybernetické požadavky**“), a to do zahájení poskytování příslušných Služeb dle Katalogových listů.
- 19.4 Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu trvání této Rámcové dohody a 1 rok po ukončení trvání této Rámcové dohody provedení zákaznického auditu (kontroly):
- 19.4.1 jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Rámcové dohody a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele a
- 19.4.2 jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 9** této Rámcové dohody.
- 19.5 Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 19.6 Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
- 19.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu 10 ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
-

- 19.8 Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
- a) na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 v Příloze č. 9 této Rámcové dohody nebo
  - b) v rámci zákaznického auditu dle odst. 19.7 této Rámcové dohody,
- odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevyšší 90 kalendářních dnů.
- 19.9 Odstavce 19.4 až 19.7 této Rámcové dohody se neaplikují, pokud je Poskytovatel pro poskytování předmětu plnění orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
- 19.10 Poskytovatel se nad rámec čl. 12 této Rámcové dohody také zavazuje:
- 19.10.1 poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
  - 19.10.2 na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb dle této Rámcové dohody detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
  - 19.10.3 neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Rámcové dohody;
  - 19.10.4 bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
  - 19.10.5 bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb dle této Rámcové dohody; a
  - 19.10.6 při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy.

## **20. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 20.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Rámcové dohody.
- 20.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Rámcové dohody tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 20.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 16 této Rámcové dohody, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 20.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Rámcové dohodě, nebo která mají být učiněna na základě této Rámcové dohody, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo prostřednictvím datové schránky jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Rámcové dohody, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li
-



komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Rámcové dohody, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 4** této Rámcové dohody. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Objednávky, Potvrzení objednávky, připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 11 této Rámcové dohody.

- 20.5 Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 20.6 Ukládá-li Rámcová dohoda doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 20.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 20.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 16.1.2 a 16.1.3 Rámcové dohody podílející se na plnění této Rámcové dohody, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 20.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

## **21. NÁHRADA ŠKODY**

- 21.1 Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Rámcové dohody. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
  - 21.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody, způsobené porušením této Rámcové dohody či povinností uložených Poskytovateli dle nařízení GDPR. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
  - 21.3 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby dle této Rámcové dohody s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
  - 21.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Rámcové dohody, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
  - 21.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Rámcové dohody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
-

- 21.6 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Rámcové dohody jedné smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající 150 % z celkové ceny všech Služeb dle Katalogových listů a Služeb specialistů dle **Přílohy č. 6** této Rámcové dohody. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 21.7 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 21.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

## **22. SANKCE**

- 22.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 22.1.1 v případě prodloužení Poskytovatele se zahájením poskytování příslušné Služby dle Katalogového listů vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodloužení s poskytováním Služeb dle Katalogového listu,
- 22.1.2 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle Katalogových listů dle této Rámcové dohody nejsou Služby dle Katalogových listů poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby dle Katalogové listů po celou dobu Vyhodnocovacího období,
- 22.1.3 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Služby/Služeb využívat poddodavatele nebo členy realizačního týmu v rozporu s ustanoveními odst. 3.10, odst. 3.11 nebo odst. 3.12 této Rámcové dohody, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení Rámcové dohody,
- 22.1.4 v případě prodloužení Poskytovatele s poskytnutím Služeb převzetí ve smyslu odst. 4.1 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení,
- 22.1.5 v případě prodloužení Poskytovatele s potvrzením Objednávky ve smyslu odst. 6.7 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení nad lhůtu pro potvrzení Objednávky,
- 22.1.6 v případě prodloužení Poskytovatele s předáním výstupu Služby specialistů v termínu dle Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny plnění dle Potvrzení objednávky ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení,
- 22.1.7 za porušení povinnosti porušení povinnosti Poskytovatele mít po celou dobu platnosti Rámcové dohody sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti v rozsahu stanoveném v odst. 12.3 této Rámcové dohody uhradí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodloužení;
- 22.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:
- 22.2.1 v případě prodloužení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A dle odst. 15.4.1 Rámcové dohody alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu

- prodlení; po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů se však toto ustanovení nepoužije;
- 22.2.2 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B dle odst. 15.4.2 Rámcové dohody alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení; po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů se však toto ustanovení nepoužije;
- 22.2.3 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné Rámcové dohody, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 12.3 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.4 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle odst. 12.4 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.5 v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 9.2 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.6 v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Rámcové dohody za účasti členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 3.9 této Rámcové dohody nebo poskytovat plnění dle této Rámcové dohody s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové dohody dle odst. 3.10 Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 22.2.7 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období, dle odst. 7.7 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 12.5 či 12.6 Rámcové dohody nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;
- 22.2.9 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit Monitoring ve lhůtě dle odst. 7.5 této Rámcové dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 22.2.10 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 19 této Rámcové dohody nebo Kybernetických požadavků uvedených v **Příloze č. 9** této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 22.3 Poskytovatel bere na vědomí, že další sankce anebo slevy z cen nad rámec čl. 22 této Rámcové dohody jsou Objednatelem stanoveny v **Příloze č. 1** této Rámcové dohody.
- 22.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je
-

Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

- 22.5      Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 22.6      Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se do výše náhrady újmy nezapočítává.

### **23.      PLATNOST A ÚČINNOST RÁMCOVÉ DOHODY**

- 23.1      Tato Rámcová dohoda je platná dnem připojení podpisu oběma smluvními stranami.
- 23.2      Tato Rámcová dohoda nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle 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. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Rámcové dohody v registru smluv zajistí Objednatel.
- 23.3      Účinnost Dílčí smlouvy může překročit dobu trvání této Rámcové dohody. V případě předčasného zániku Rámcové dohody z jakéhokoli důvodu není účinnost Dílčích smluv dotčena, ledaže by se důvod zániku Rámcové dohody vztahoval i na tyto Dílčí smlouvy.
- 23.4      Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy, v případě:
- 23.4.1    prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb převzetí anebo poskytováním Služeb dle Katalogových listů anebo Služeb specialistů oproti termínu plnění stanoveném v Dílčí smlouvě, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
- 23.4.2    nedodržení sledovaných parametrů SLA u Služeb dle Katalogových listů majících za následek slevu z měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Rámcové dohody vyhodnotí za poslední 3 měsíce,
- 23.4.3    že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Rámcové dohody nárok, dosáhne trojnásobku měsíční ceny za poskytování Služeb dle Katalogových listů,
- 23.4.4    trvání závady kategorie A, B nebo C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění,
- 23.4.5    porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací či osobních údajů dle této Rámcové dohody ze strany Poskytovatele.
- 23.5      Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Rámcové dohody, pokud:
- 23.5.1    bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Rámcové dohody;
- 23.5.2    na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 23.5.3    Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

- 23.5.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 23.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Rámcové dohody v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Rámcové dohody po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 23.7 Účinky odstoupení od Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 23.8 Objednatel je oprávněn tuto Rámcovou dohodu anebo Dílčí smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou dvou měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď Objednatele může být i částečná a Objednatel může Rámcovou dohodu anebo Dílčí smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části poskytování Služeb dle **Přílohy č. 1** této Rámcové dohody, tedy např. pro dílčí Službu dle Katalogového listů, pro příslušný Katalogový list či jeho část apod.
- 23.9 Poskytovatel je oprávněn tuto Rámcovou dohodu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou dvanácti měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Objednateli, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 23.10 Ukončením účinnosti této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy nejsou dotčena ustanovení Rámcové dohody týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně Důvěrných informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy.

## **24. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 24.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Rámcovou dohodou anebo Dílčí smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
- 24.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Rámcové dohody nebo v souvislosti s touto Rámcovou dohodou anebo Dílčí smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání pověřených osob nebo pověřených zástupců.
- 24.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti (30) dnů od započetí řešení dle odst. 24.2 této Rámcové dohody, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

## **25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 25.1 Tuto Rámcovou dohodu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Rámcové dohody, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Rámcové dohodě výslovně uvedeno jinak. Jakákoliv případná změna této Rámcové dohody musí být provedena v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.
- 25.2 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Rámcová dohoda, včetně všech jejích změn a dodatků, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Rámcová dohoda, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznam poddodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Rámcové dohodě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

- 25.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 25.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 25.5 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží shodně jeden (1) stejnopis.
- 25.6 Nedílnou součástí Rámcové dohody tvoří tyto přílohy:

<b><u>Příloha č. 1:</u></b>	Technická specifikace
<b><u>Příloha č. 2:</u></b>	Plán převzetí služeb a harmonogram
<b><u>Příloha č. 3:</u></b>	Realizační tým Poskytovatele
<b><u>Příloha č. 4:</u></b>	Oprávněné osoby
<b><u>Příloha č. 5:</u></b>	Seznam poddodavatelů
<b><u>Příloha č. 6:</u></b>	Detailní rozpad Cena za Služby
<b><u>Příloha č. 7:</u></b>	Zadávací dokumentace (volná příloha)
<b><u>Příloha č. 8:</u></b>	Ochrana osobních údajů
<b><u>Příloha č. 9:</u></b>	Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti

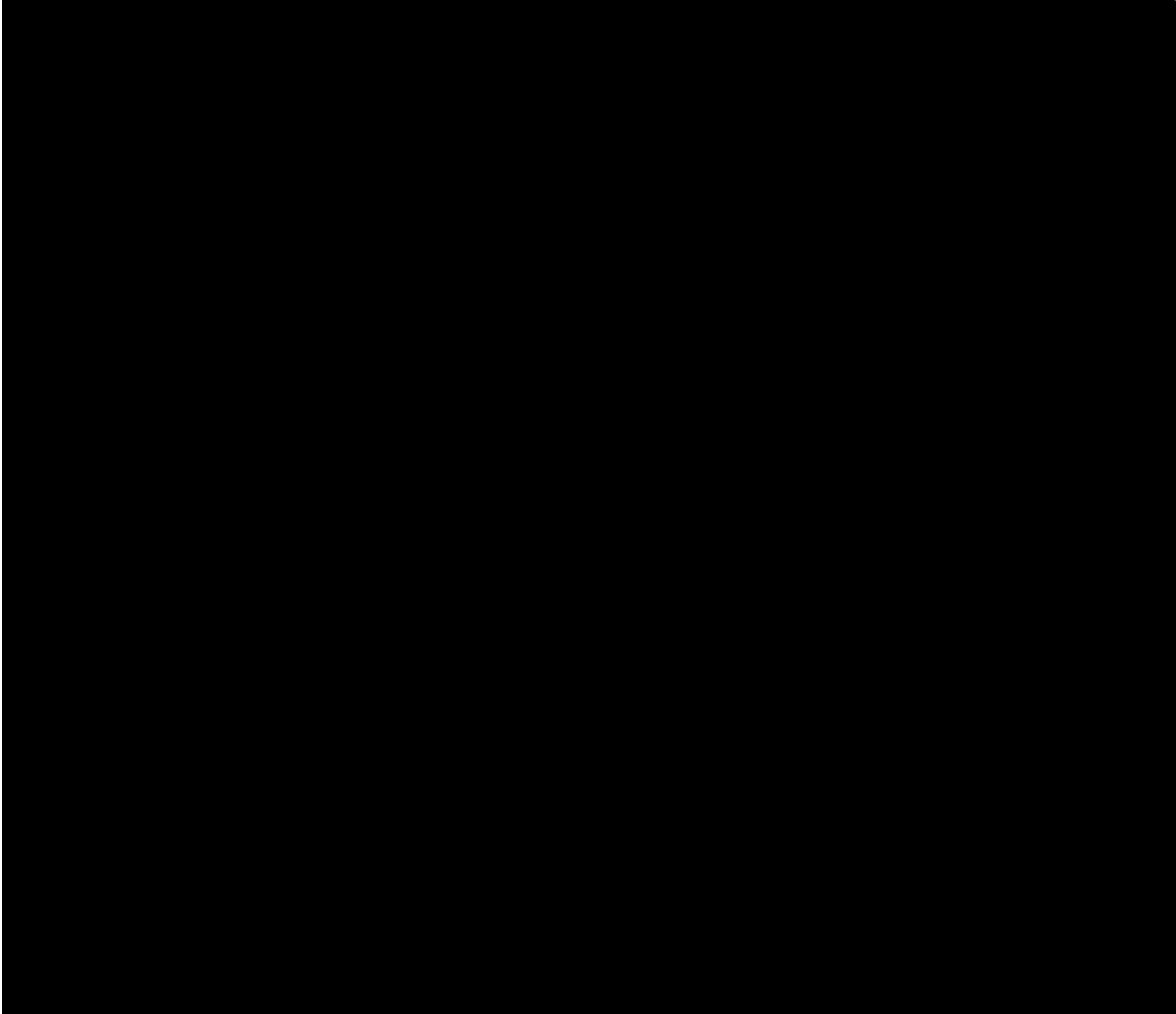
---

**Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu**

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

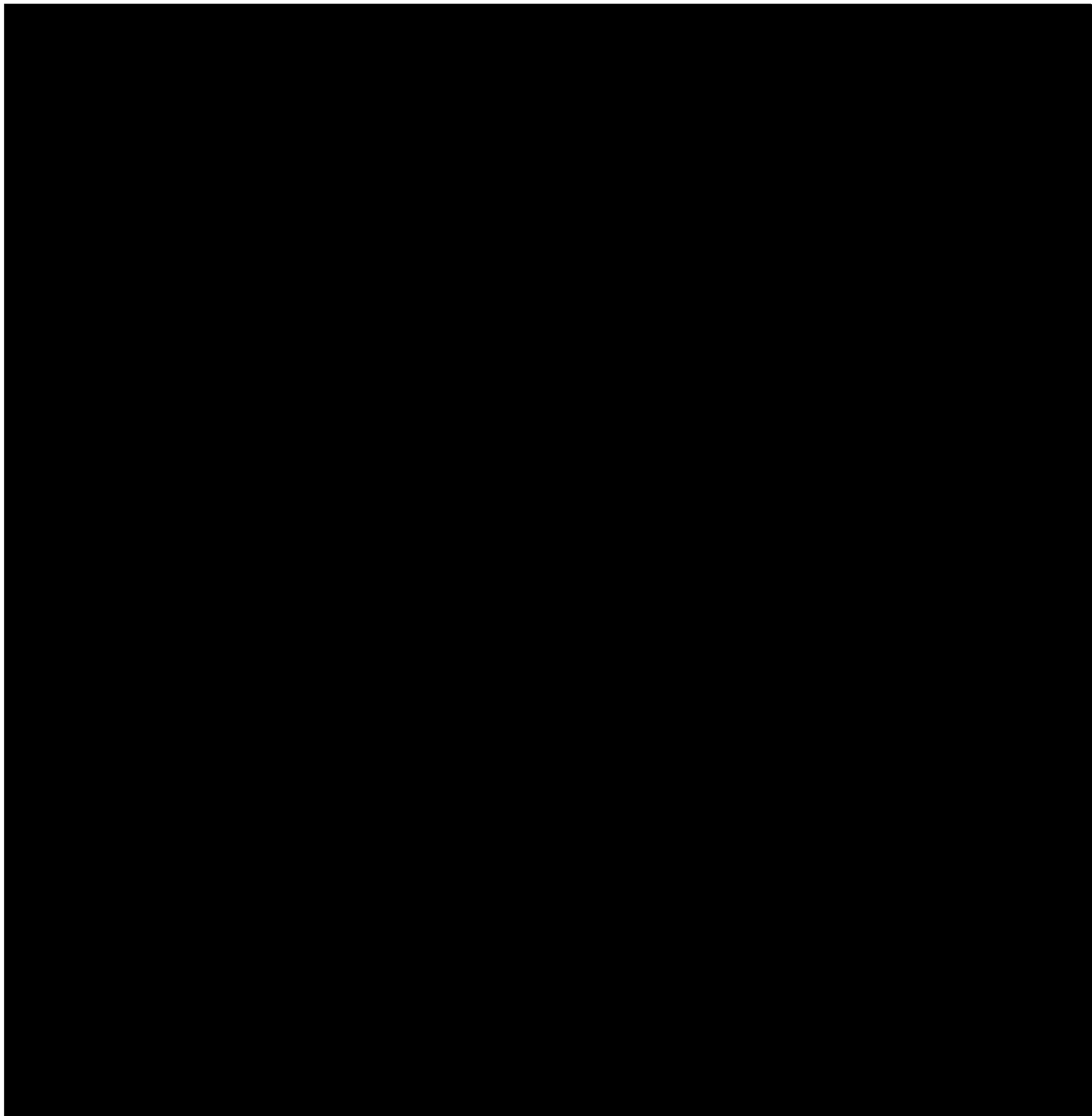
**Objednatel**

**Poskytovatel**

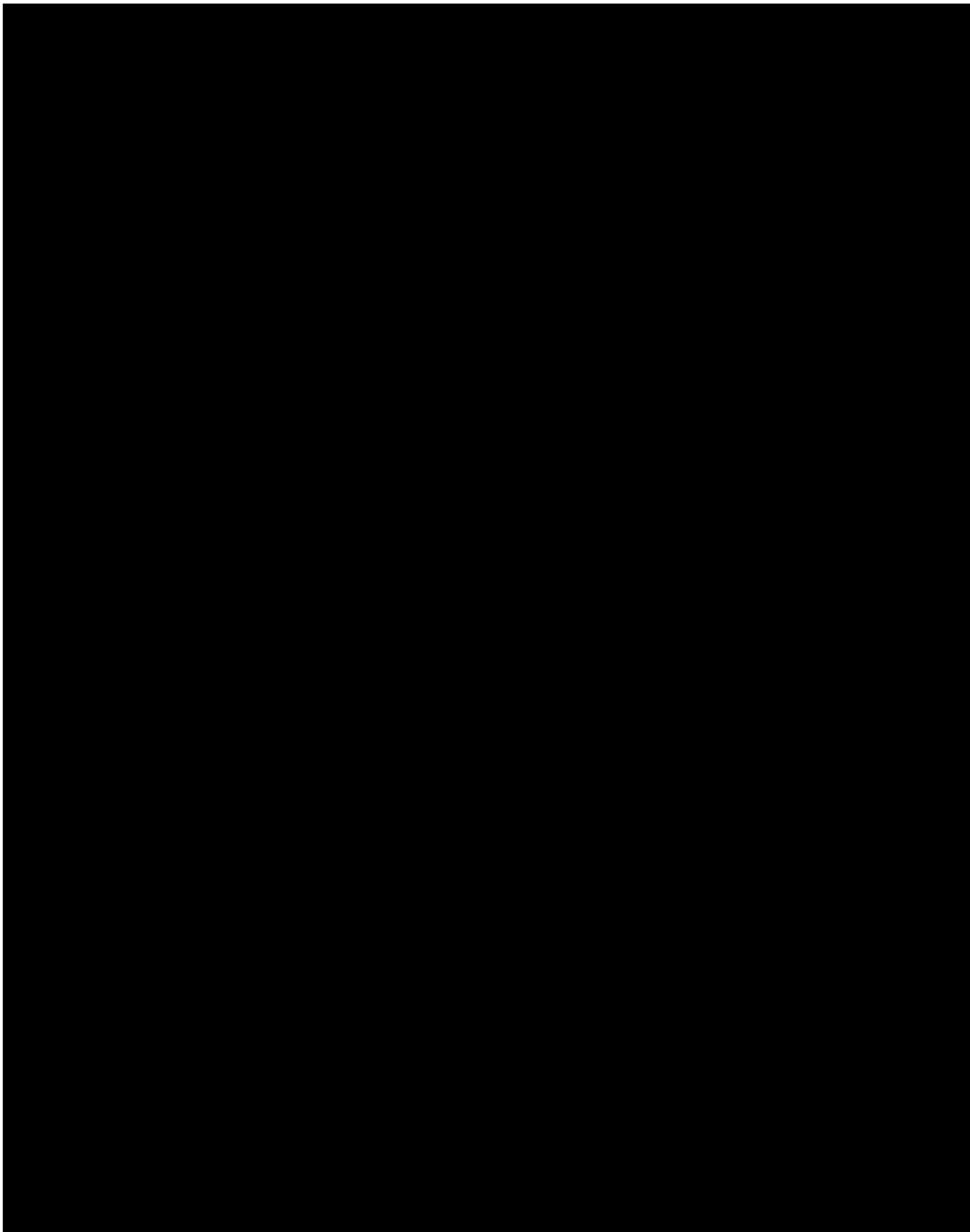


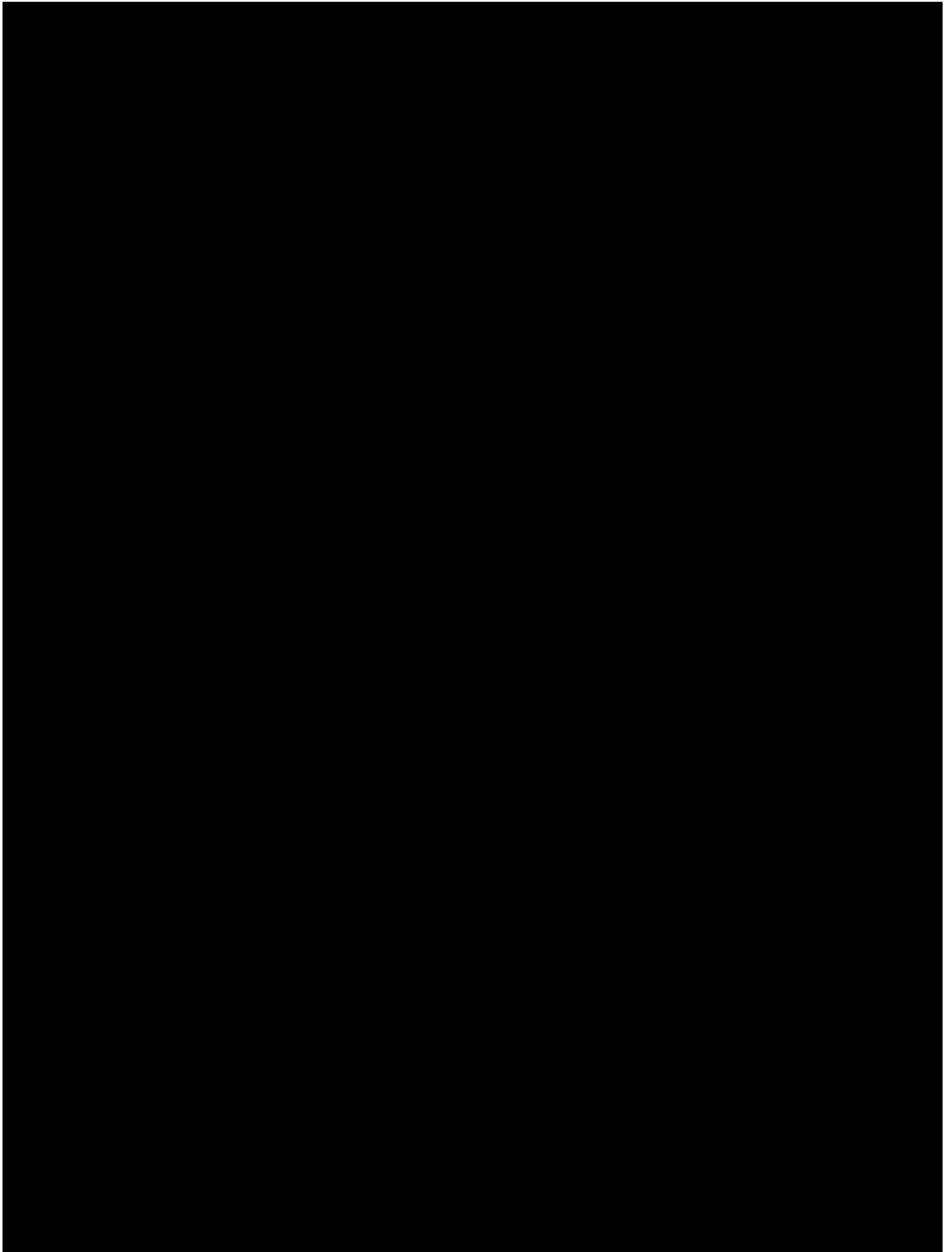
**Příloha č. 1**

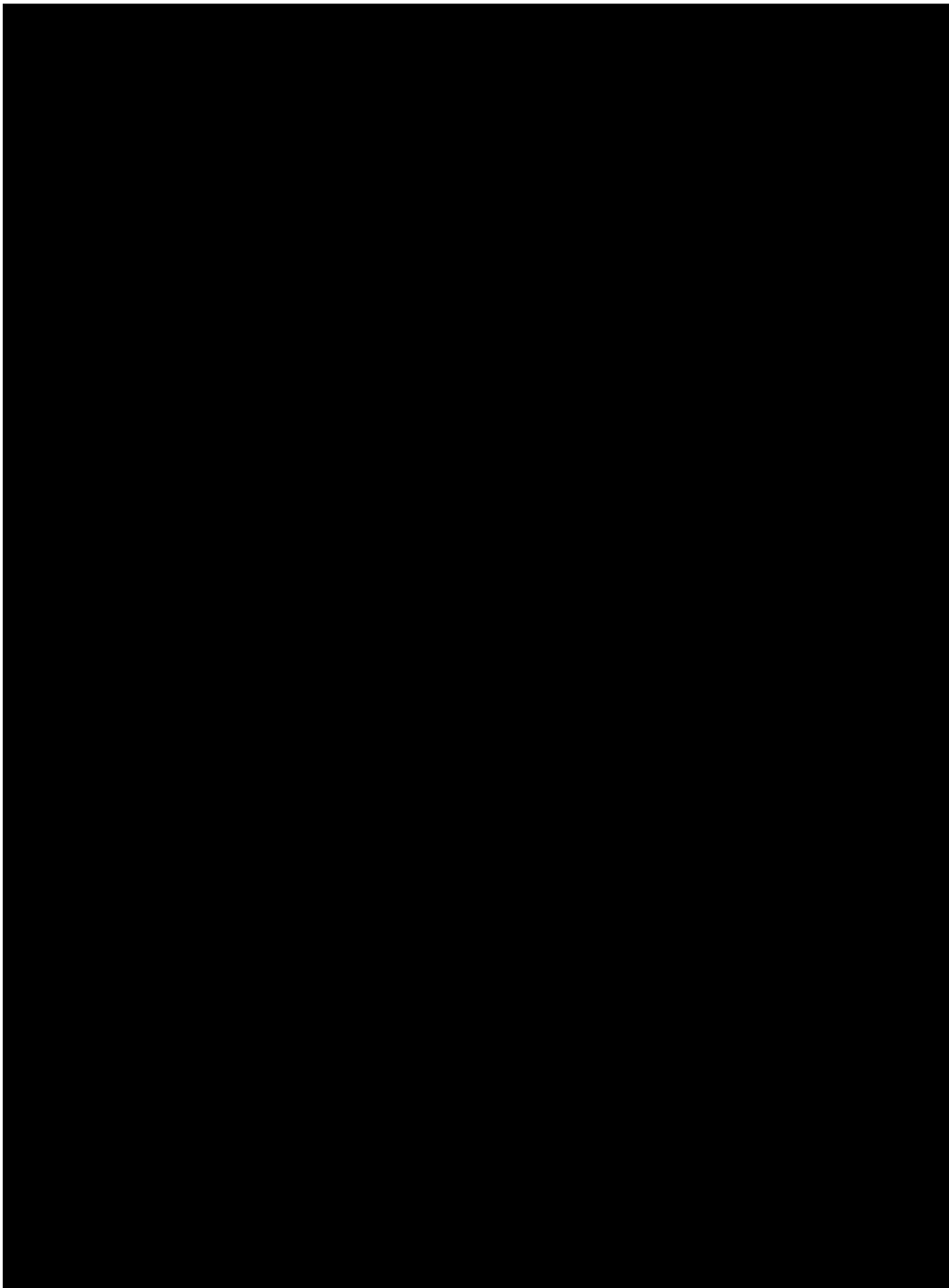
**Technická specifikace**

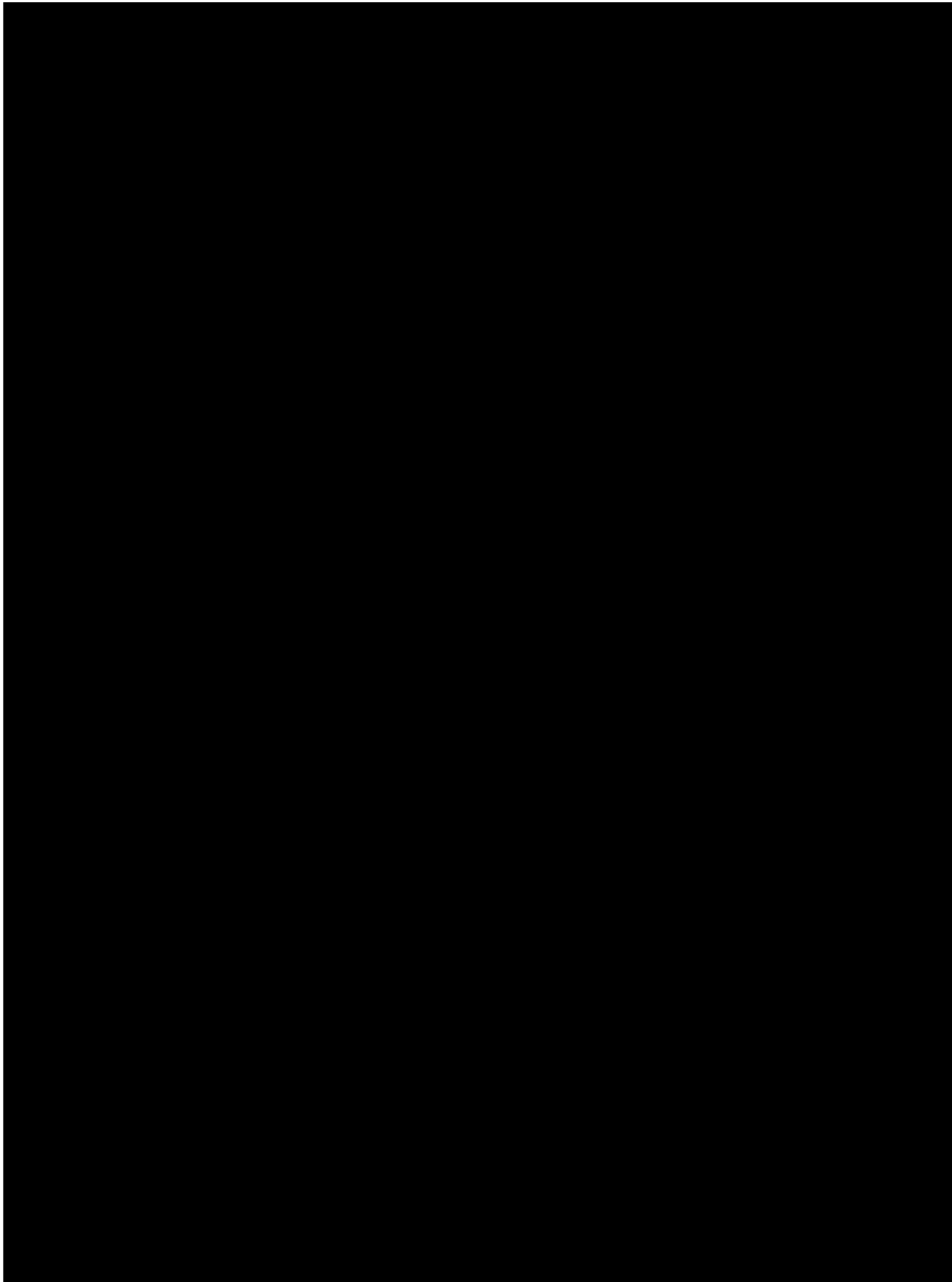


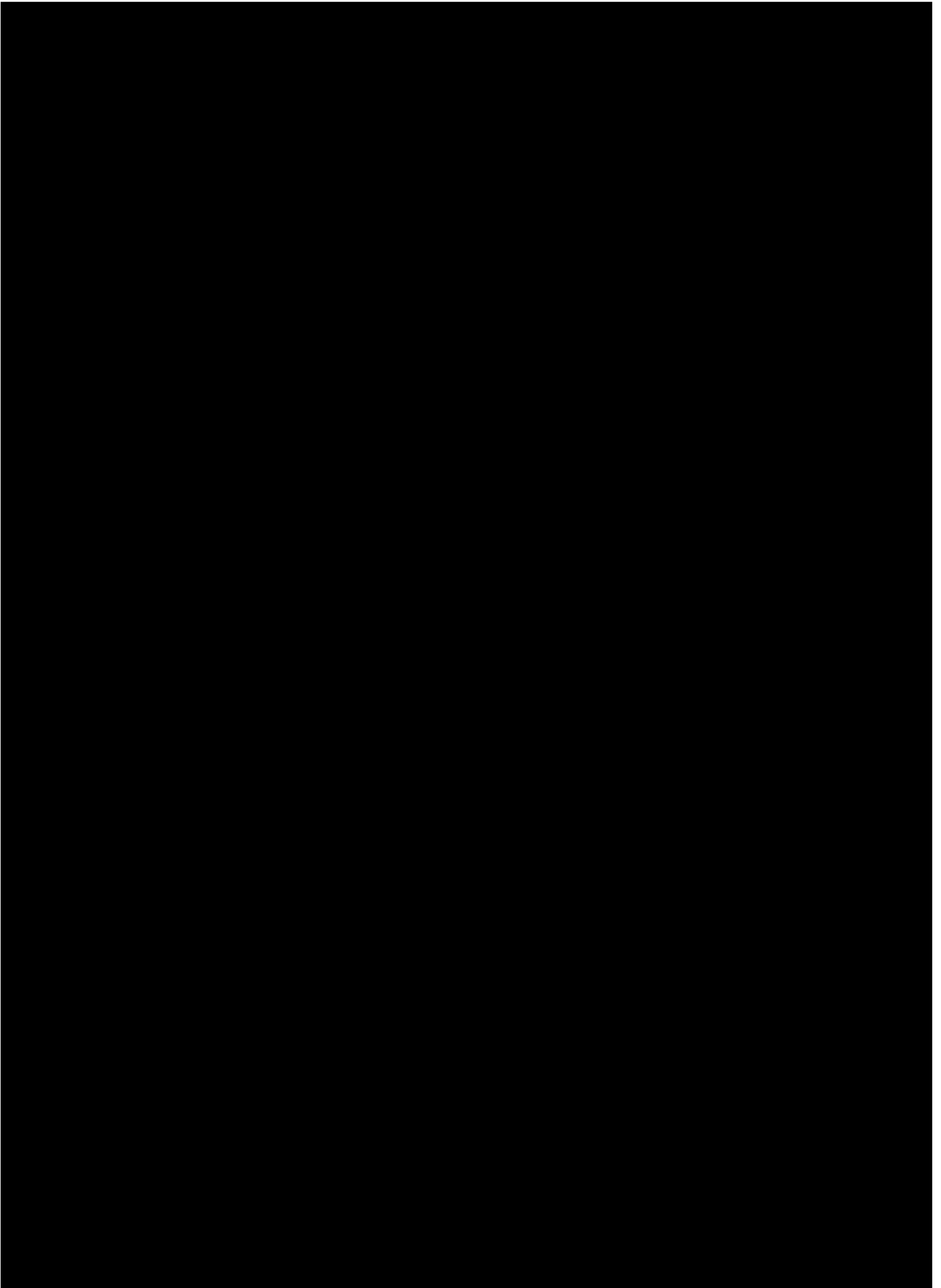


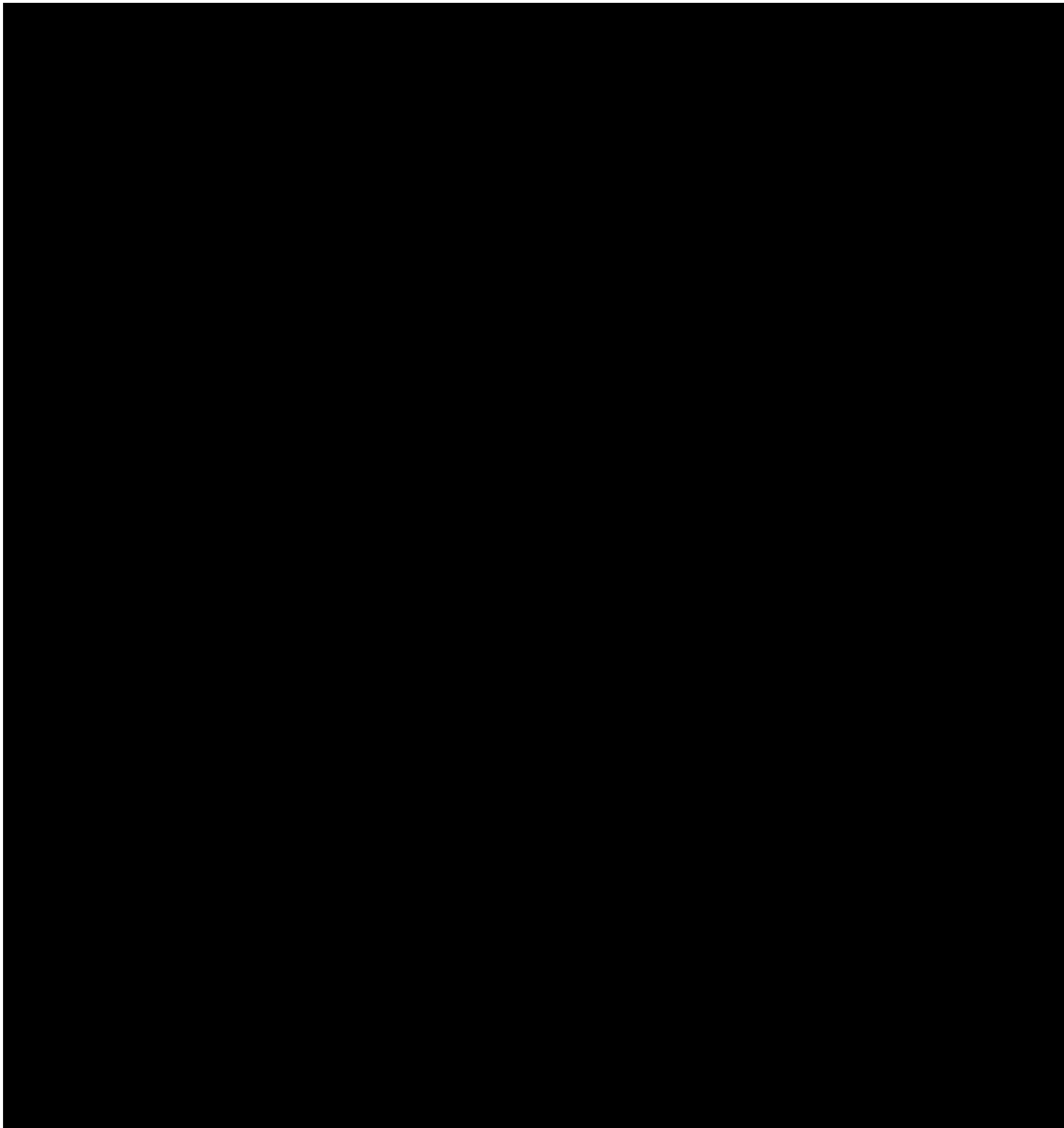


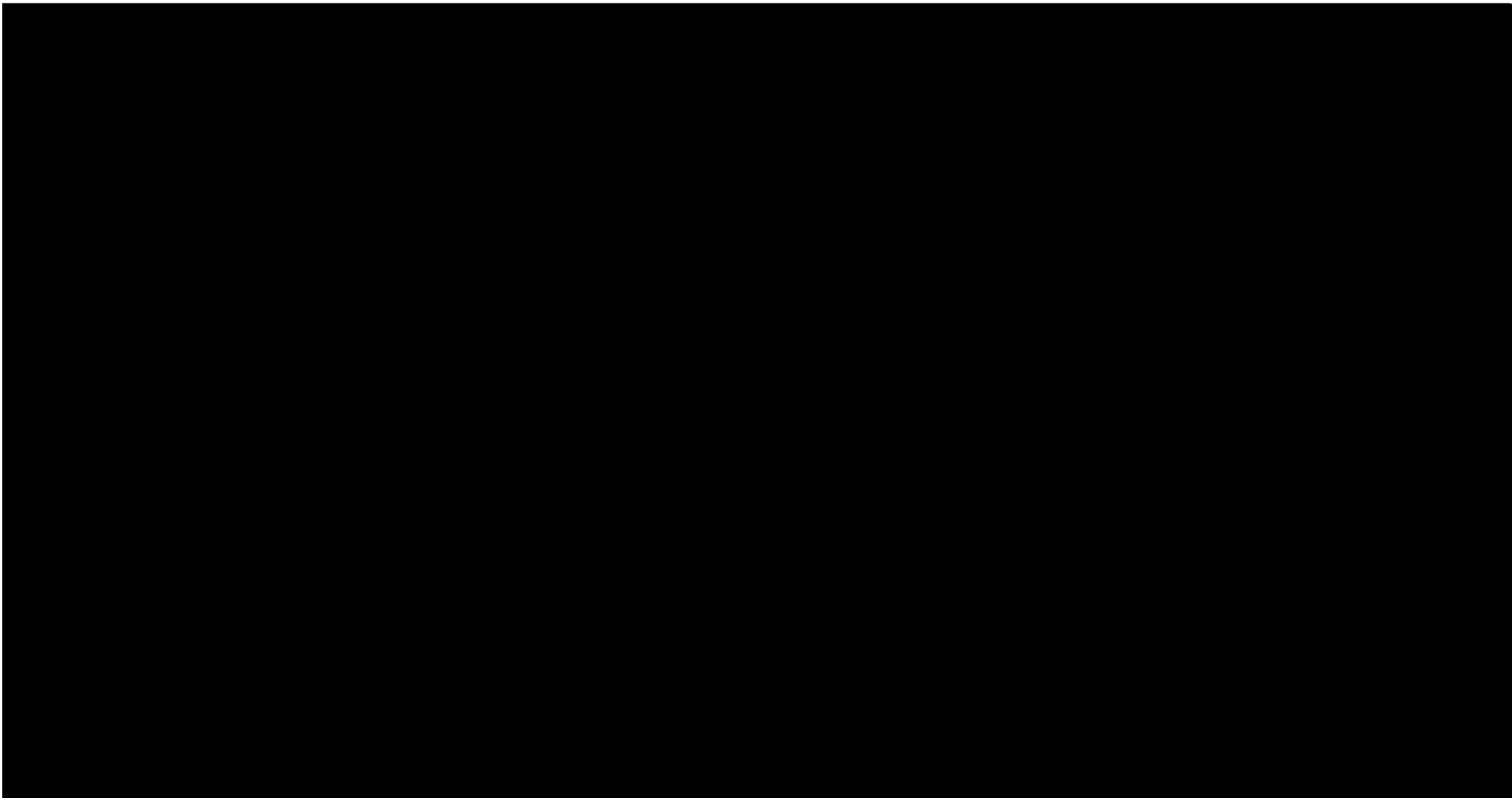


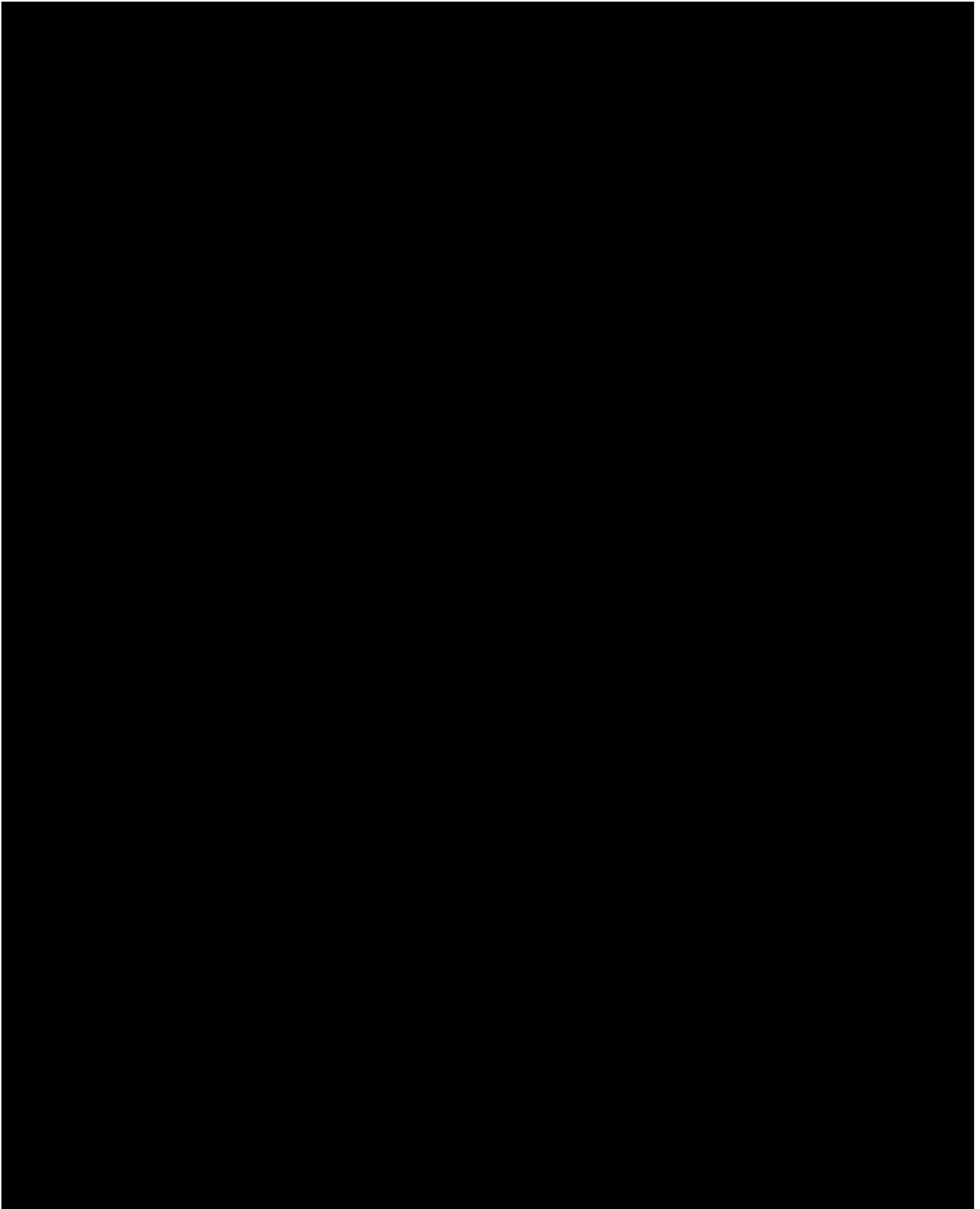




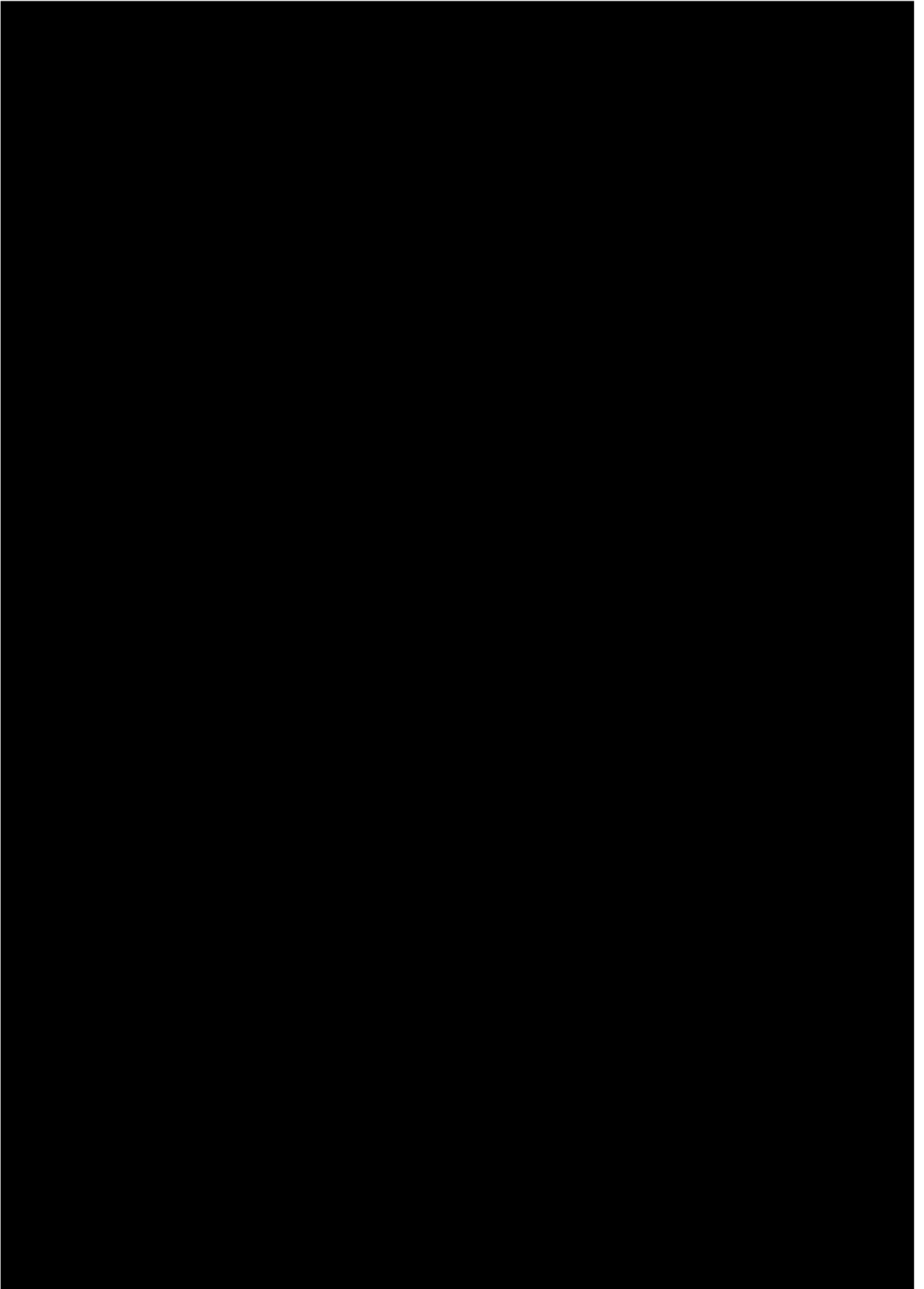


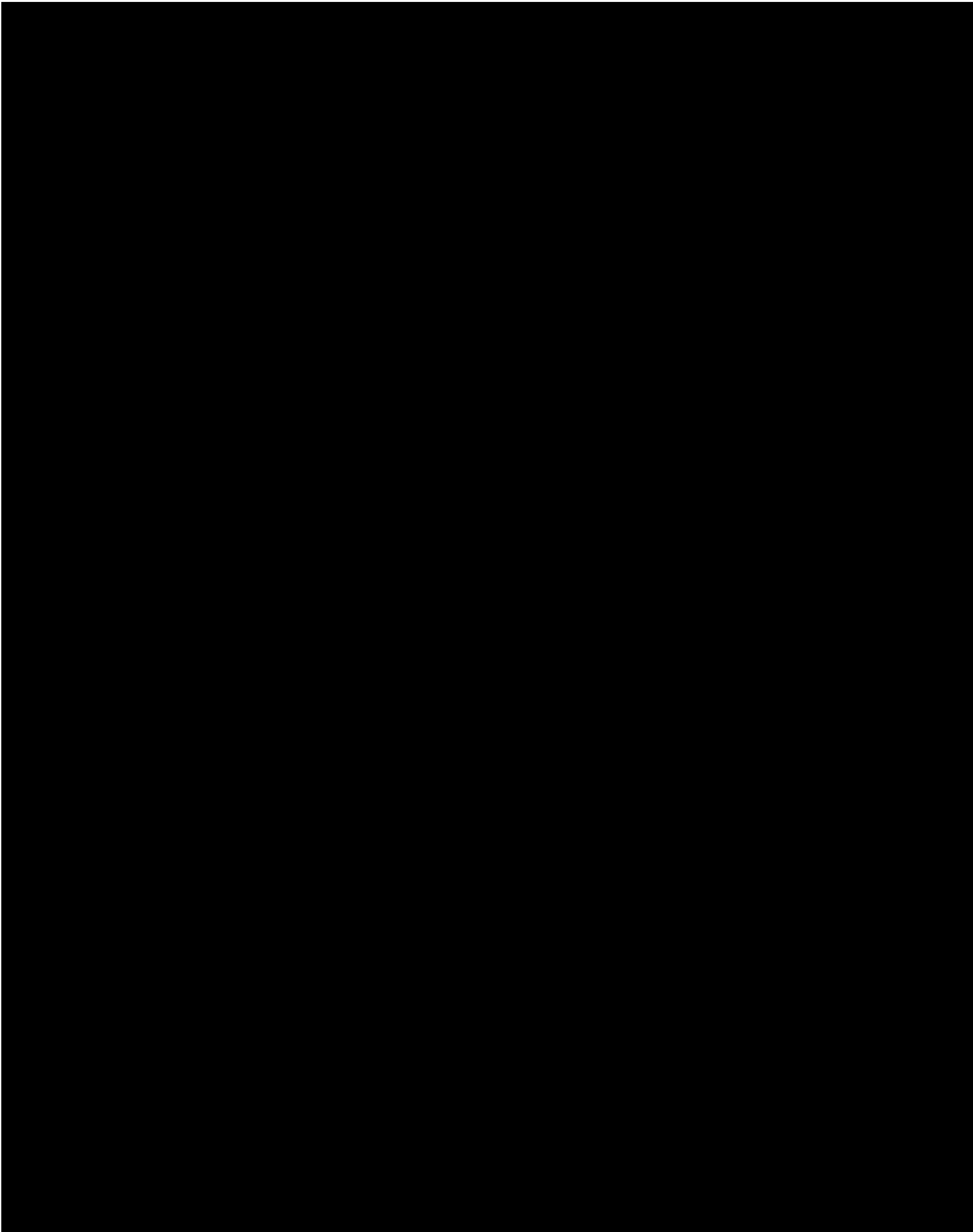


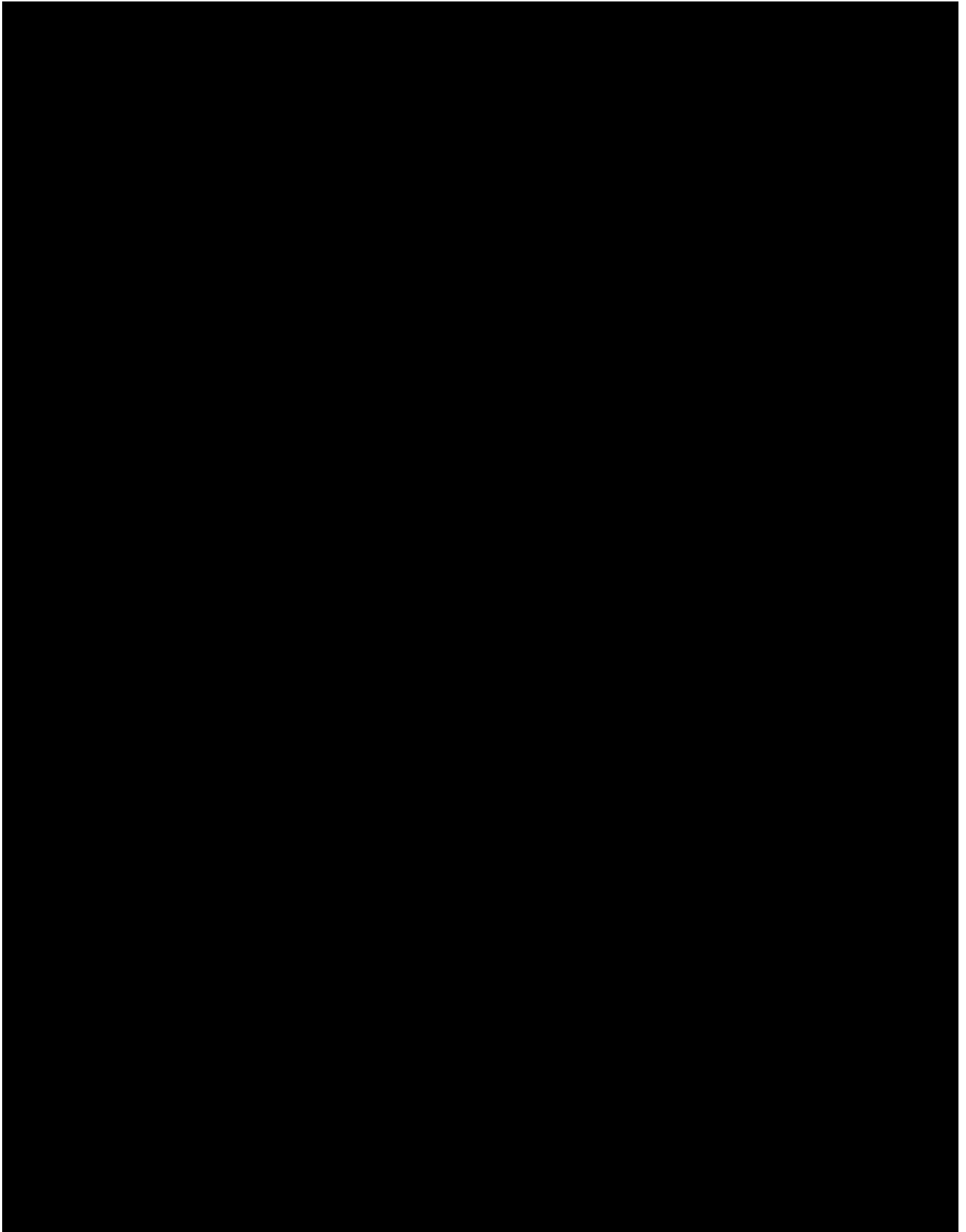


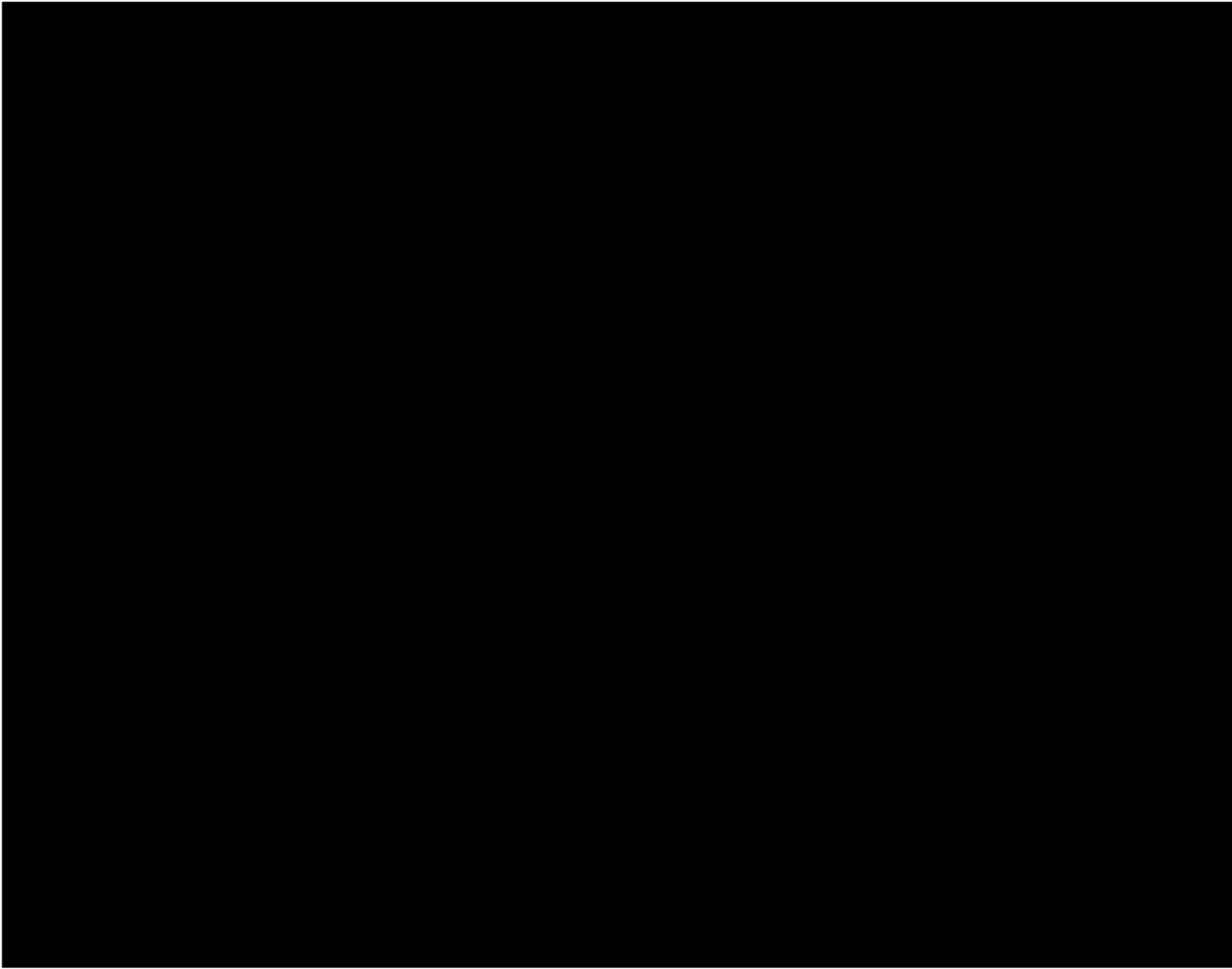


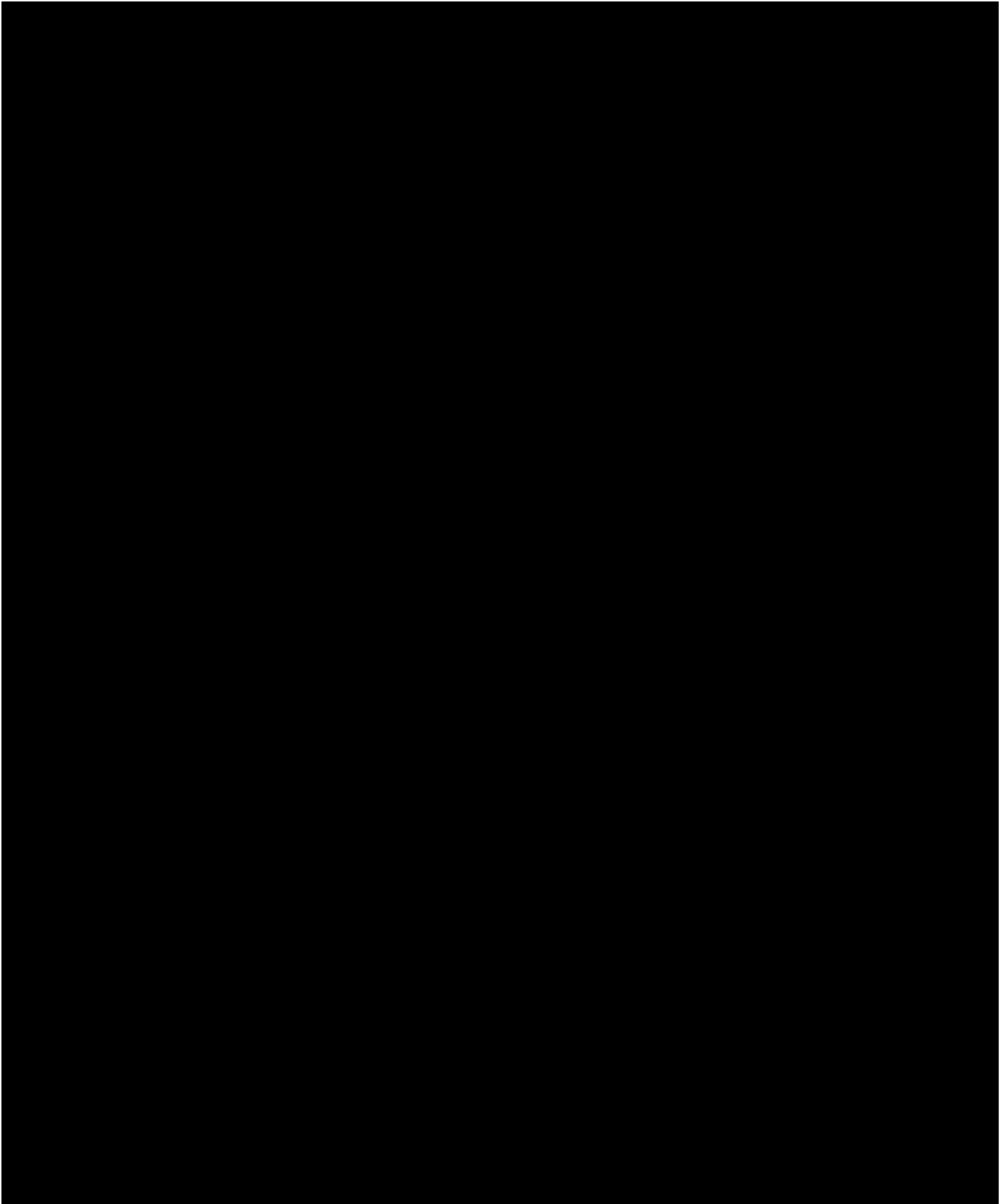


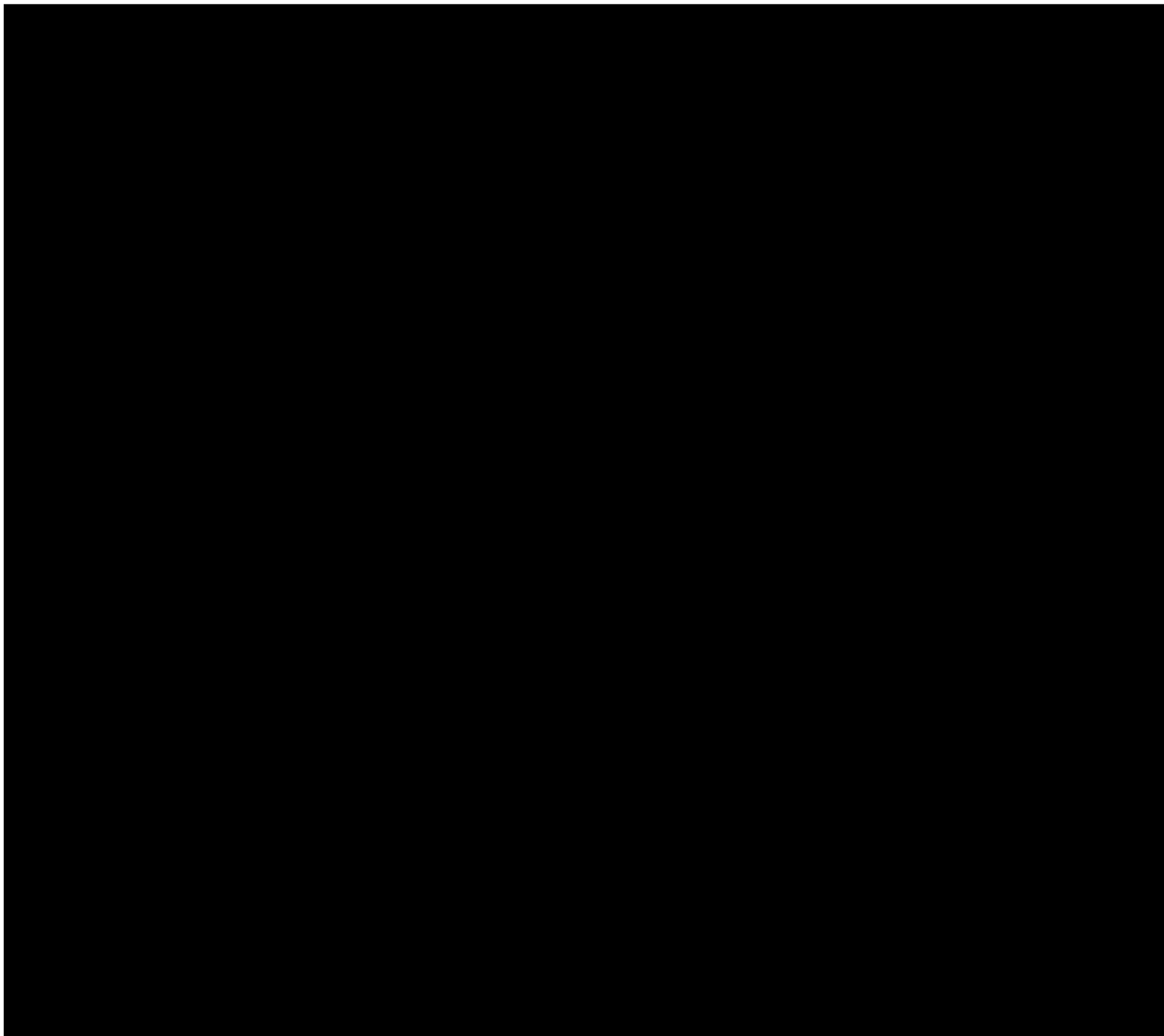


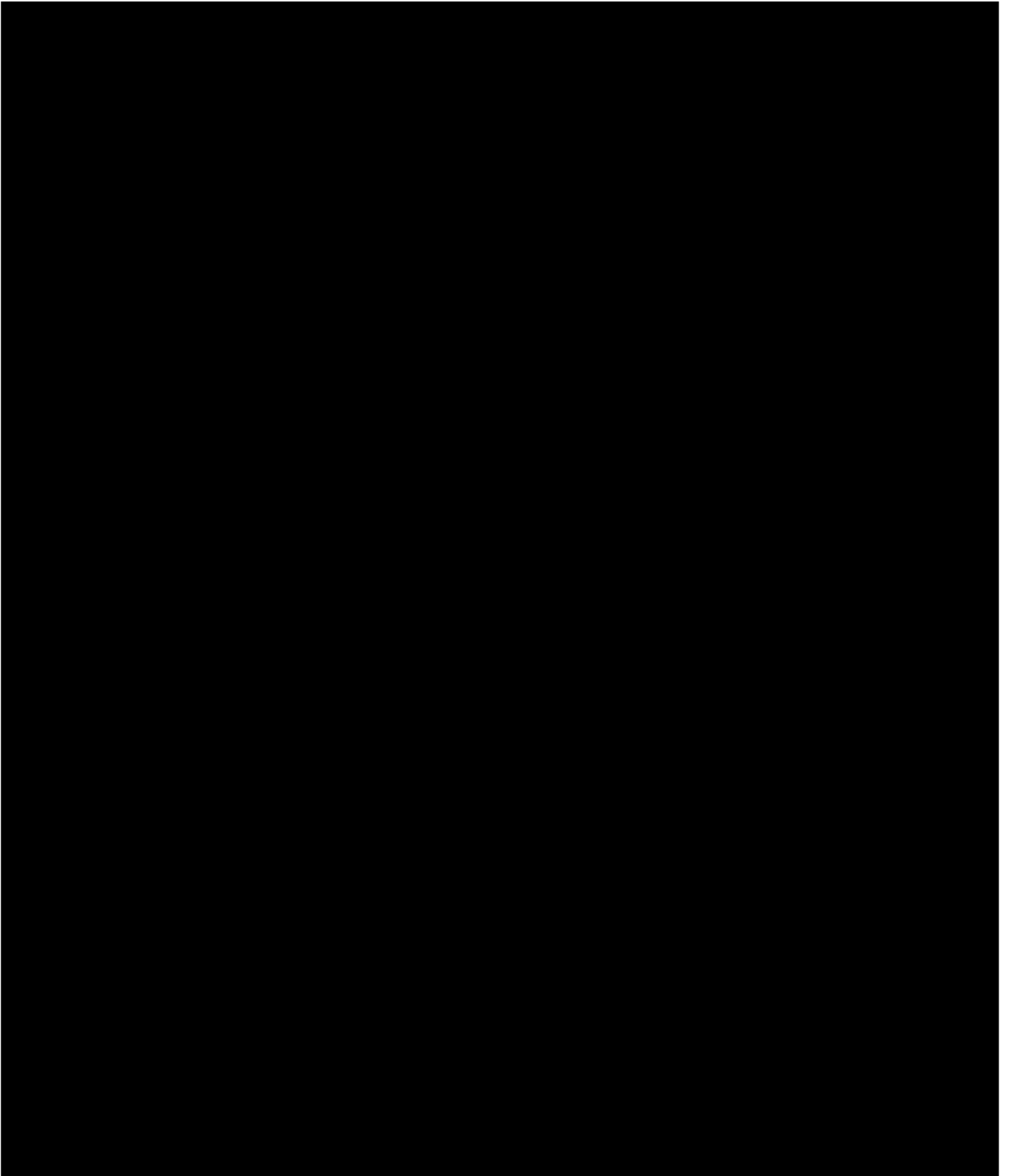


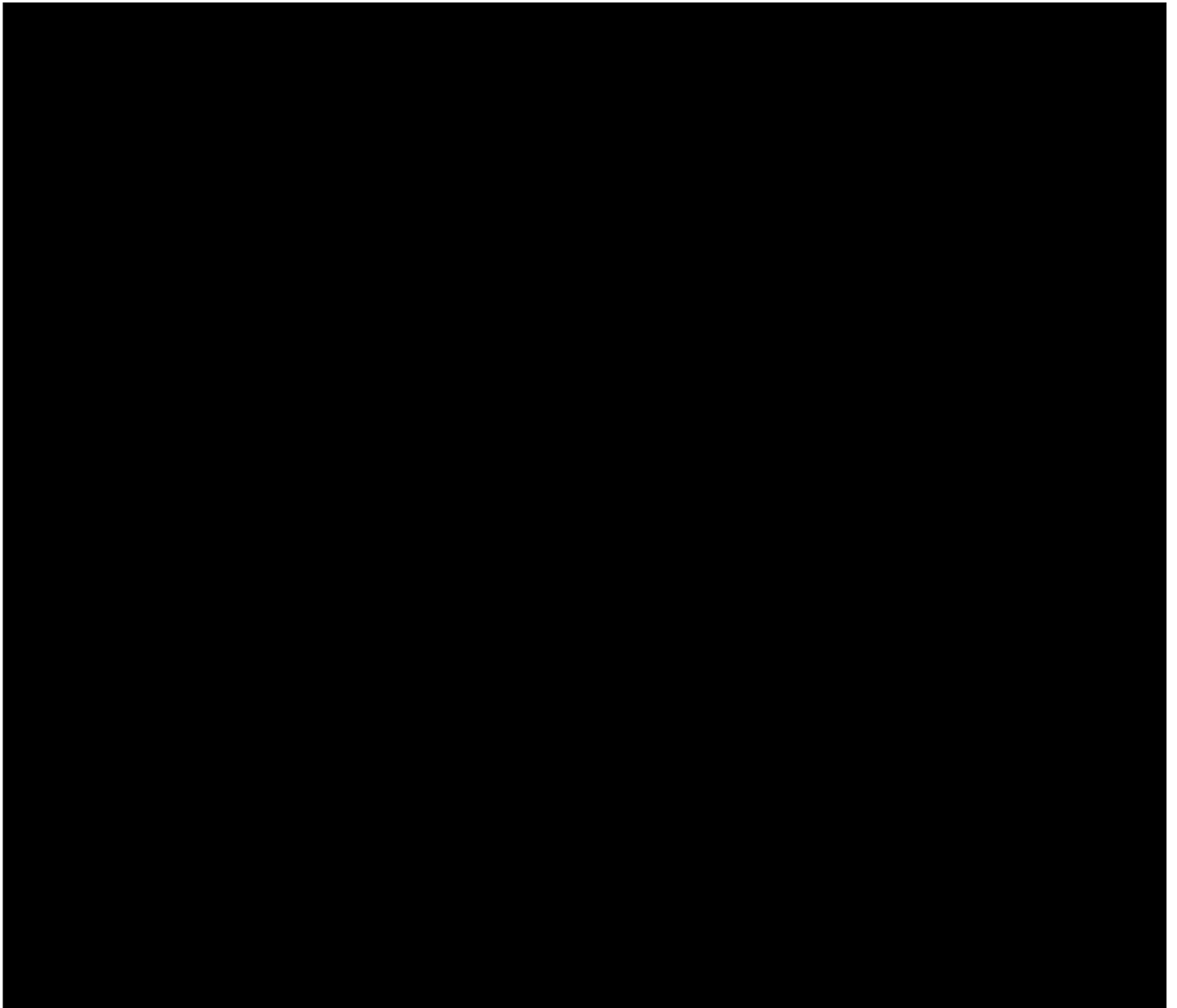




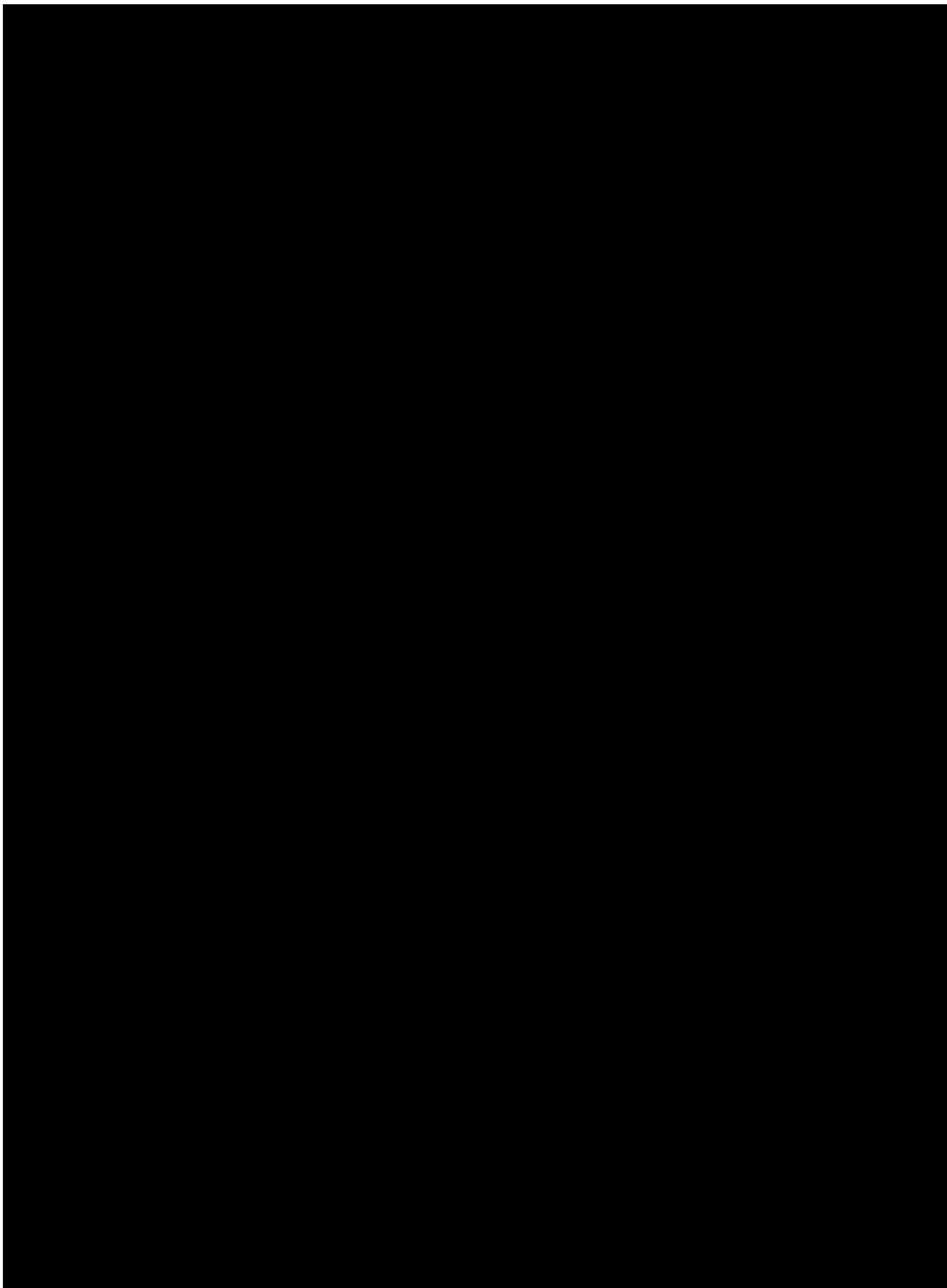


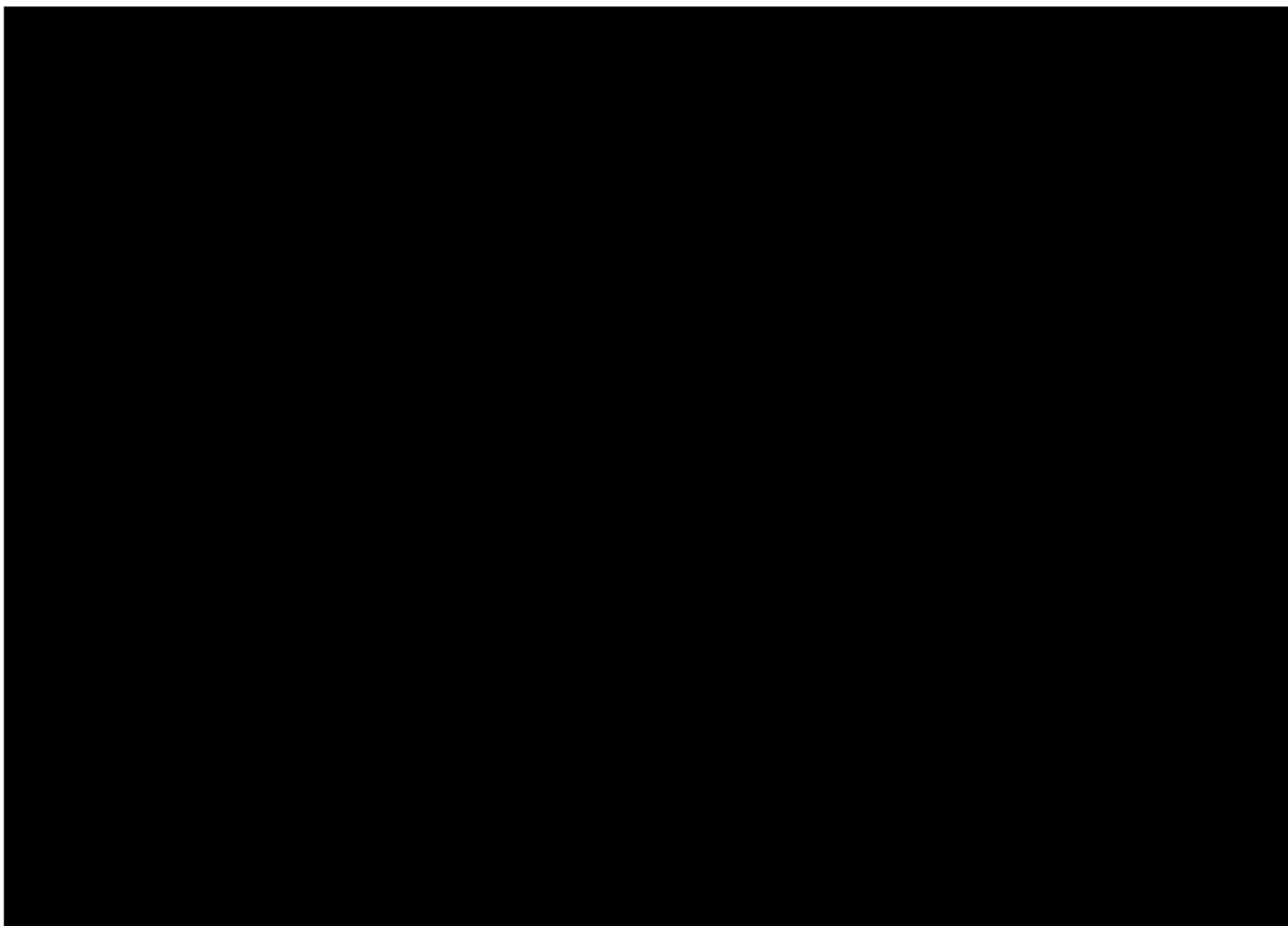


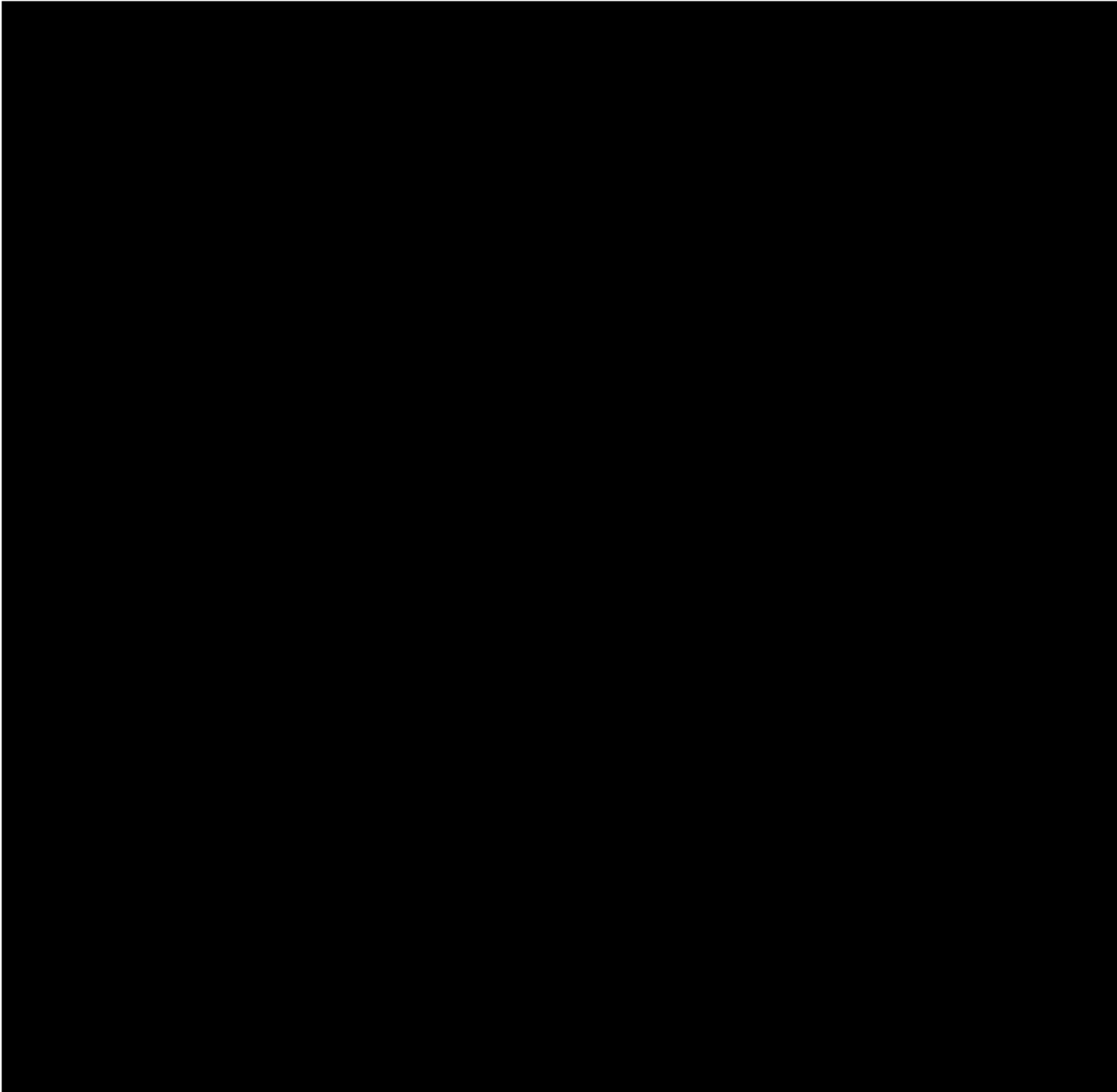


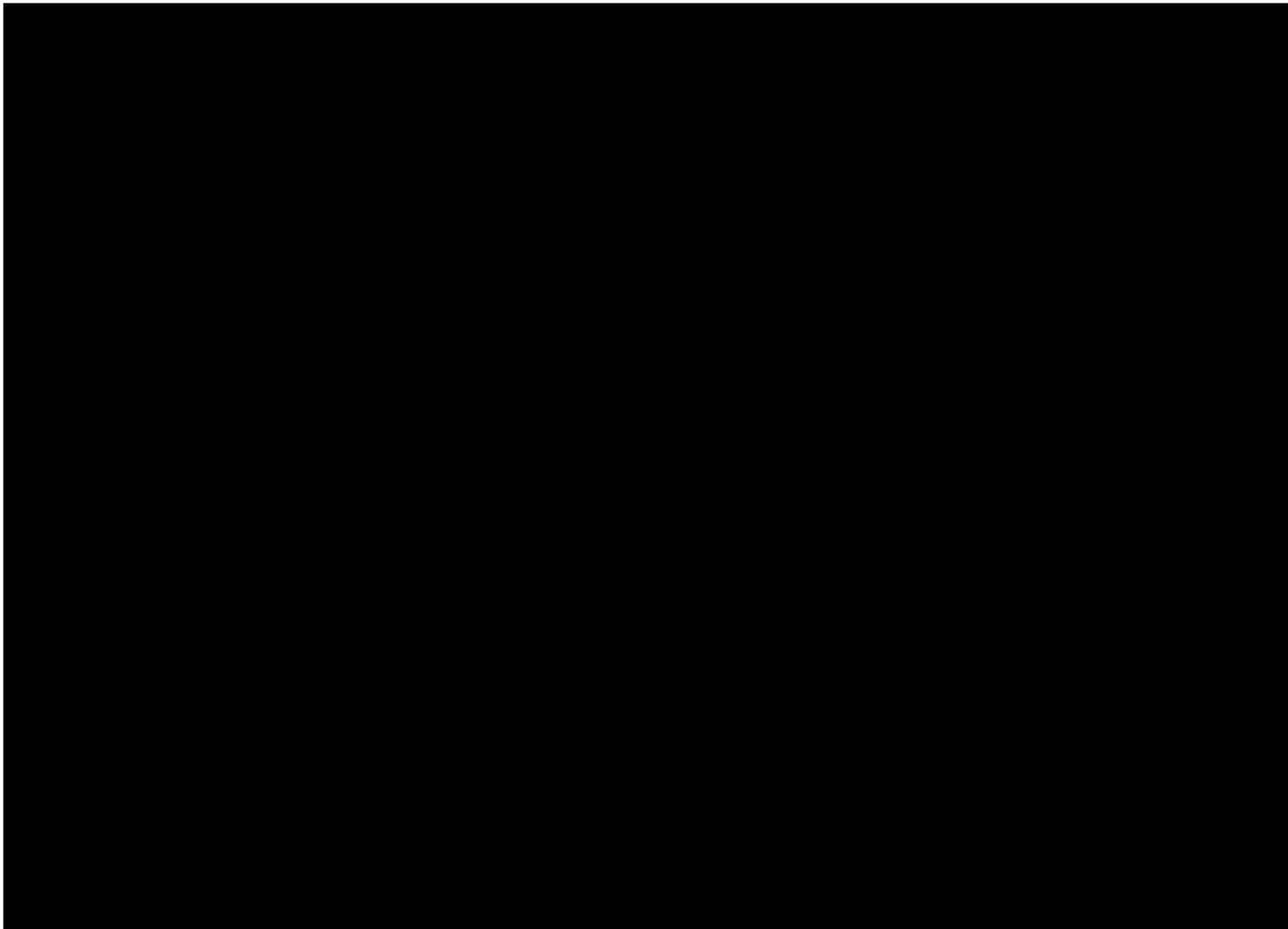


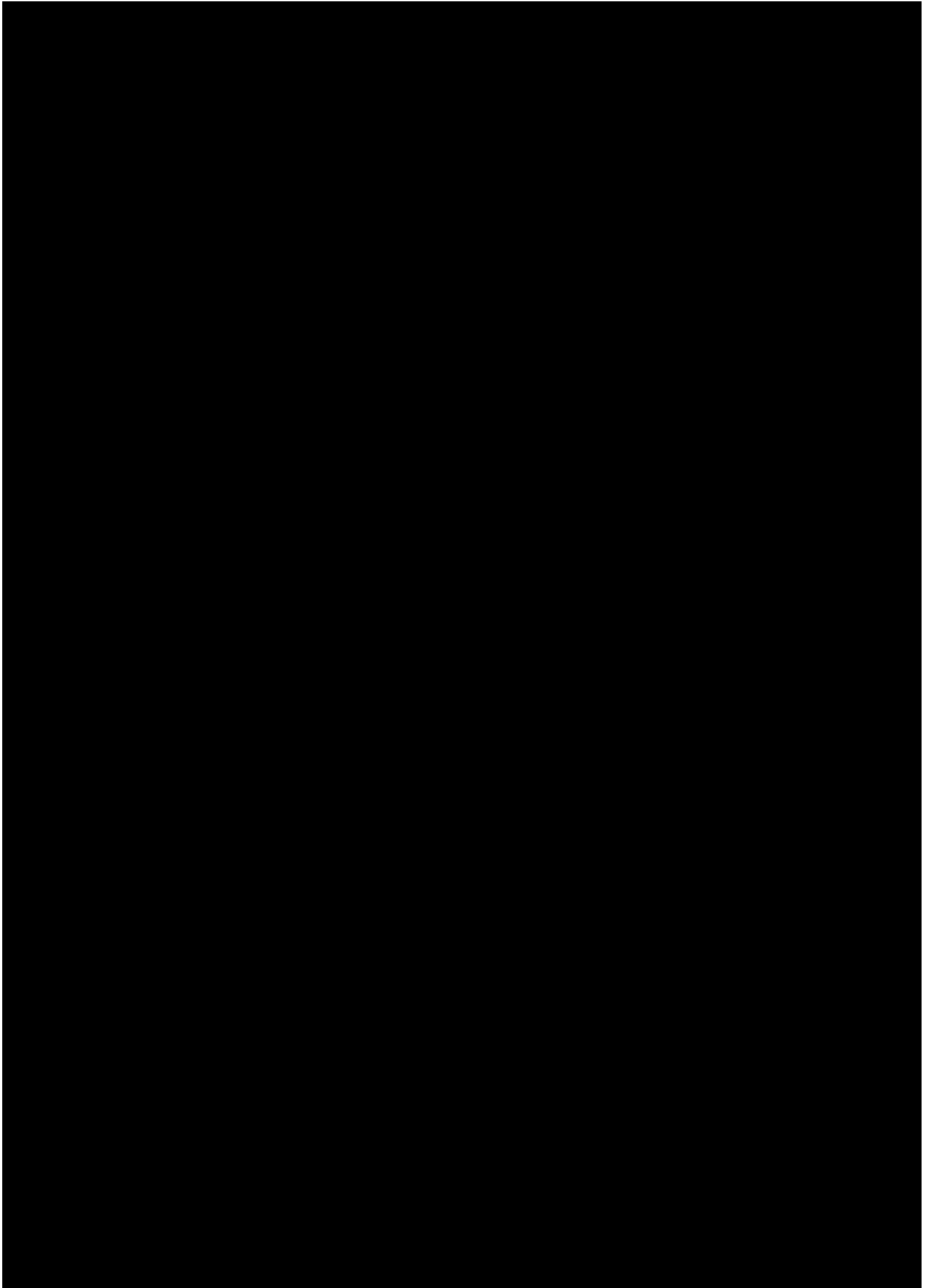


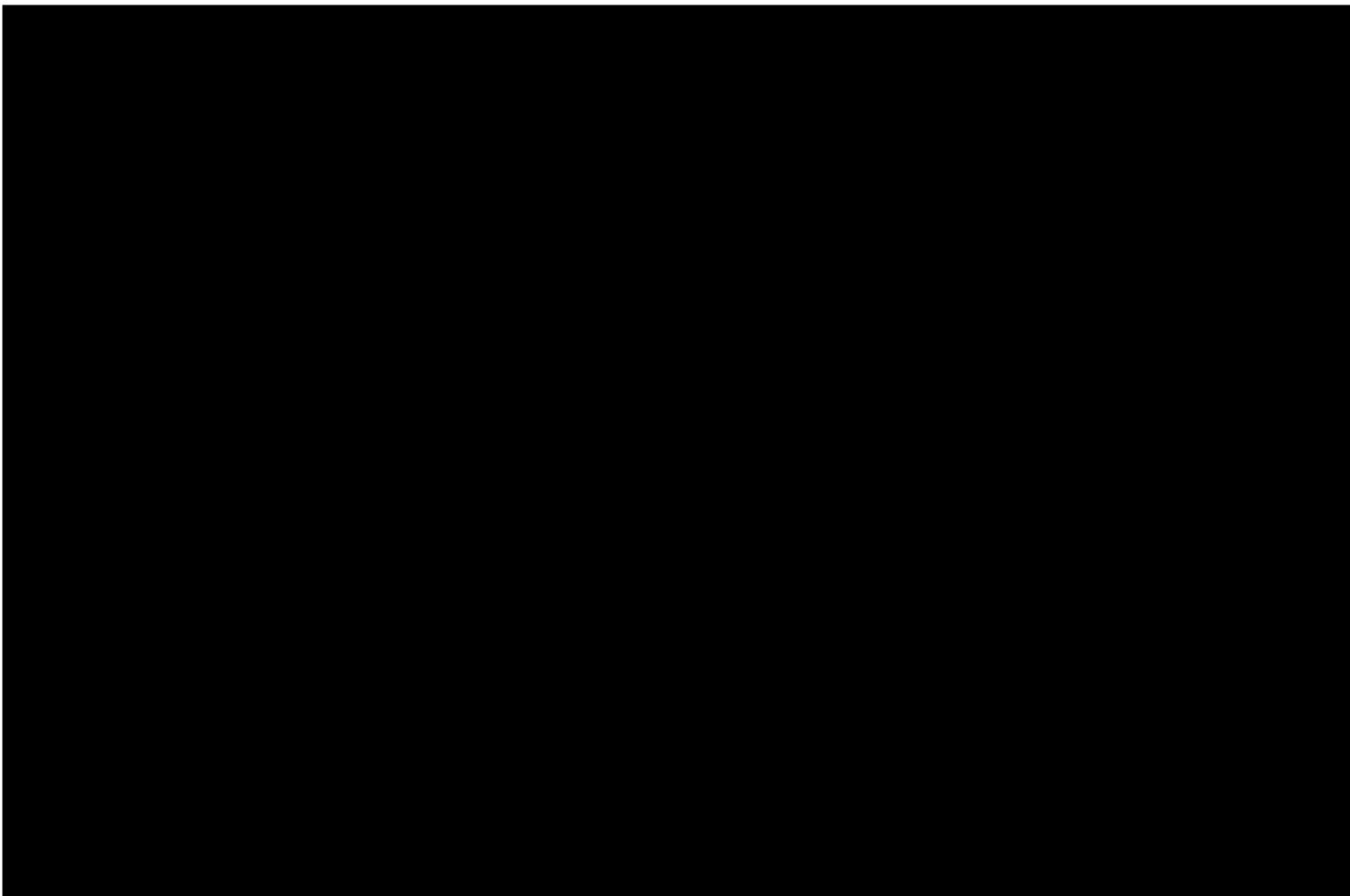


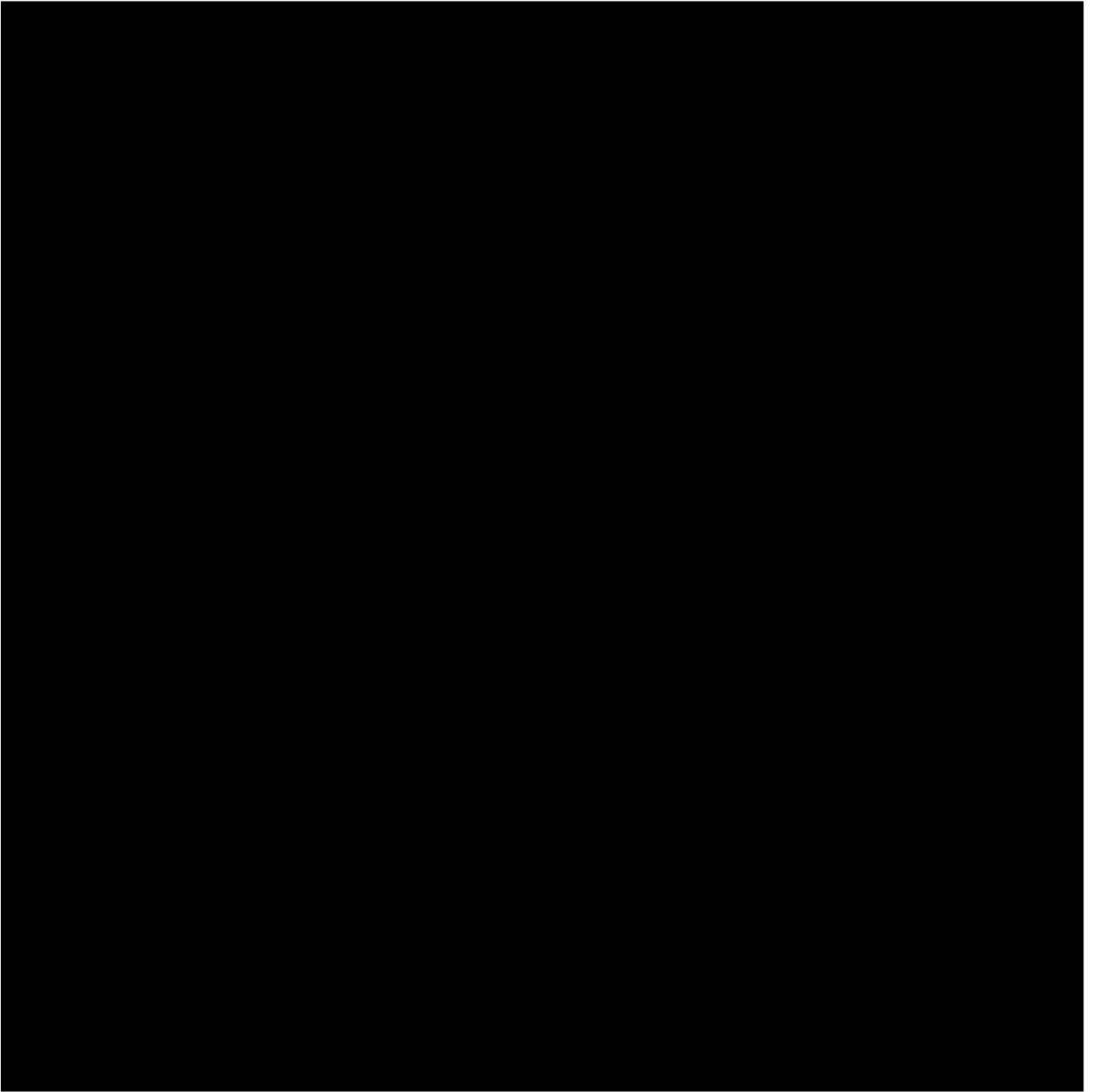


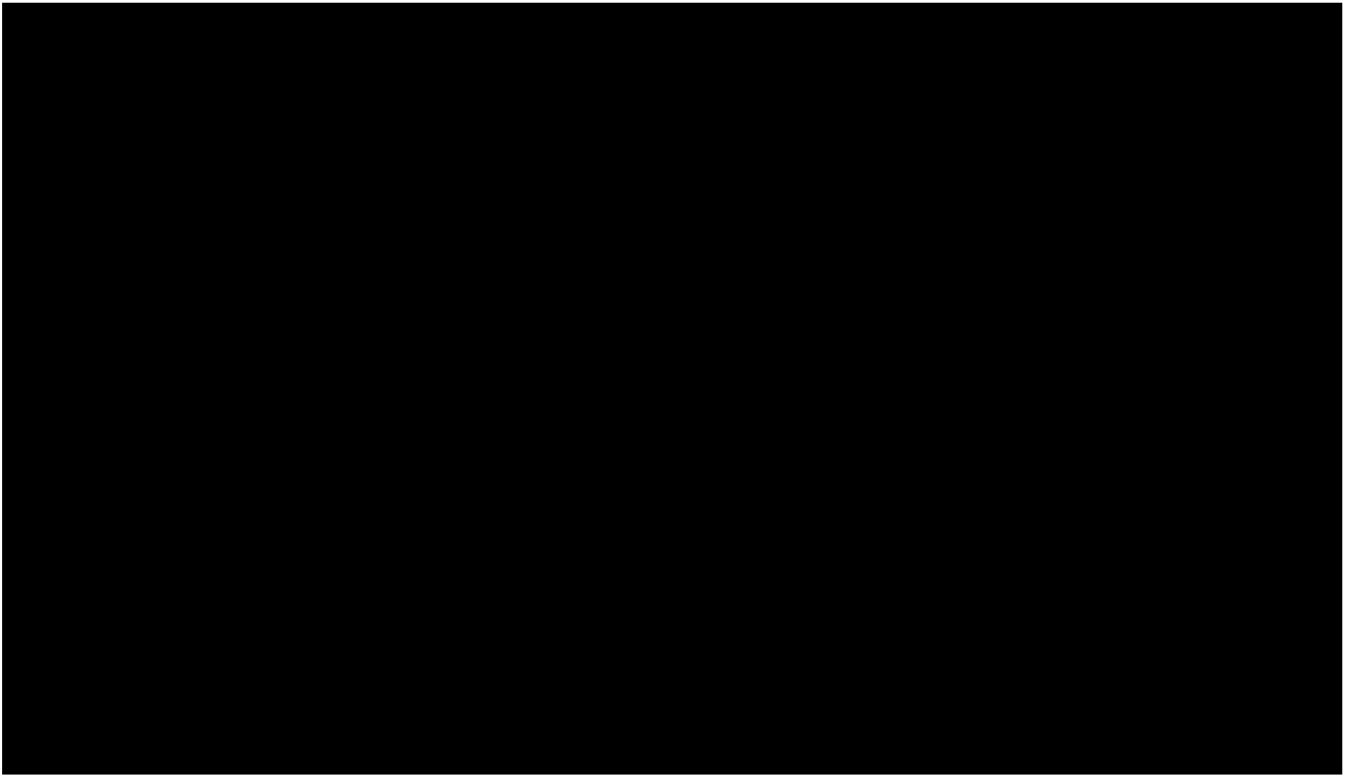




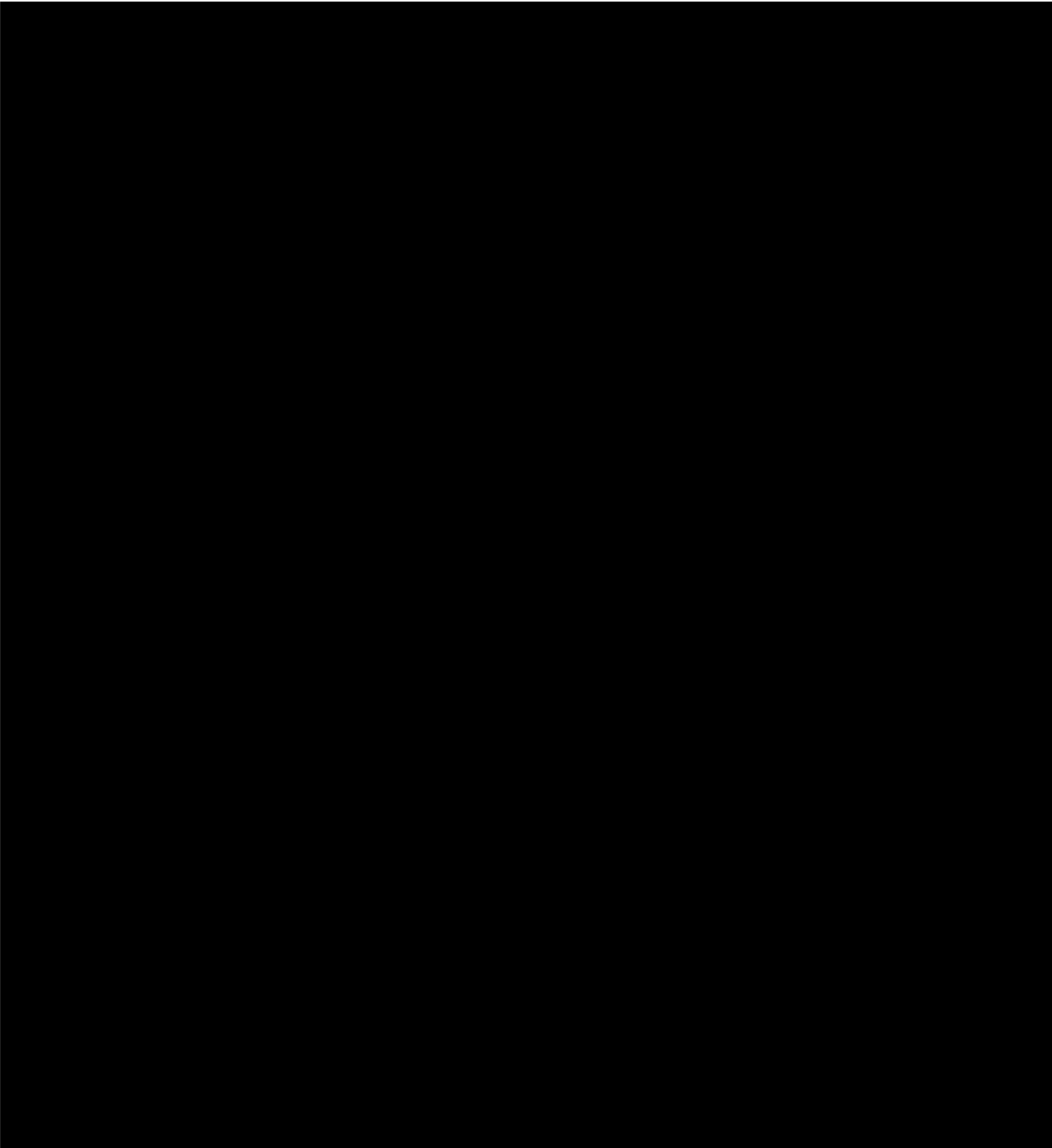


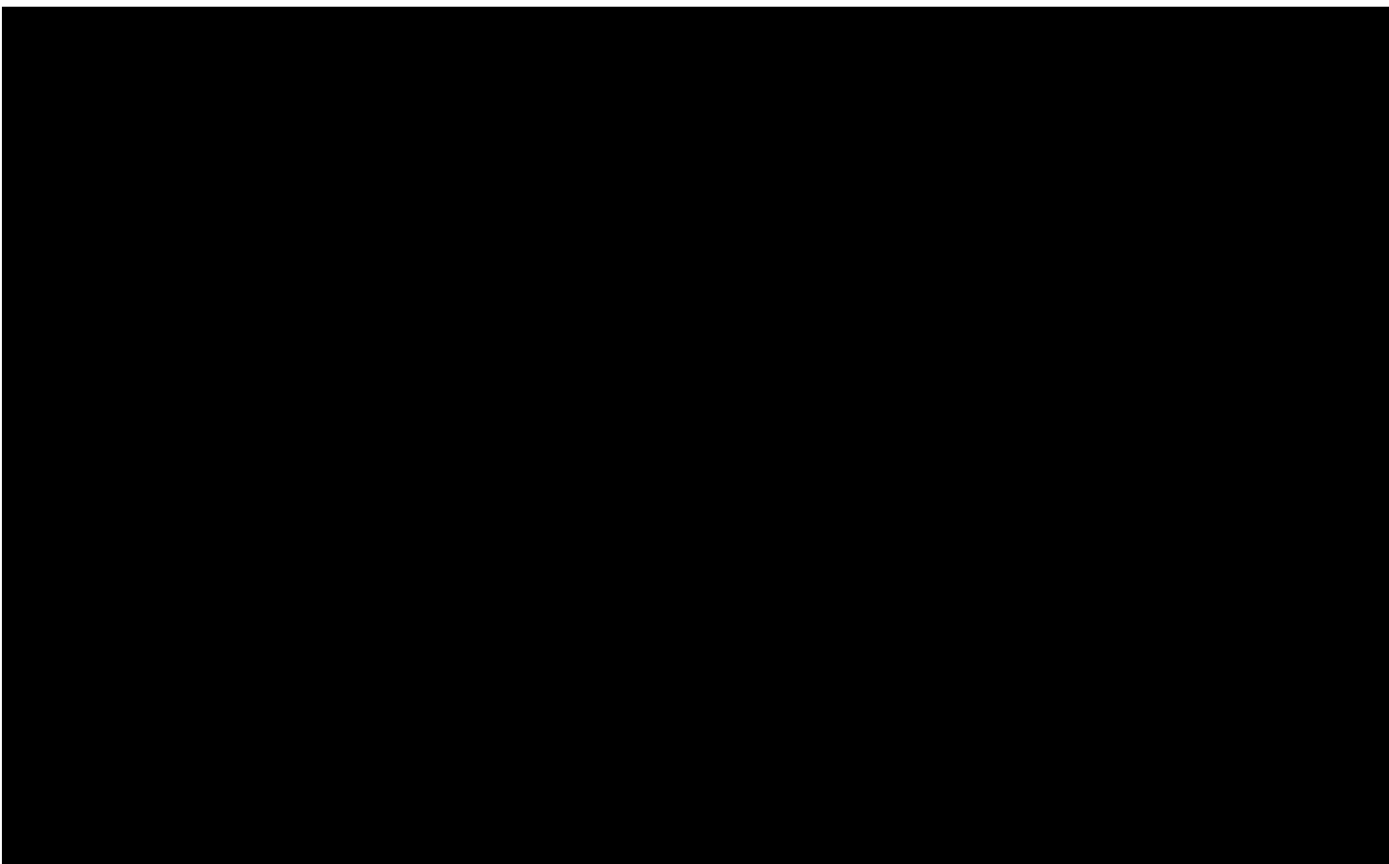


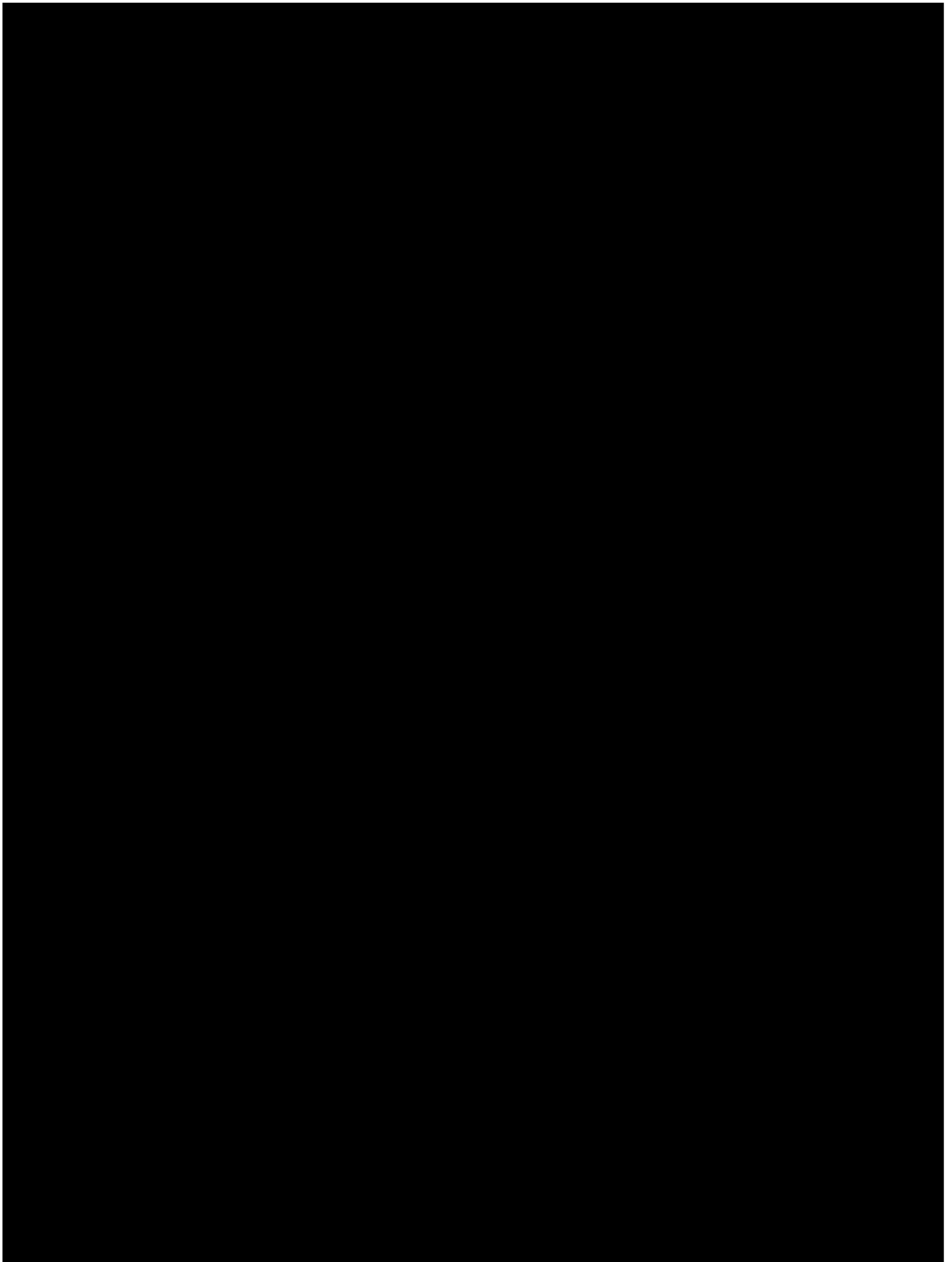


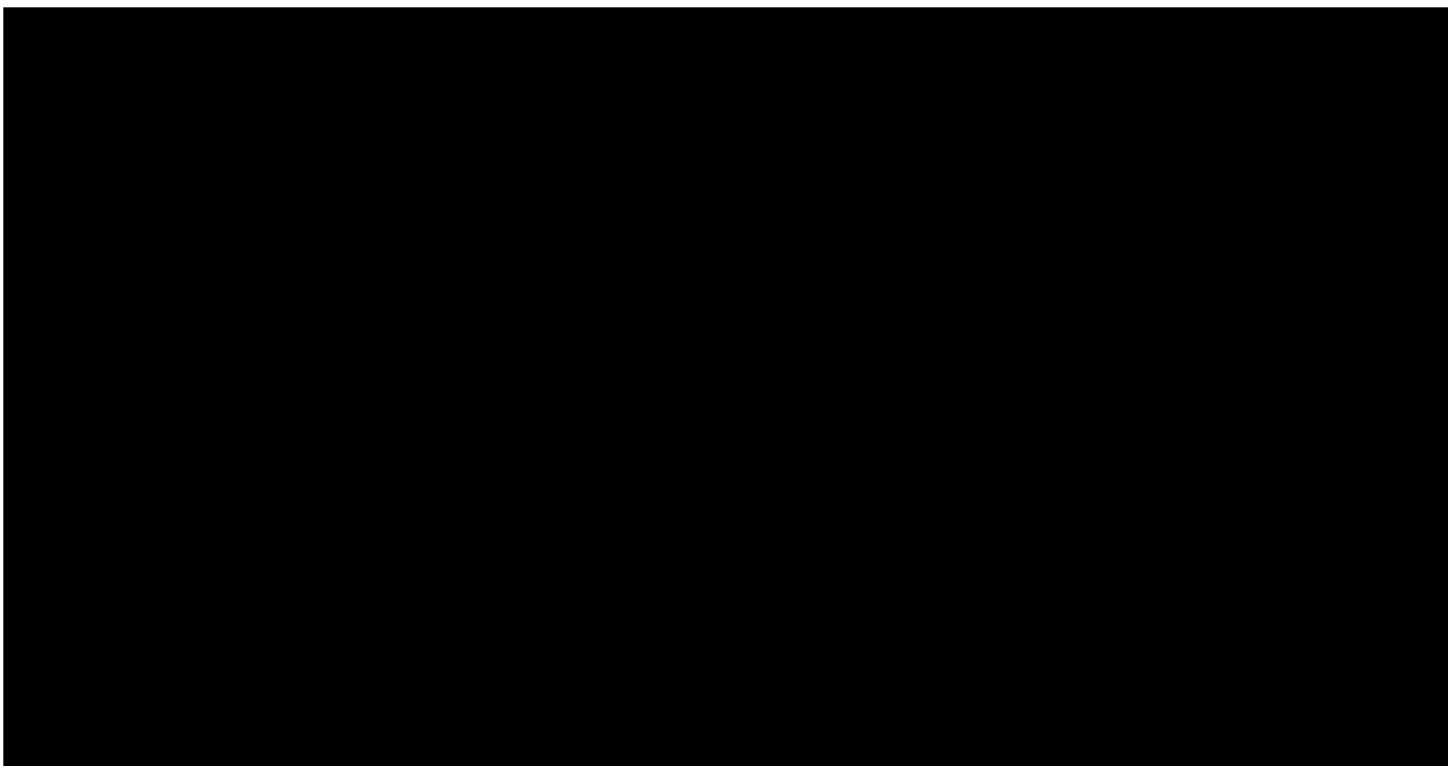


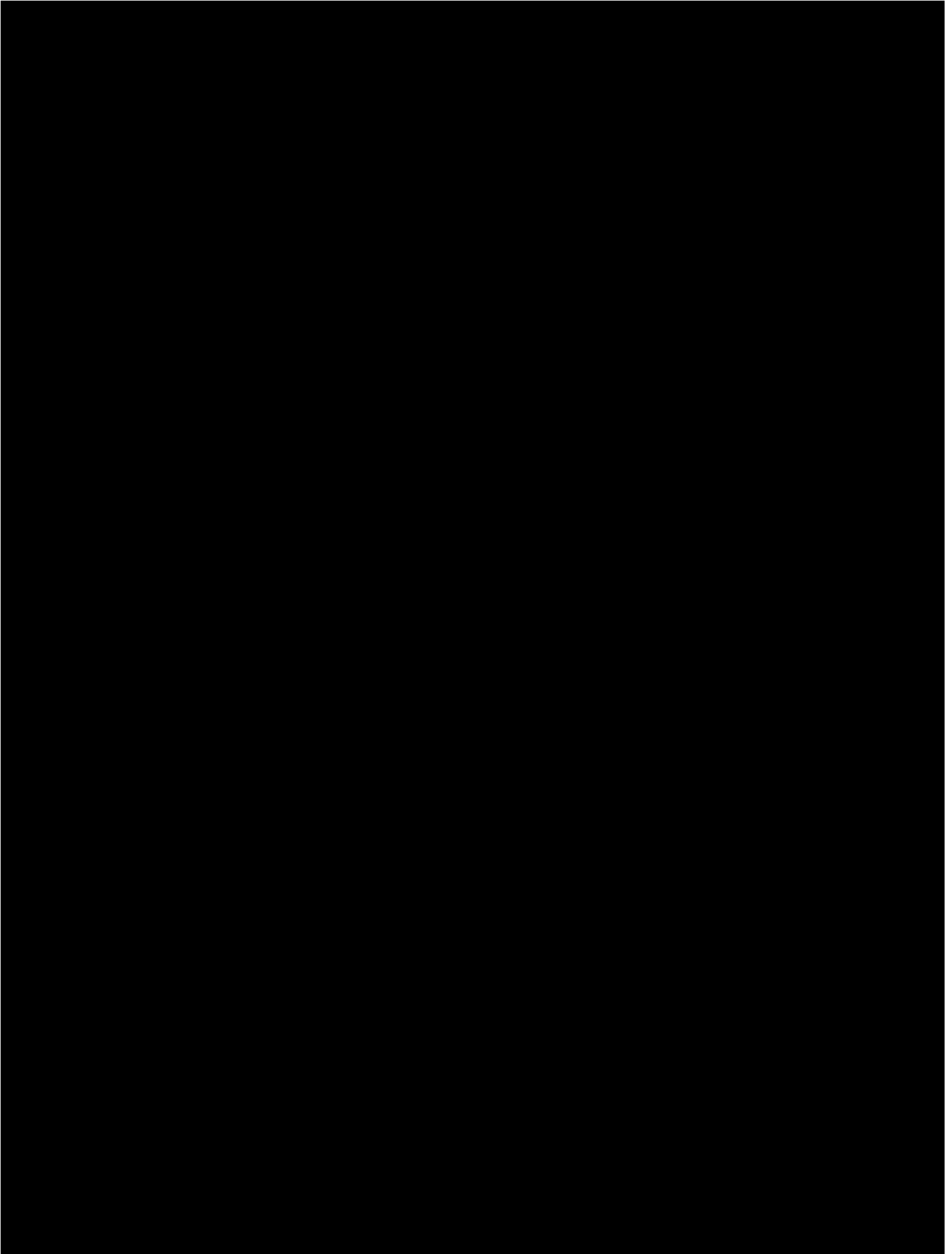


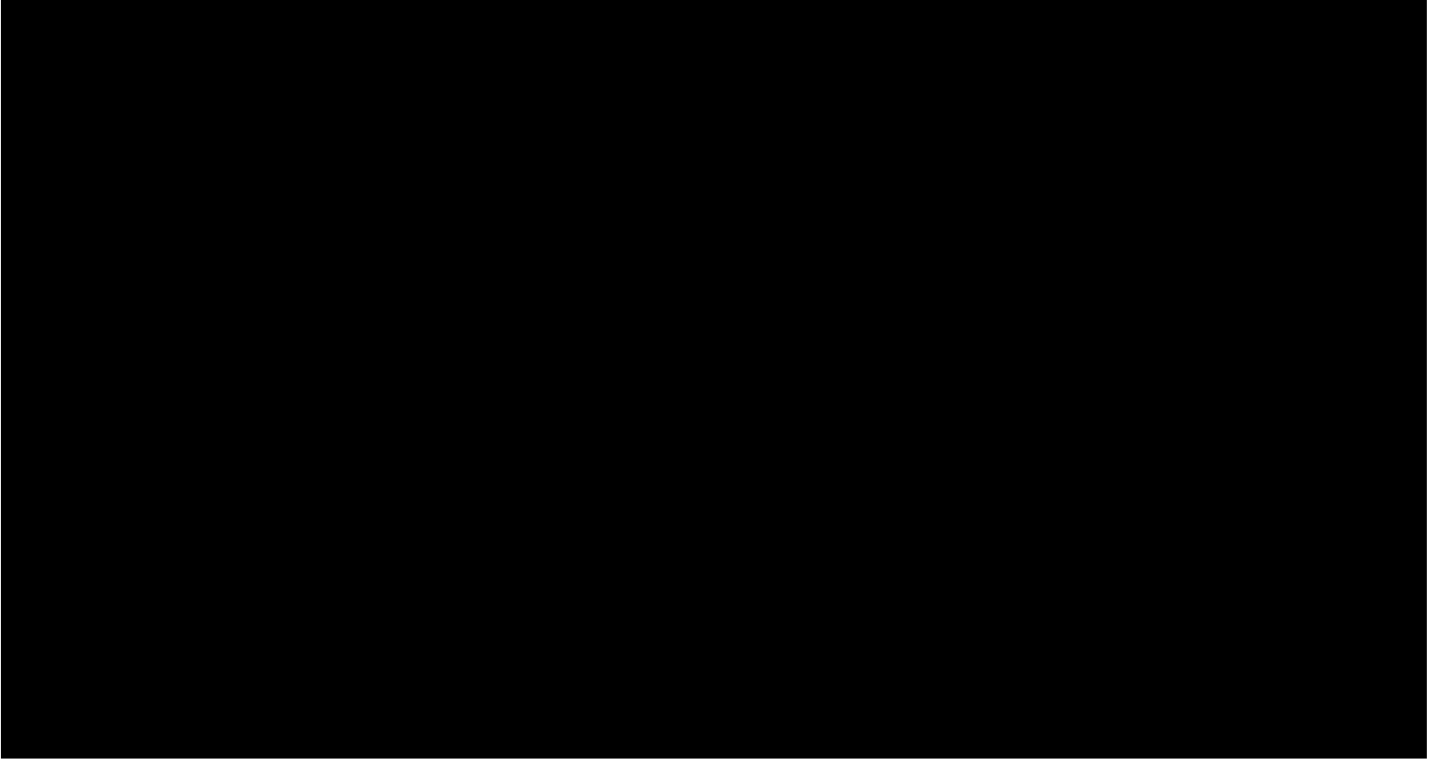


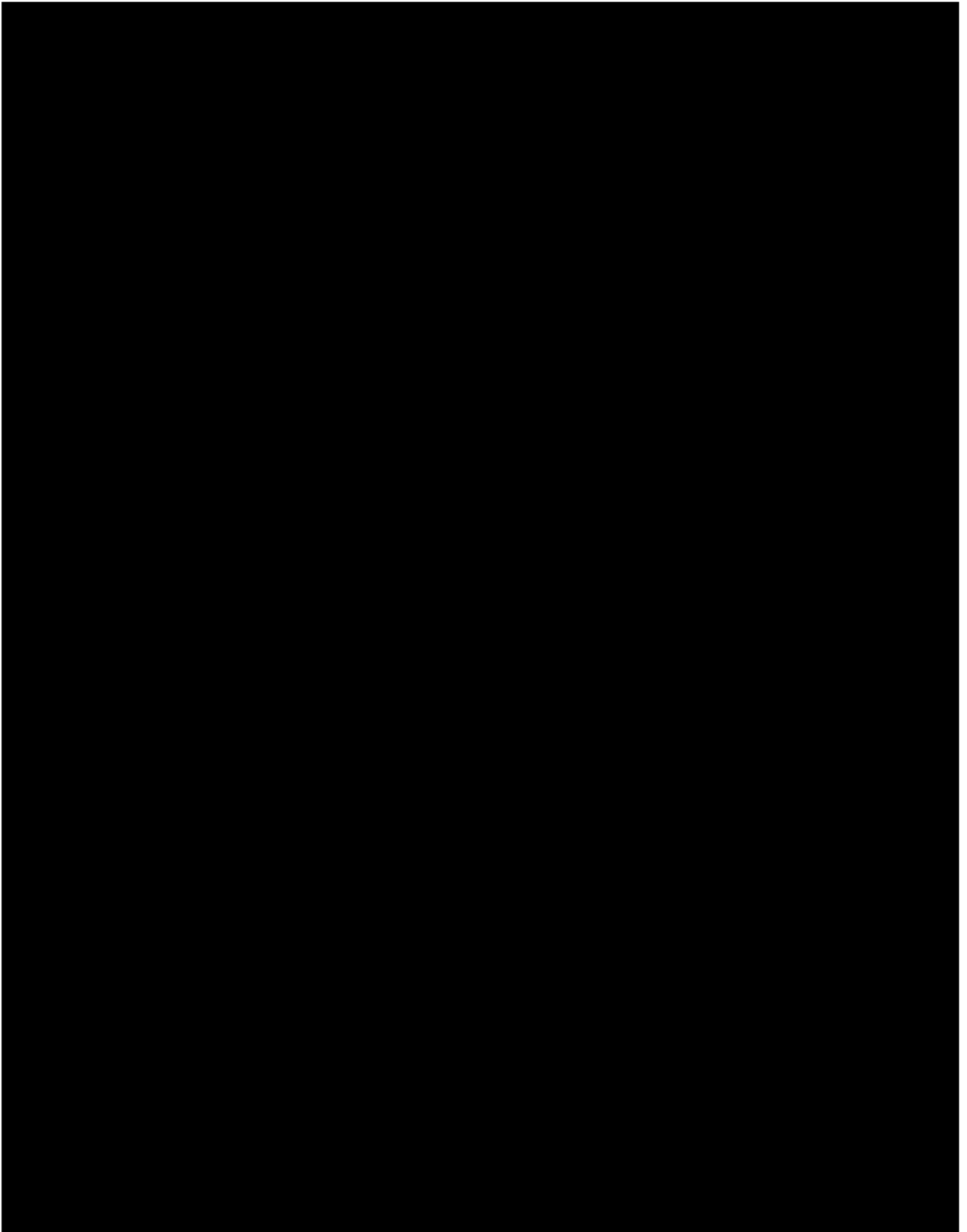


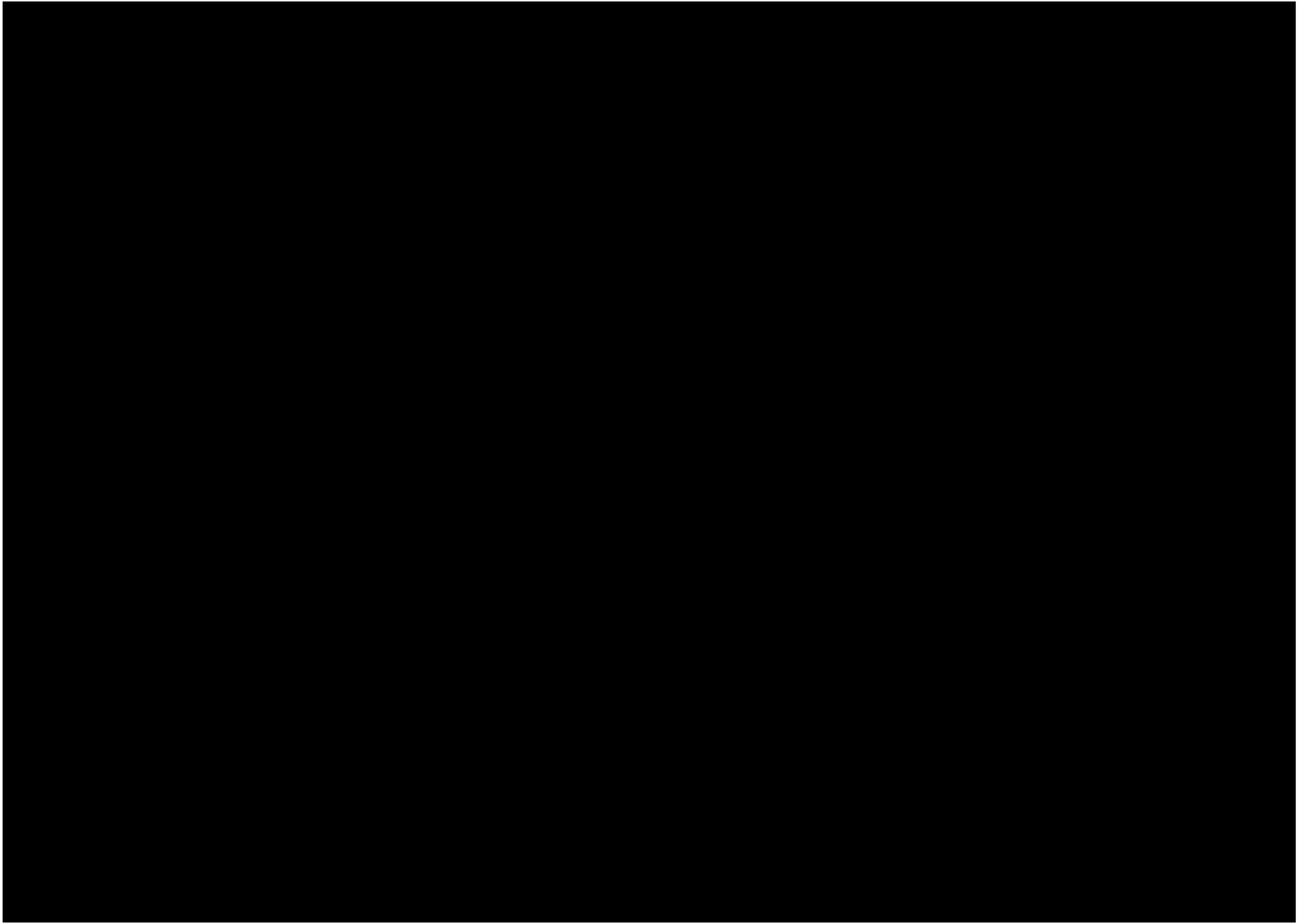




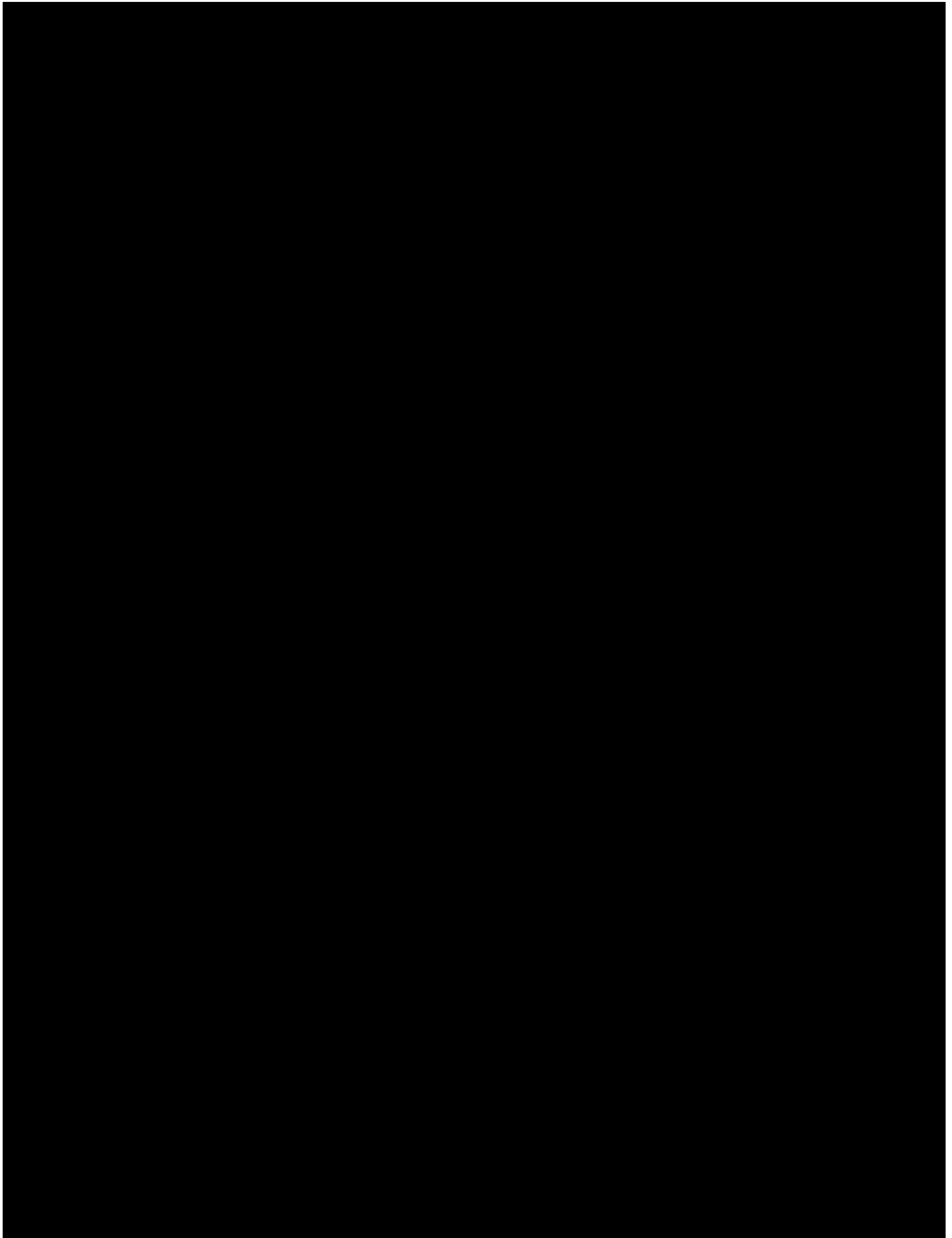


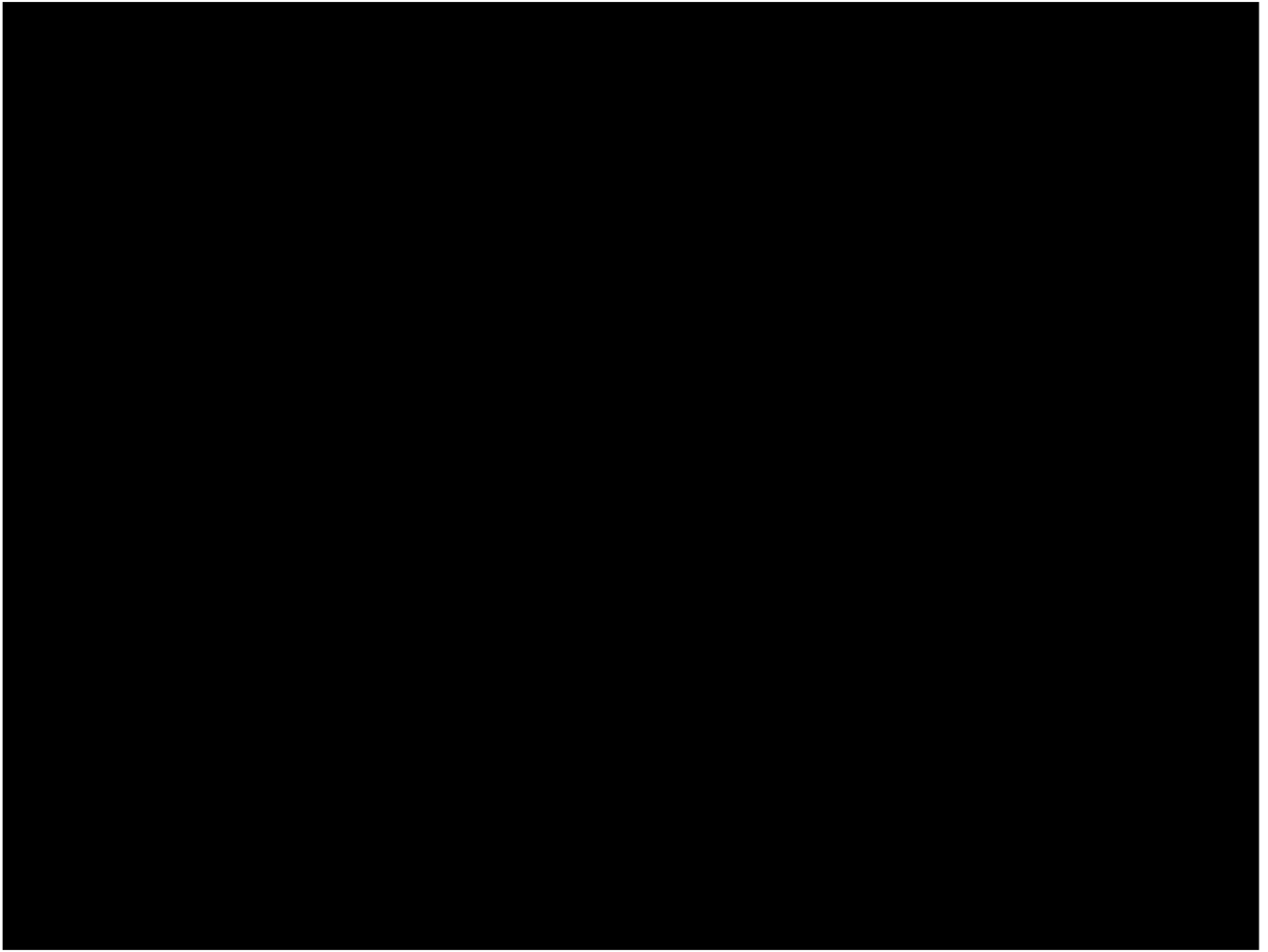


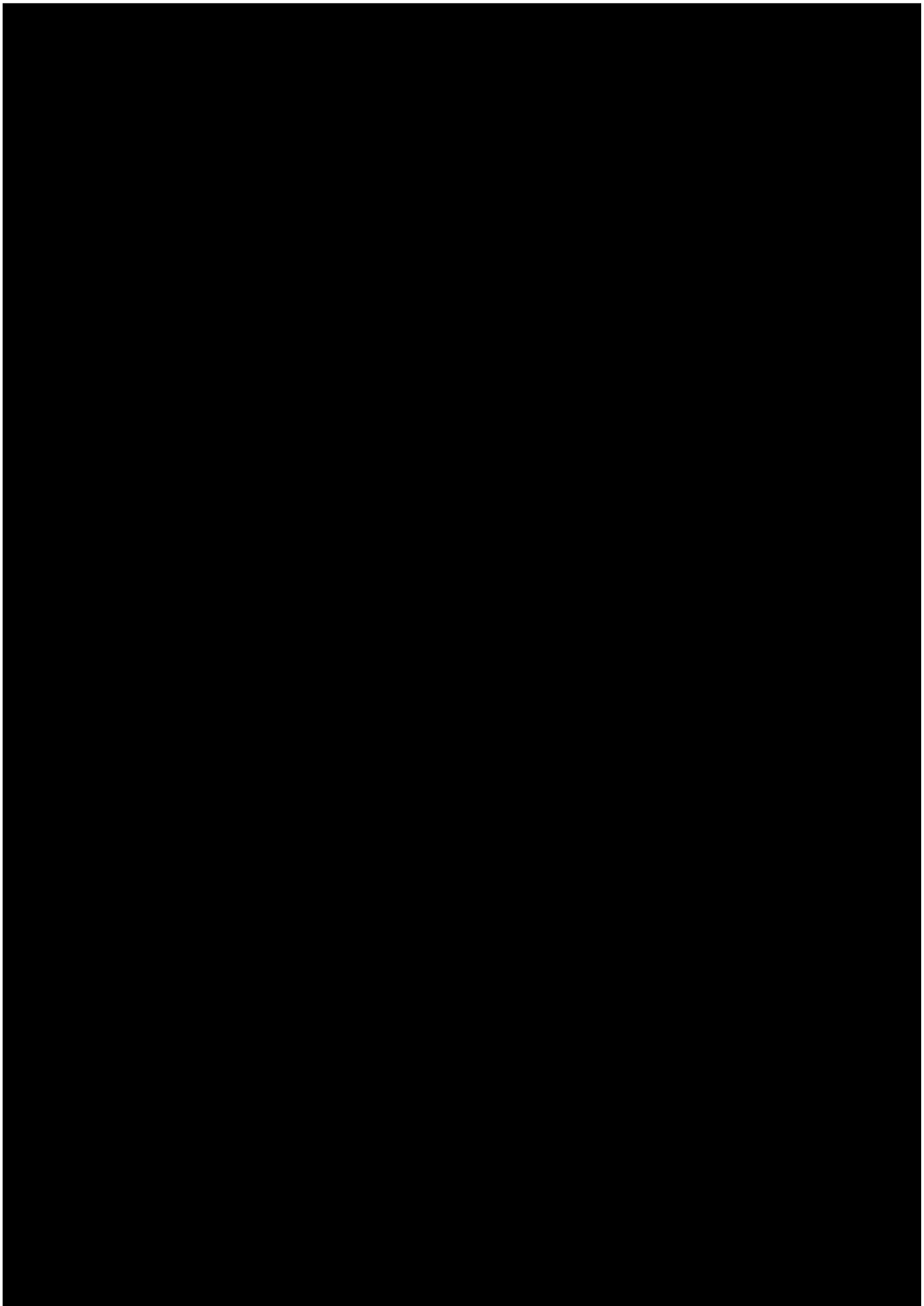


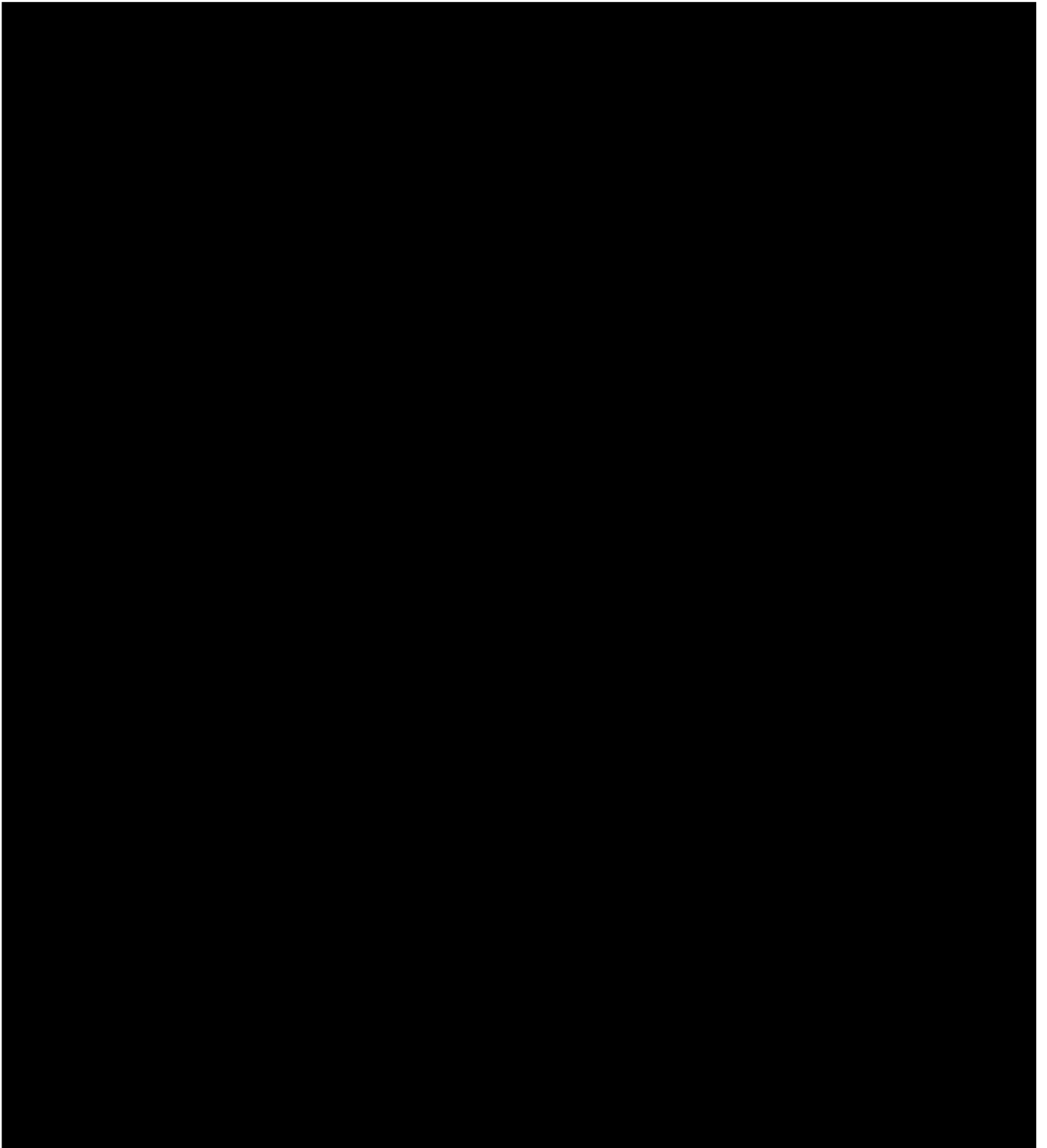


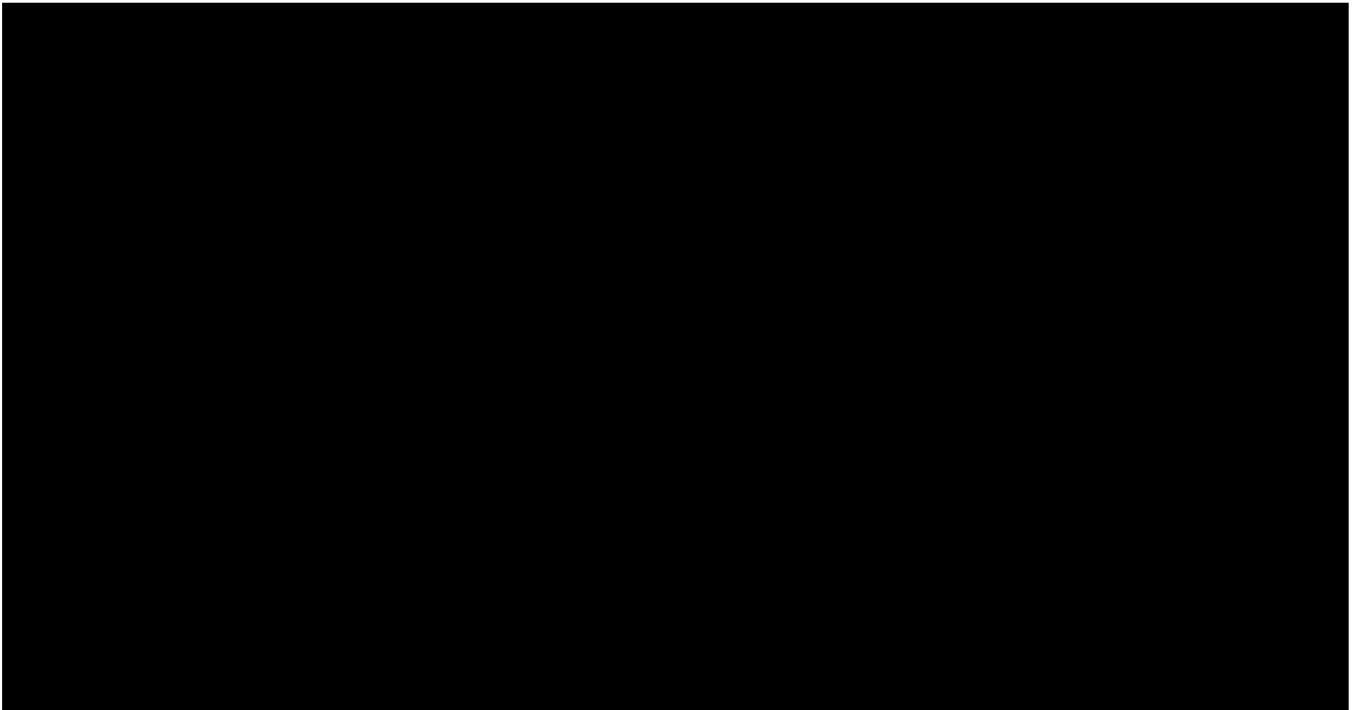


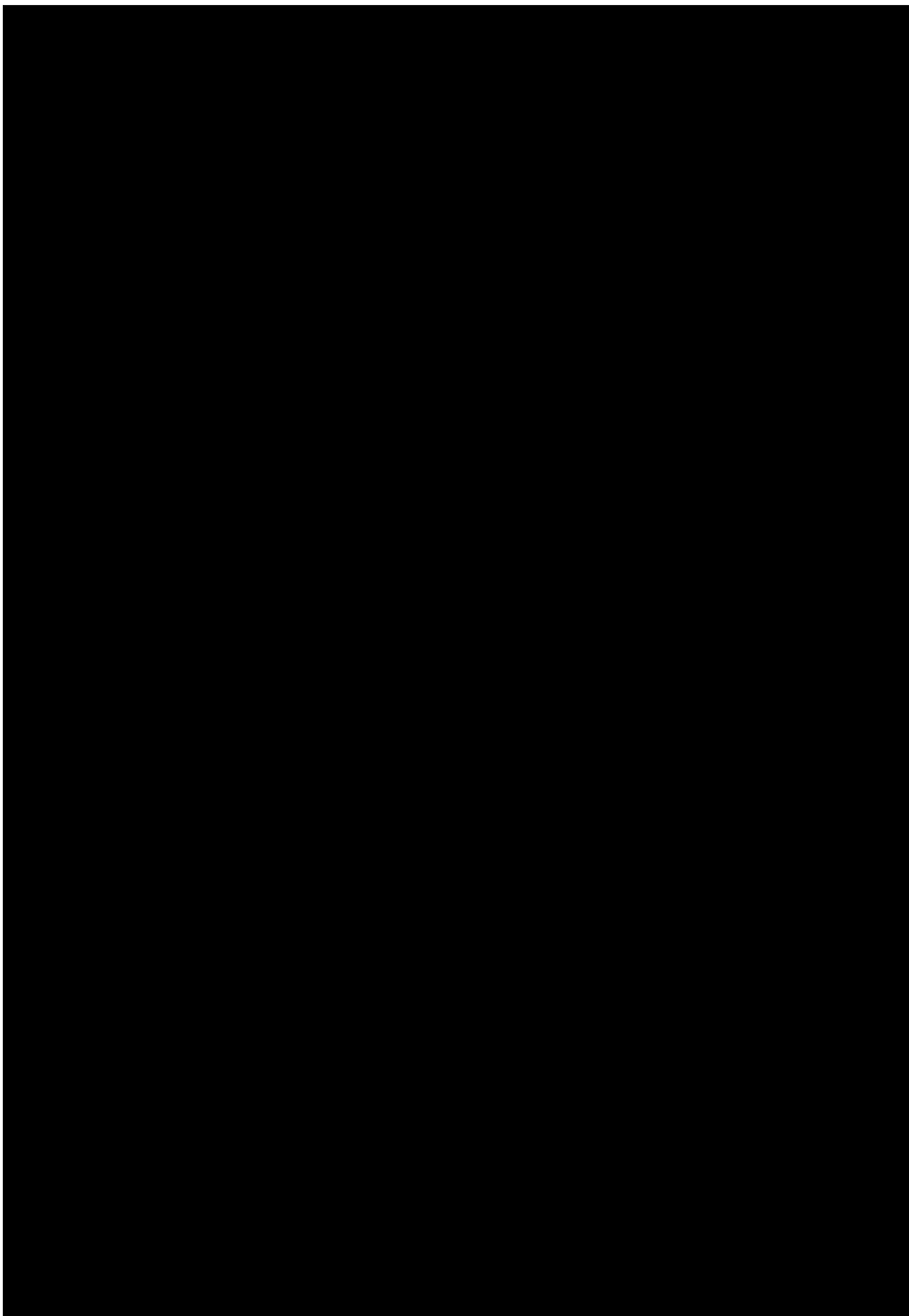


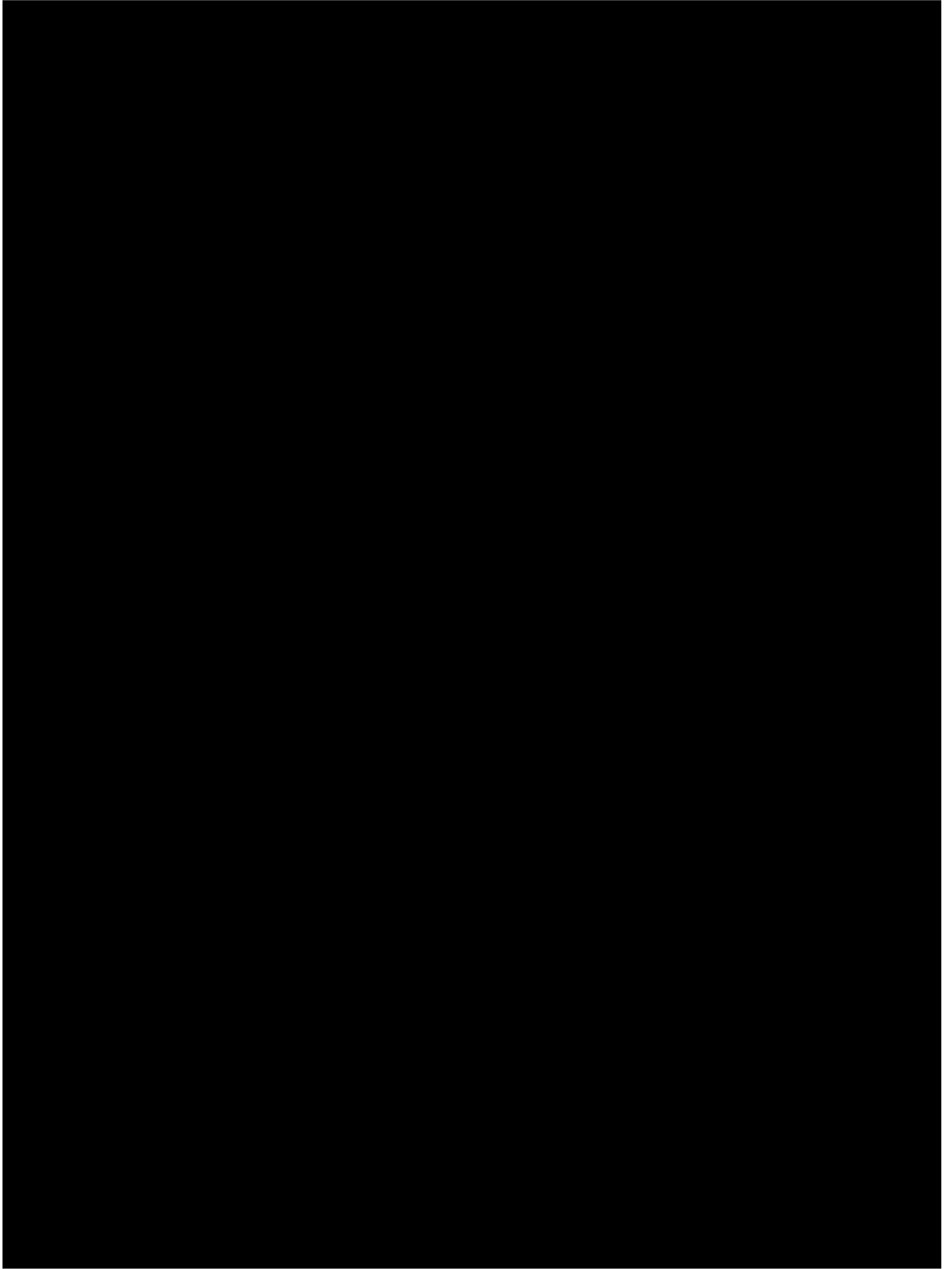


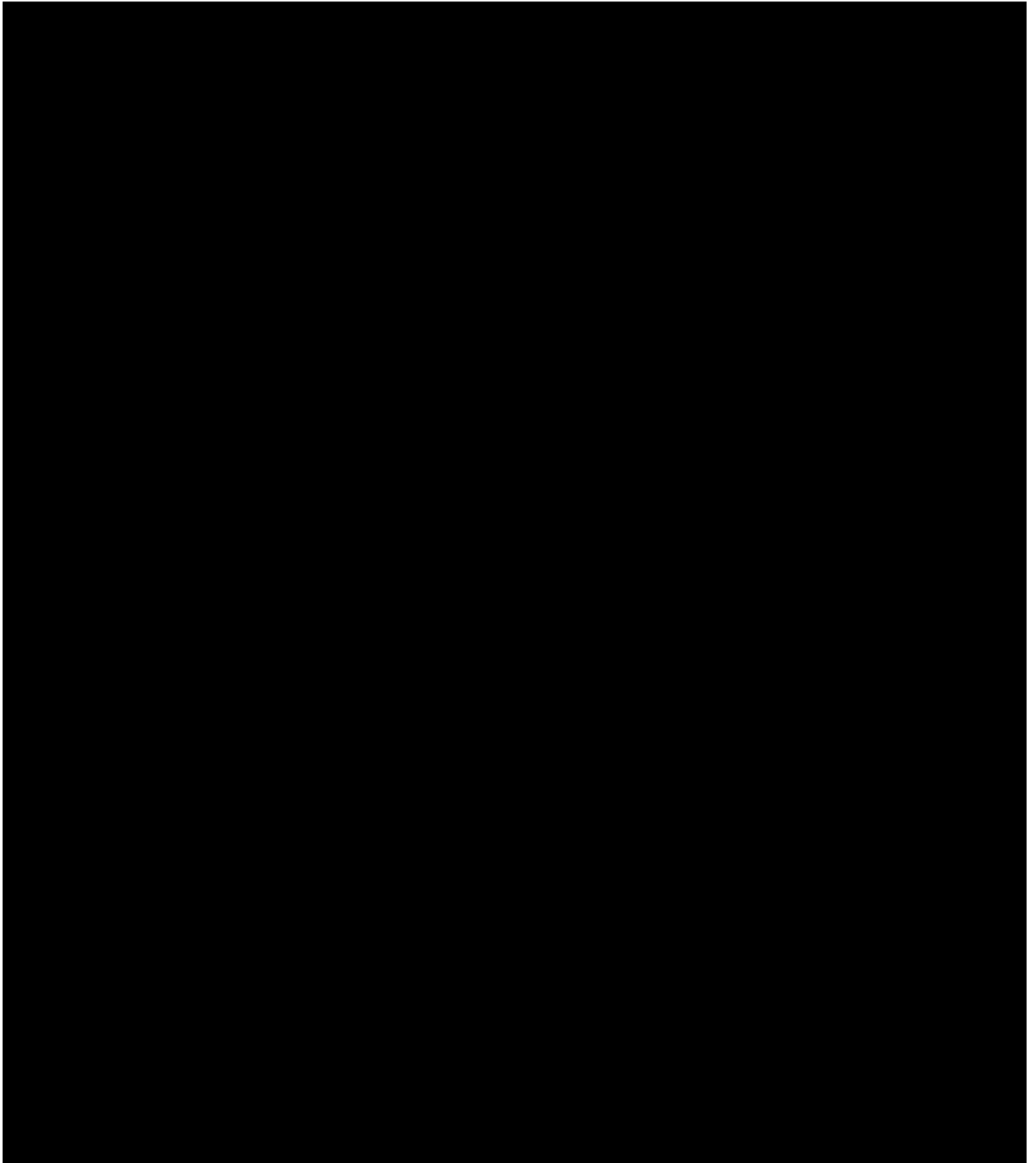




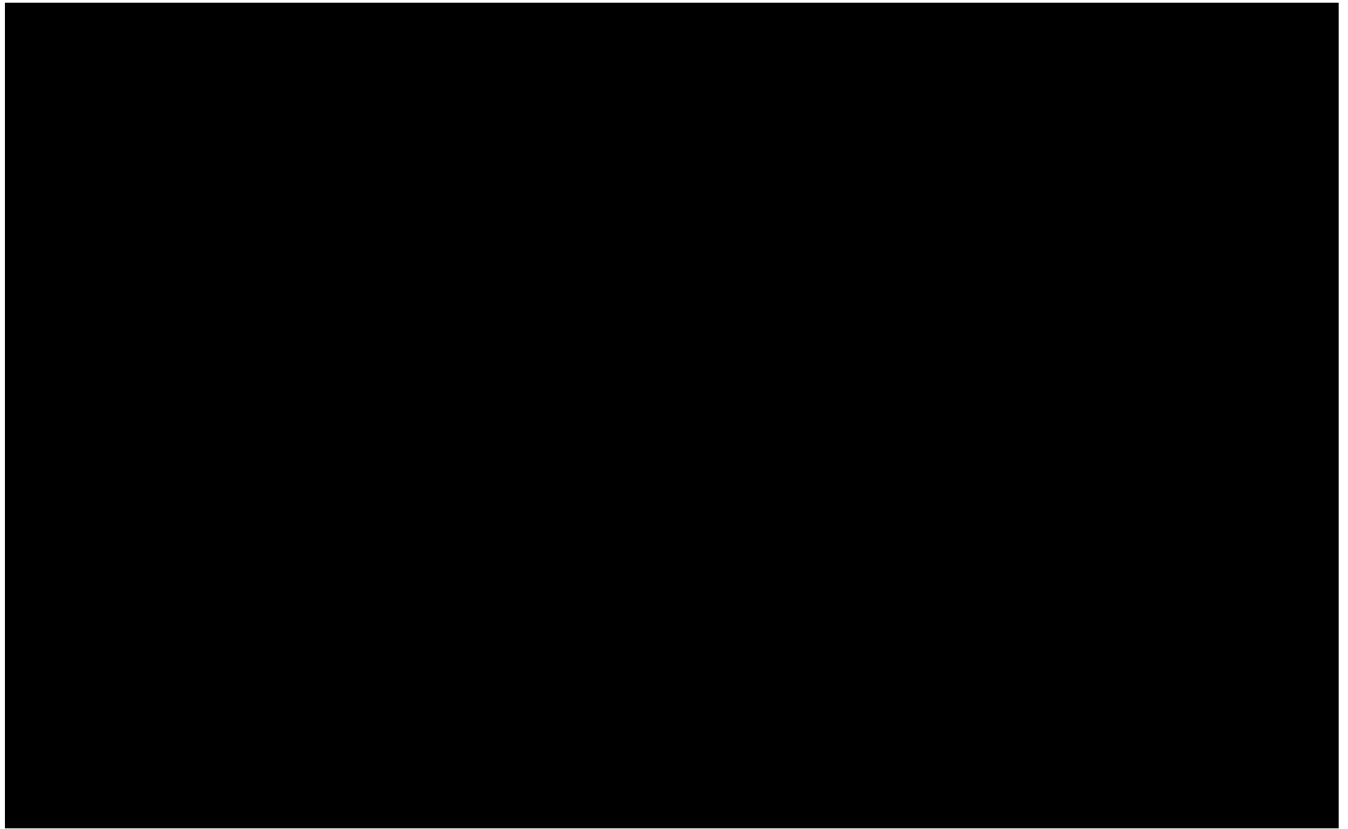


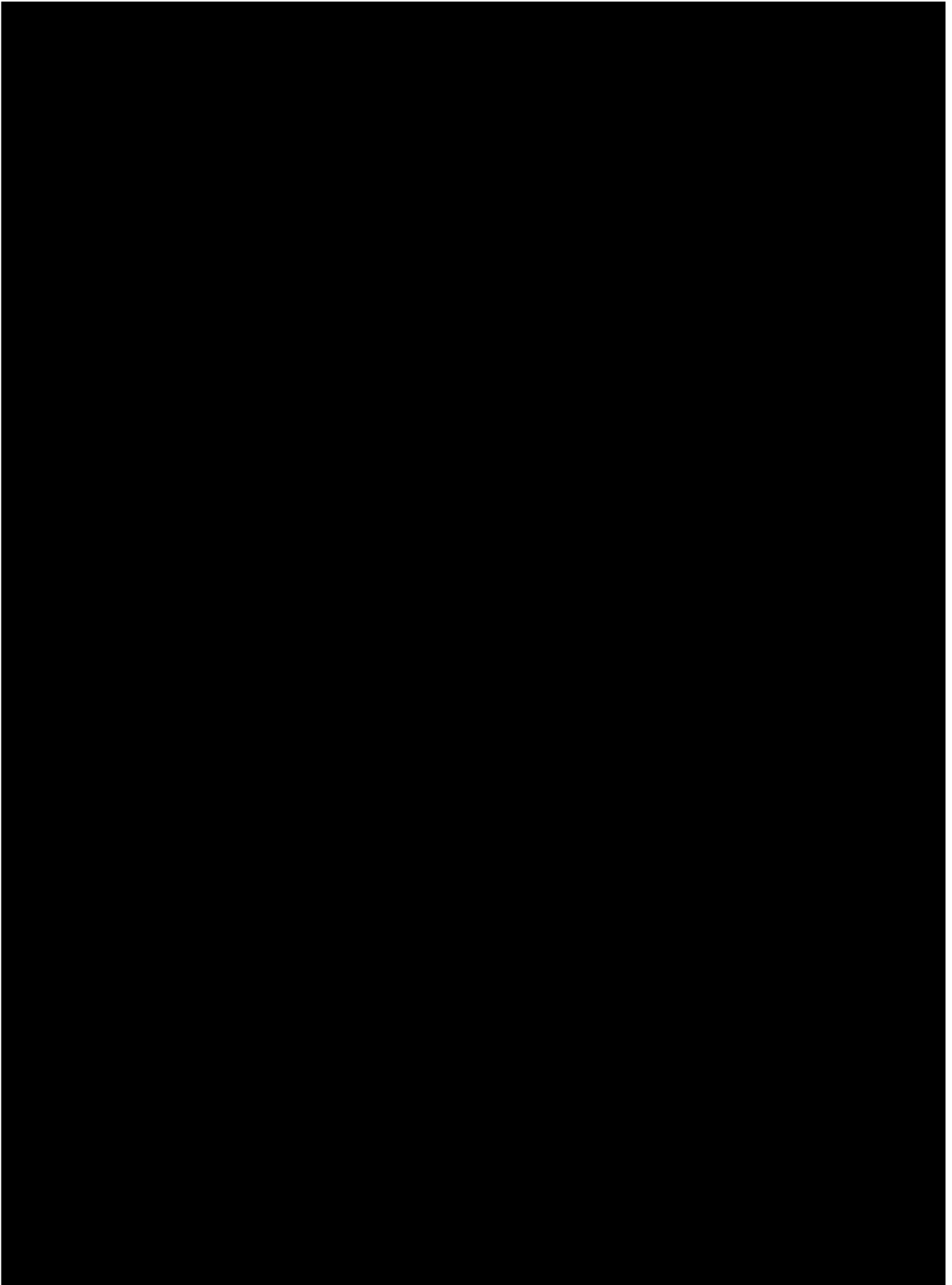




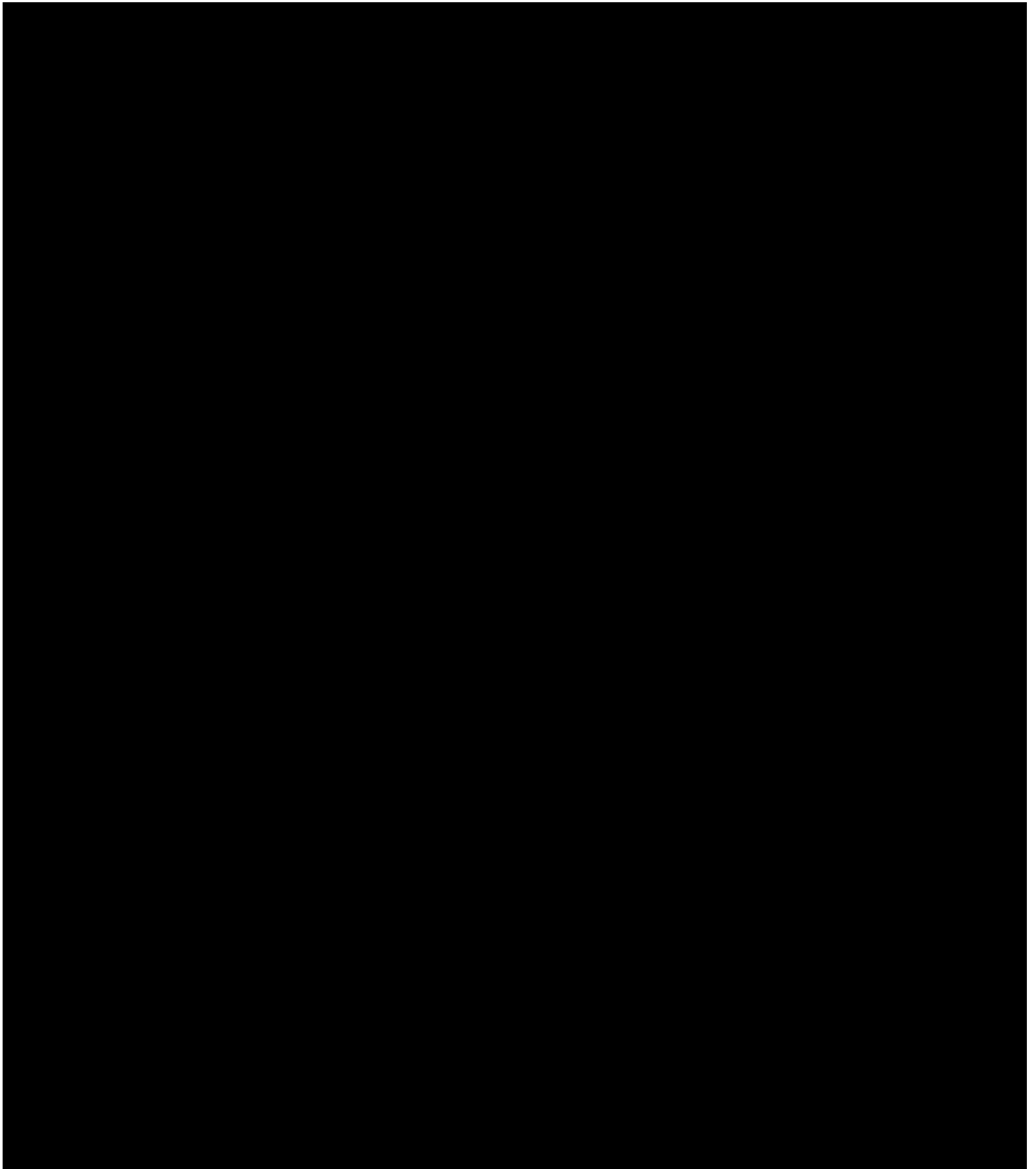


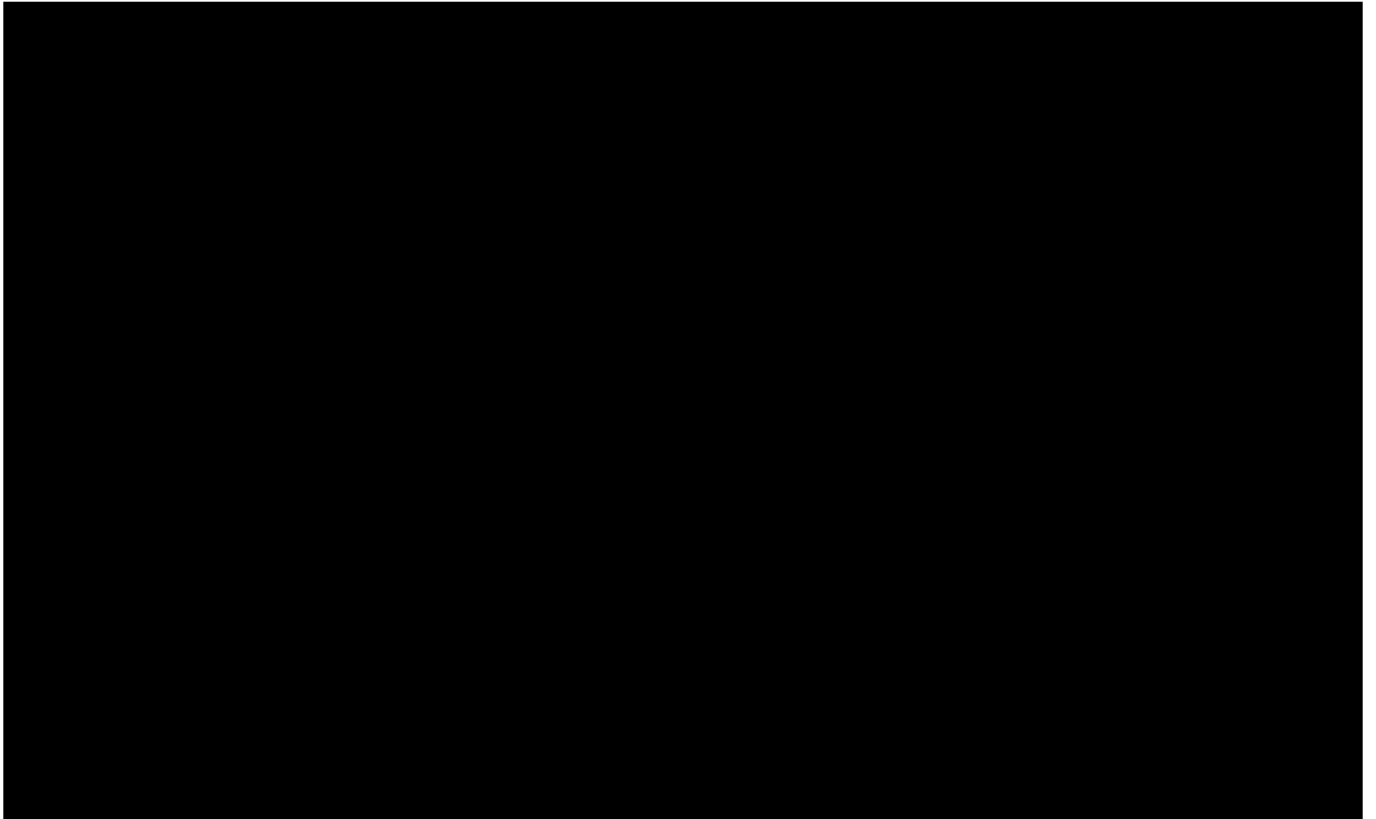


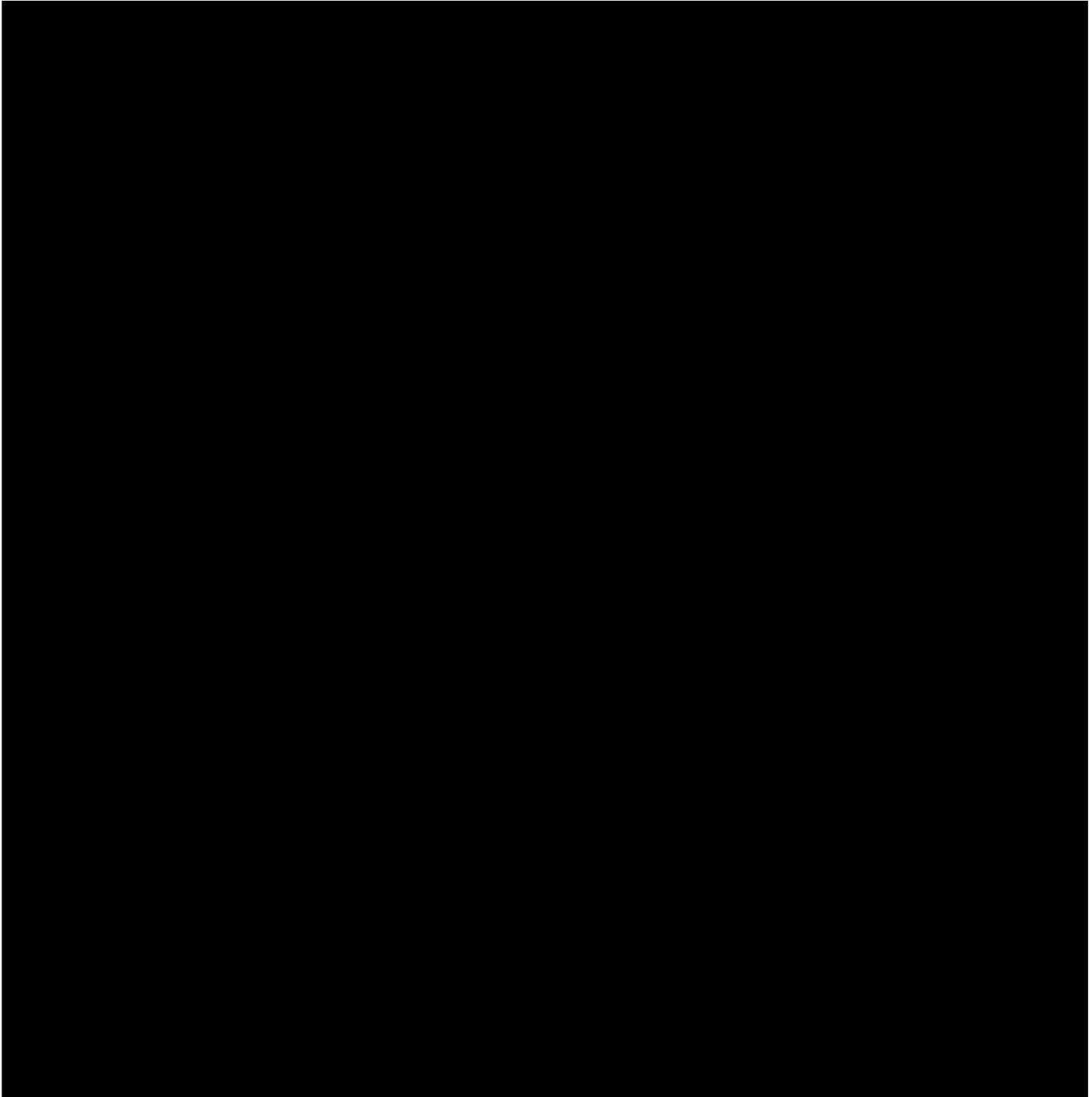


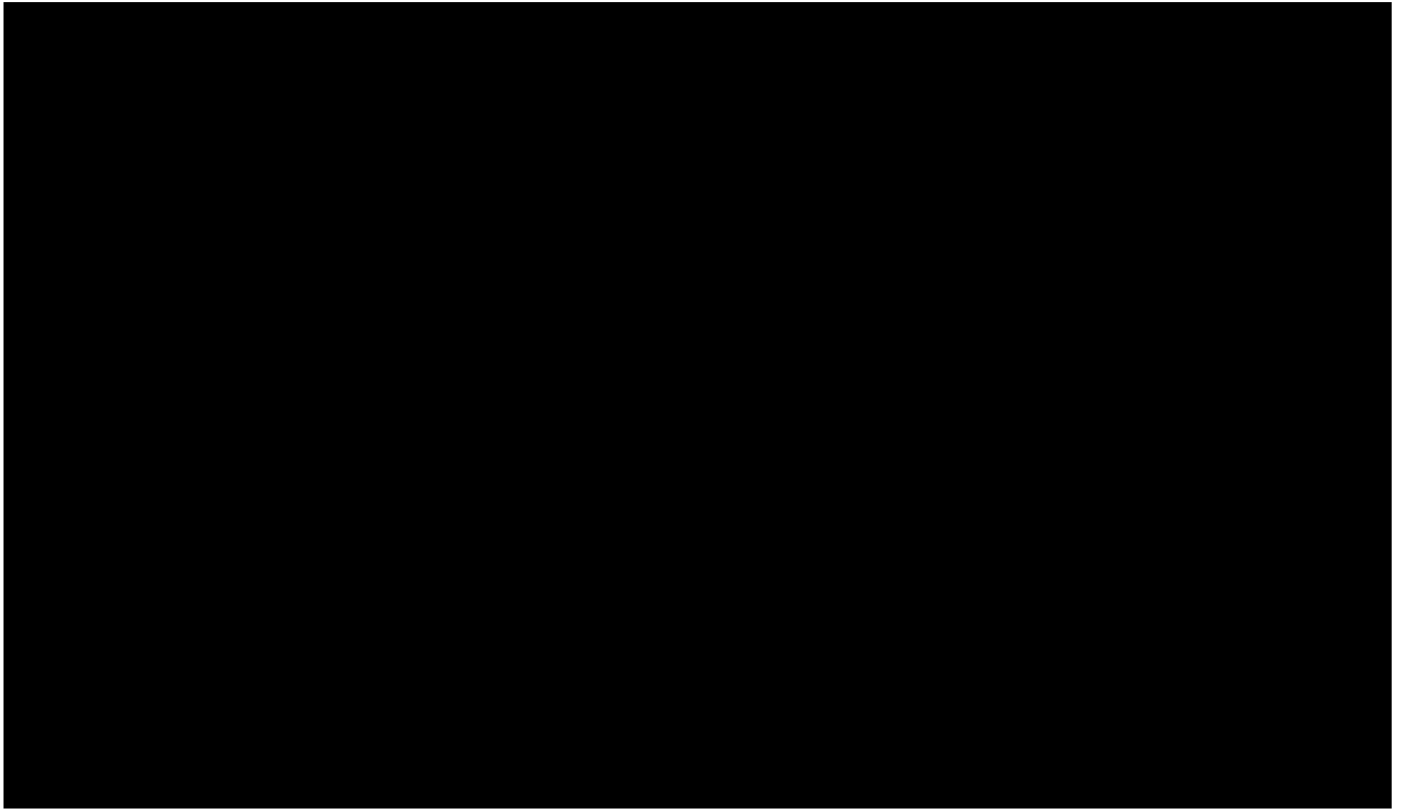


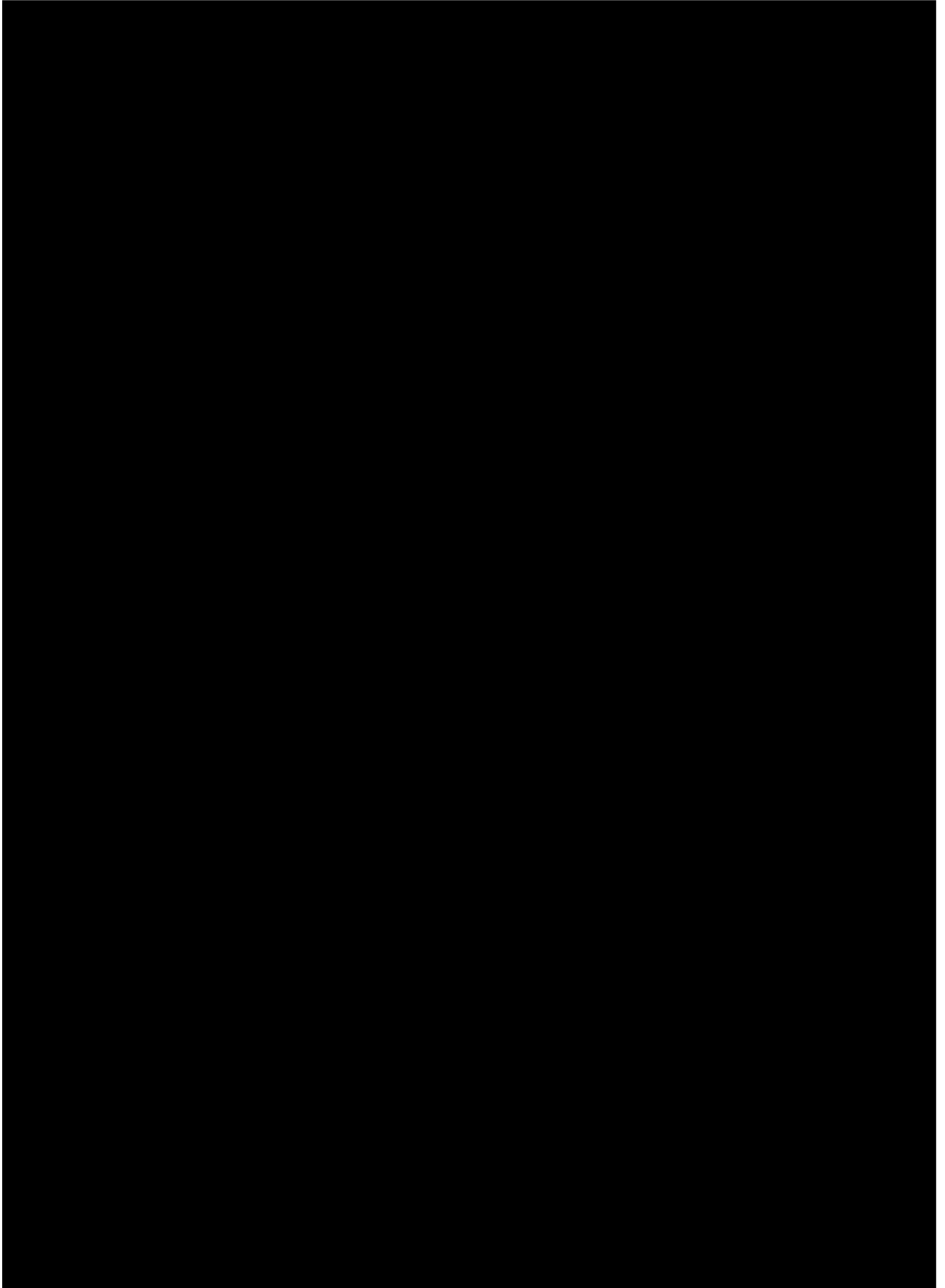




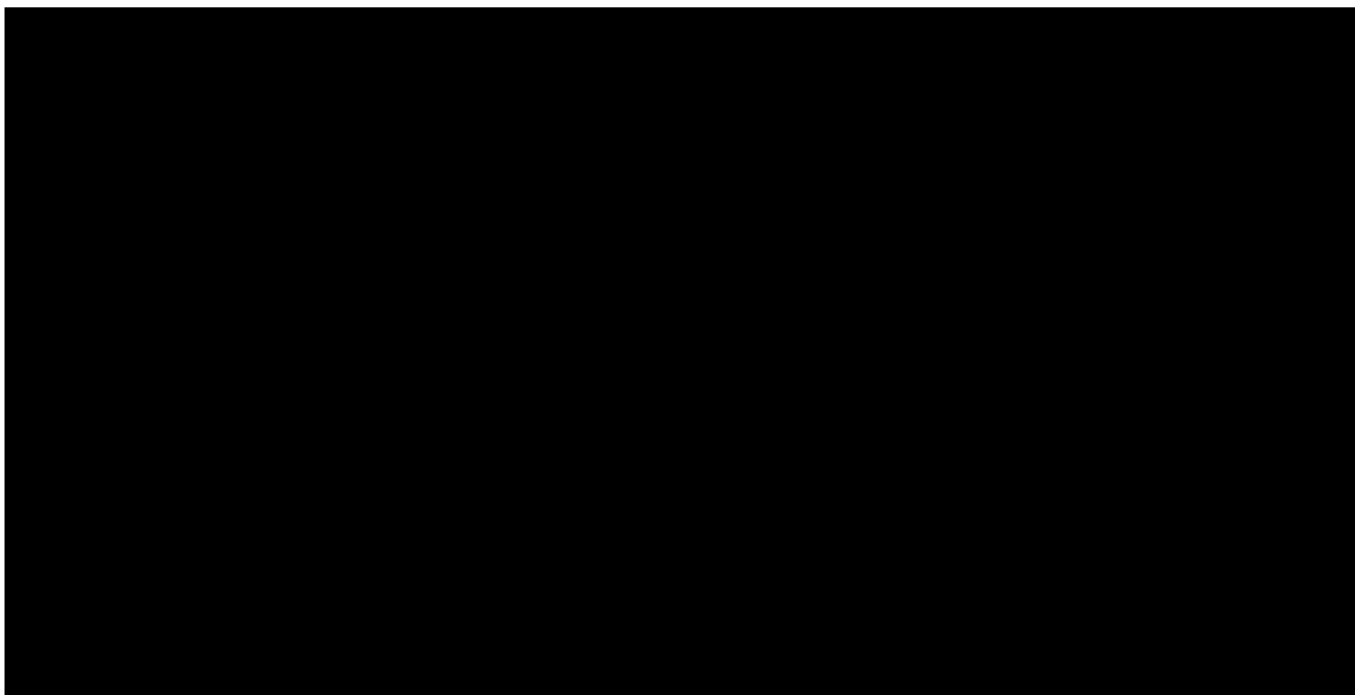


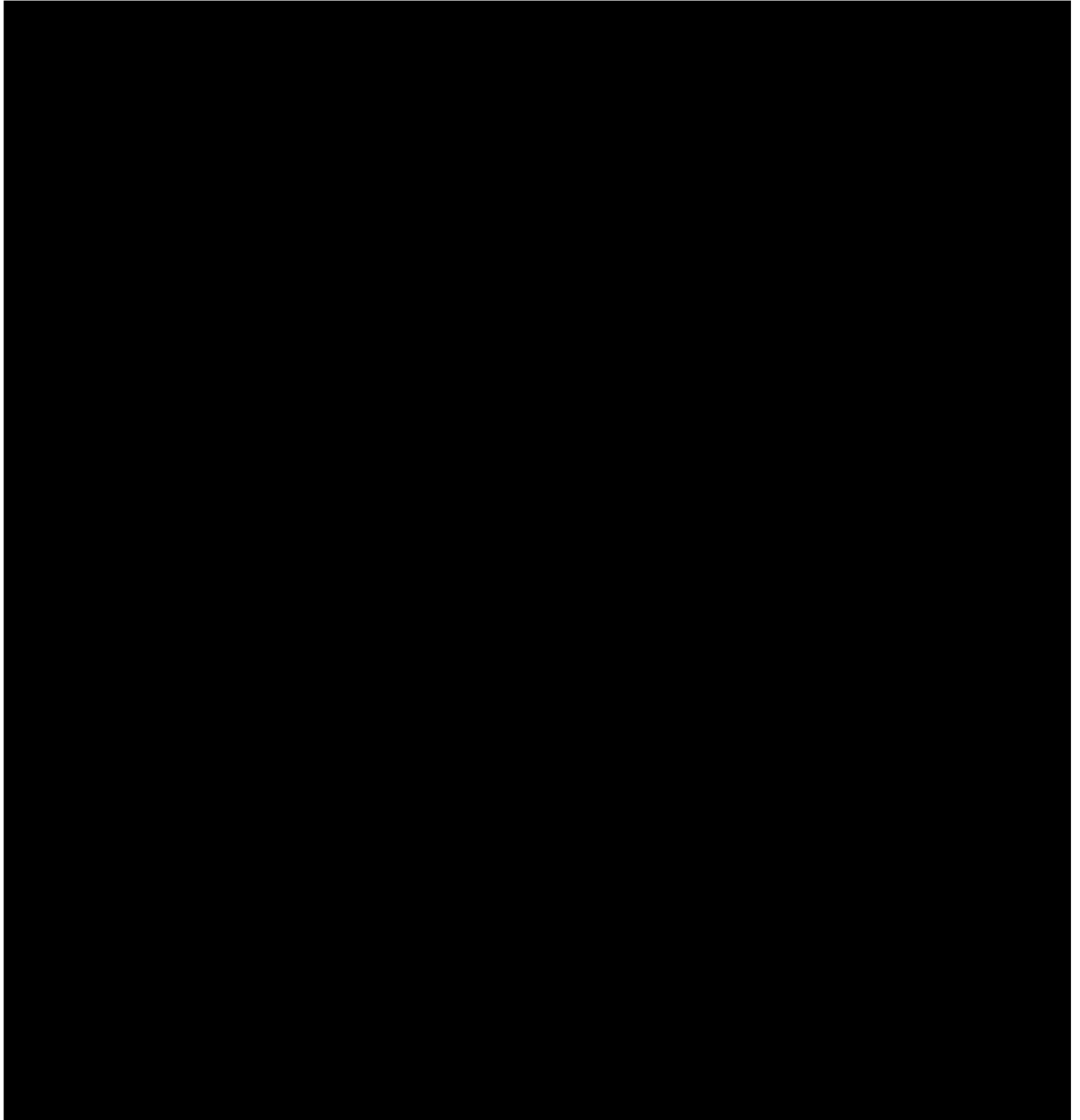




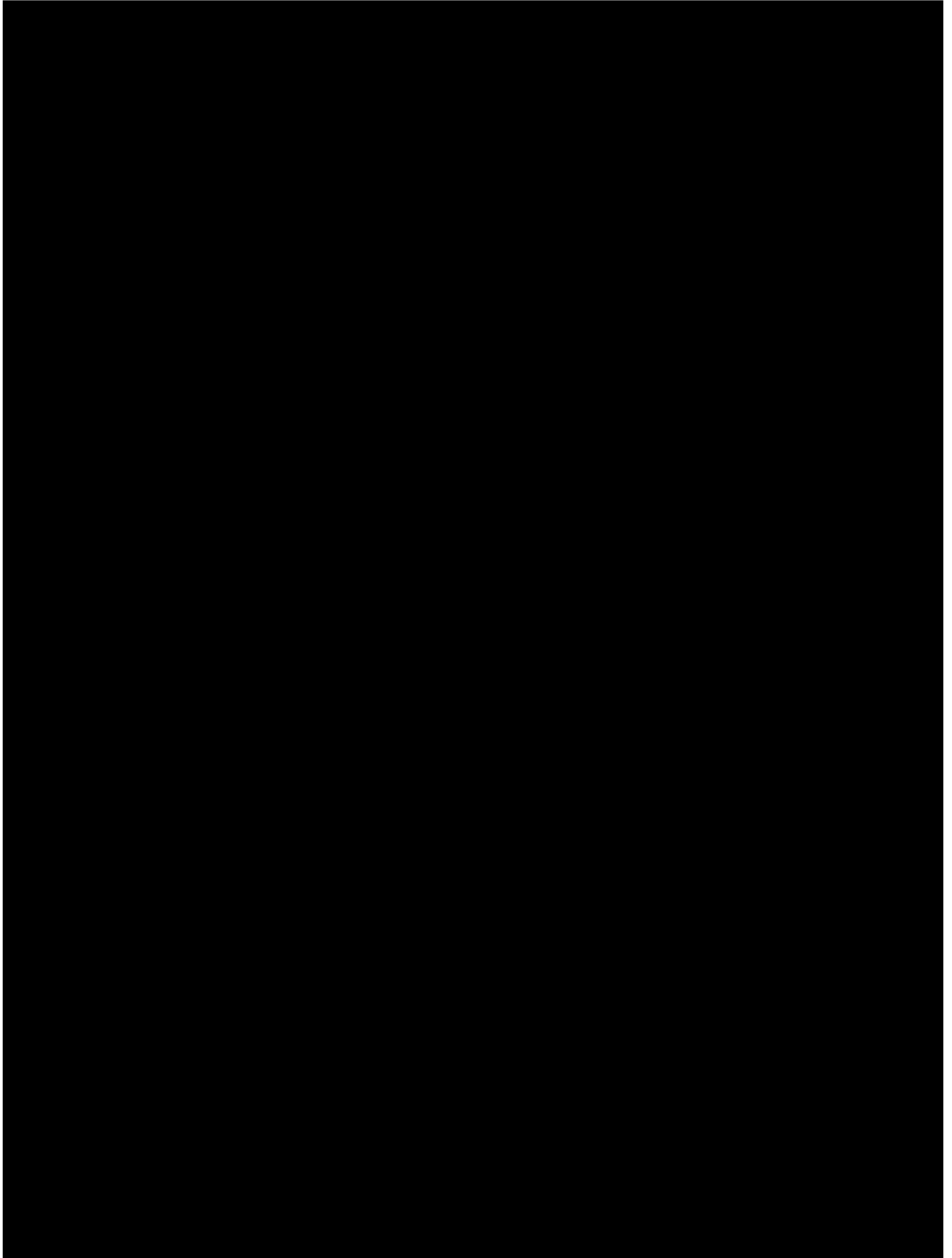


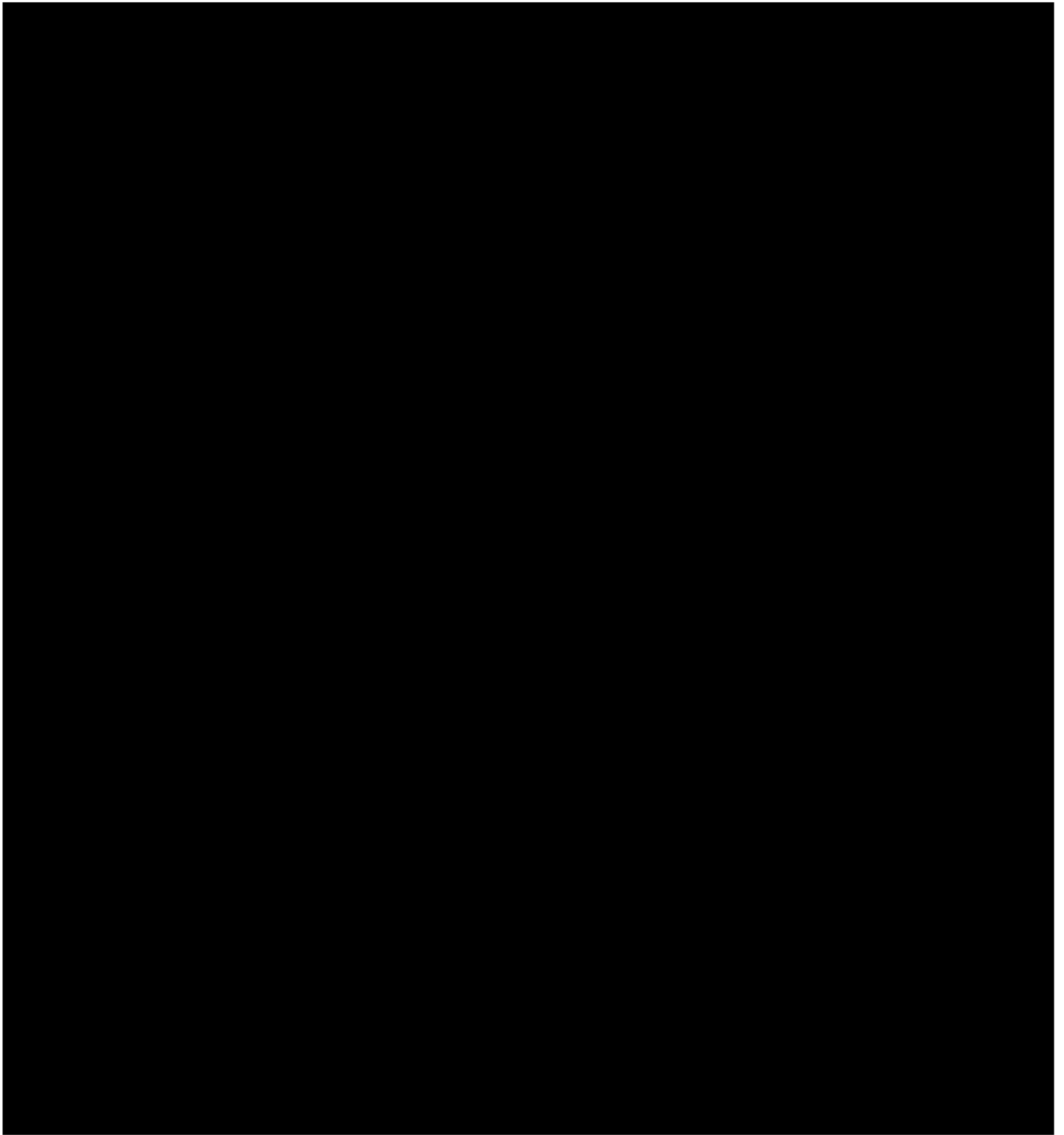




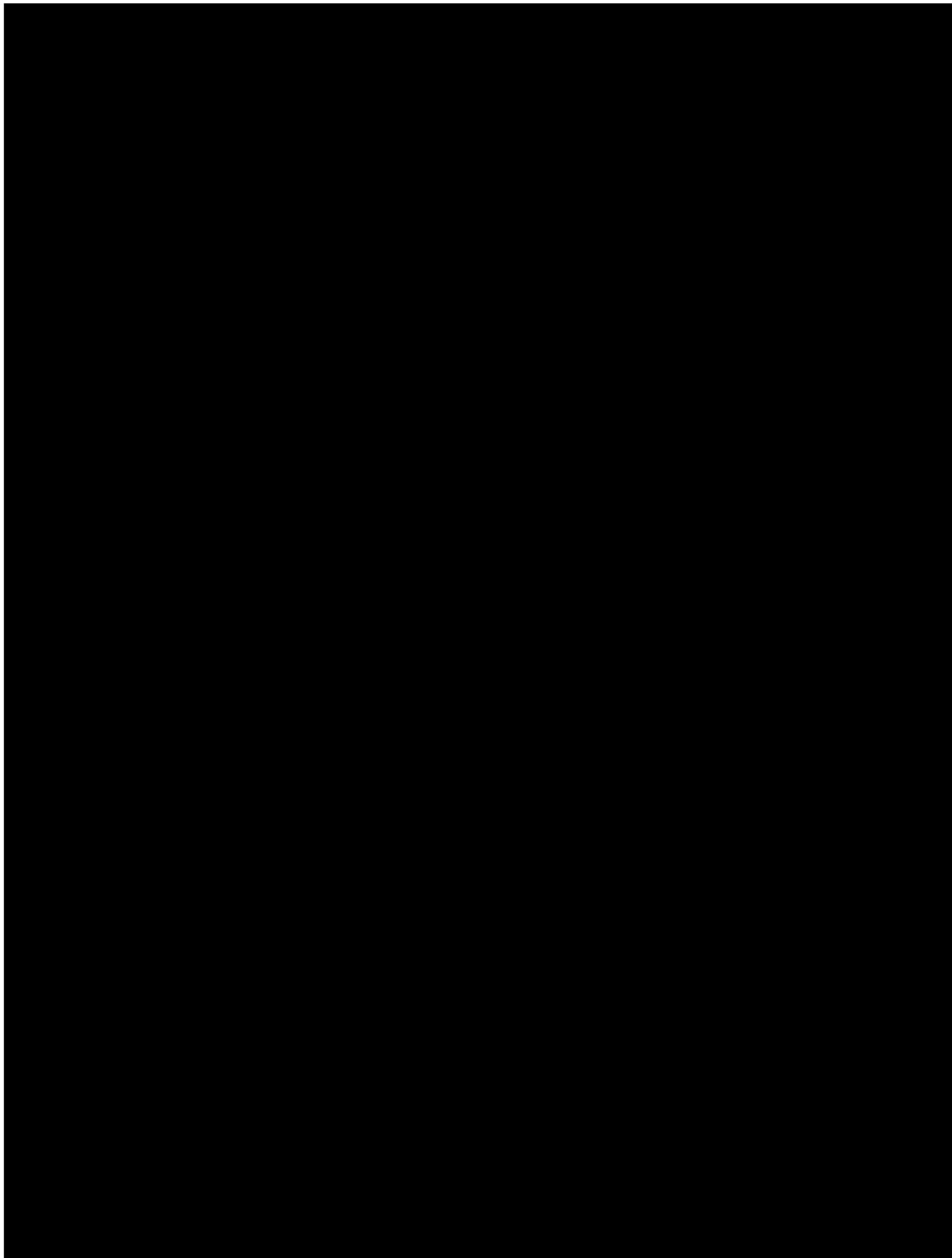


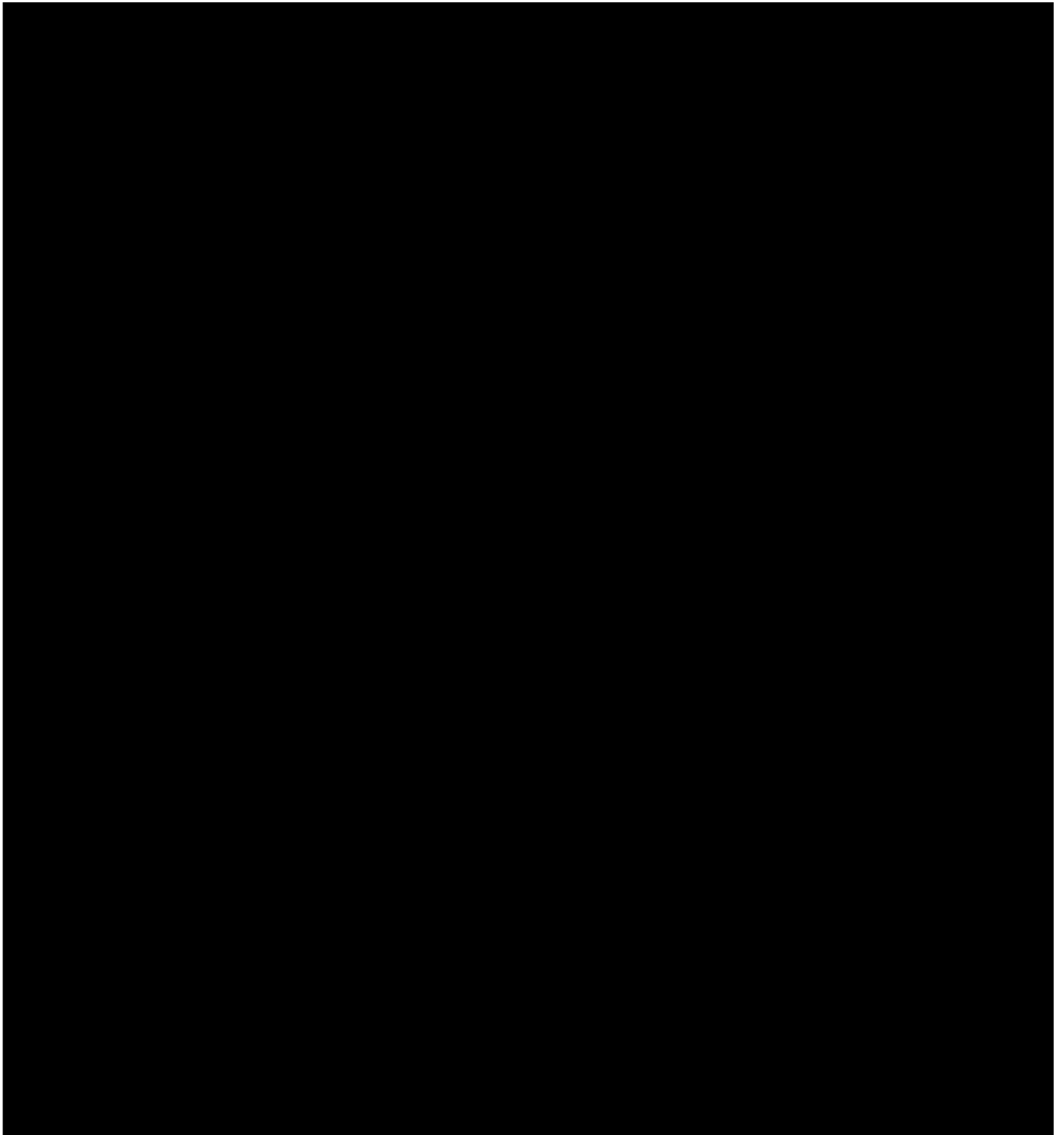
**KL01 – OBECNÉ PRAVIDELNÉ SLUŽBY A SLA**

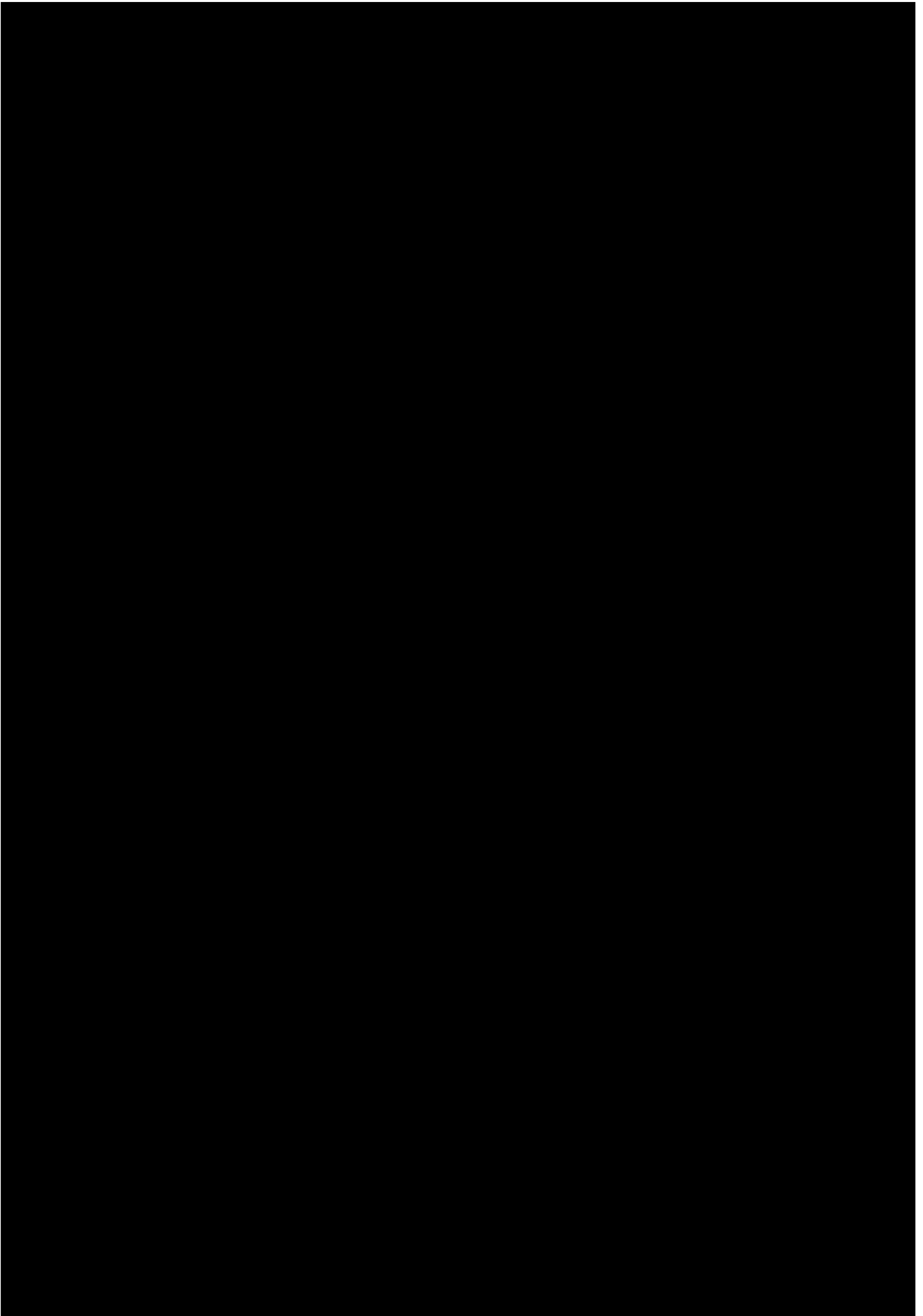


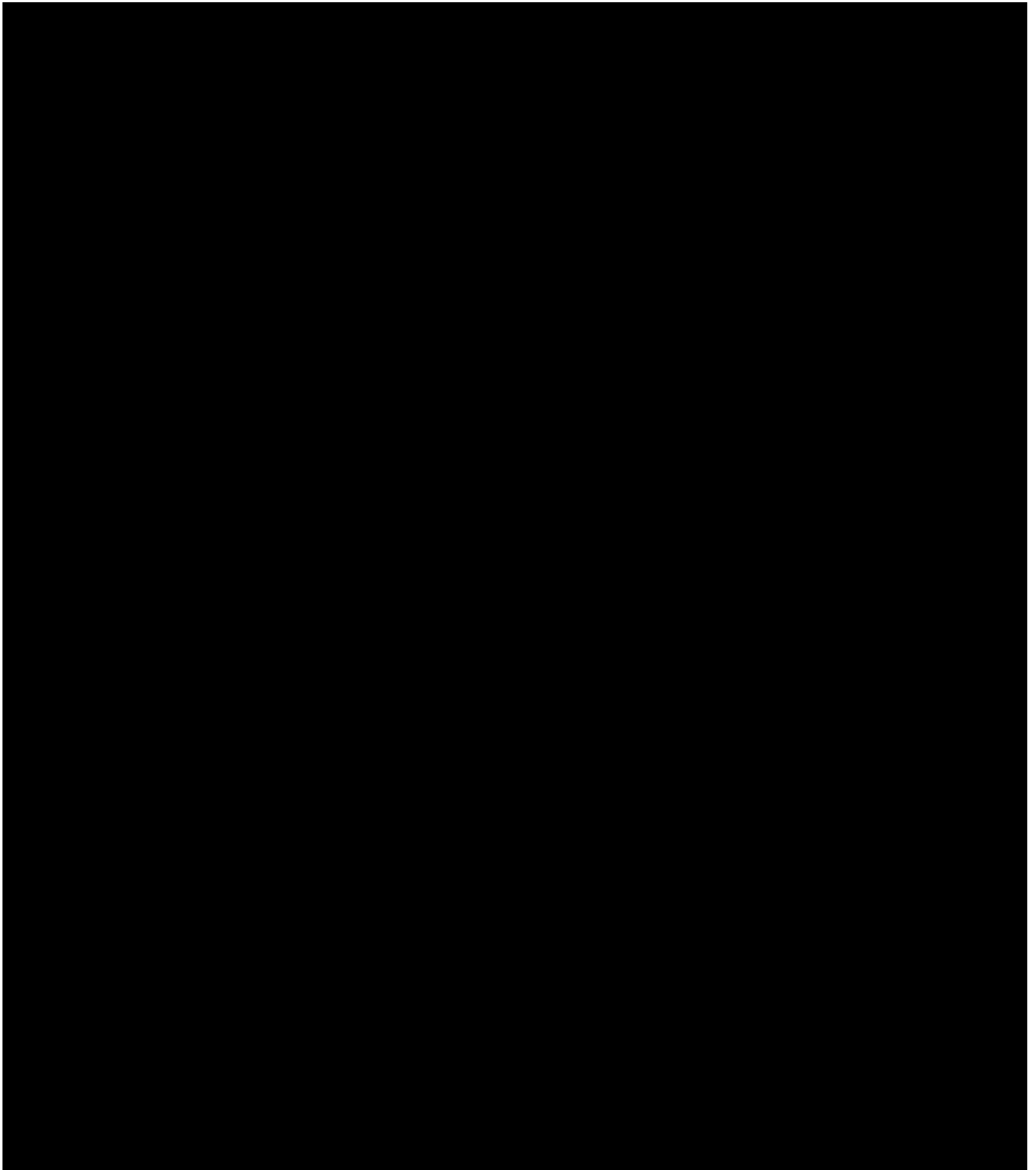


**KL02 – PROVOZ MONITORINGU A DOHLEDOVÉ SLUŽBY**

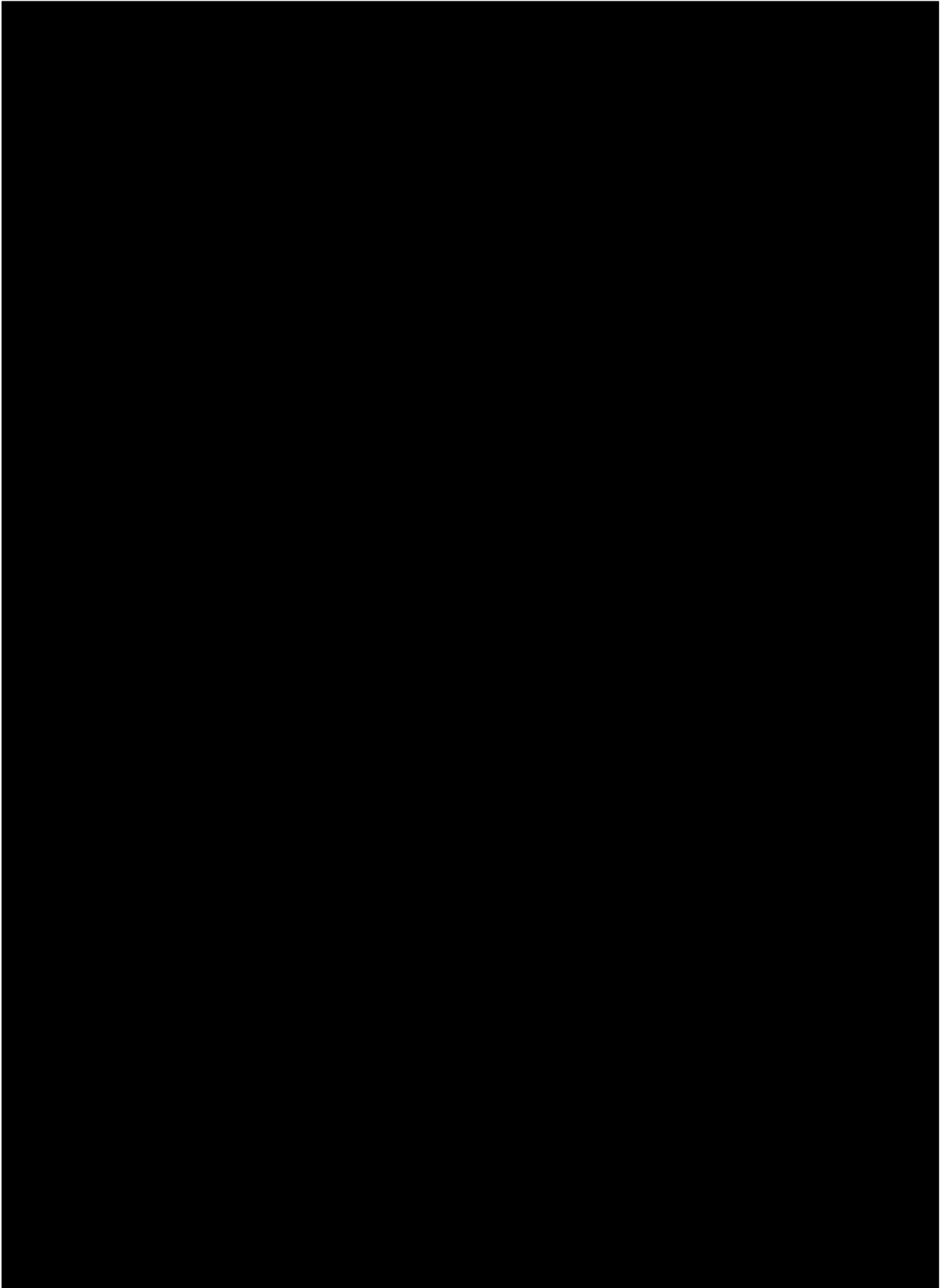


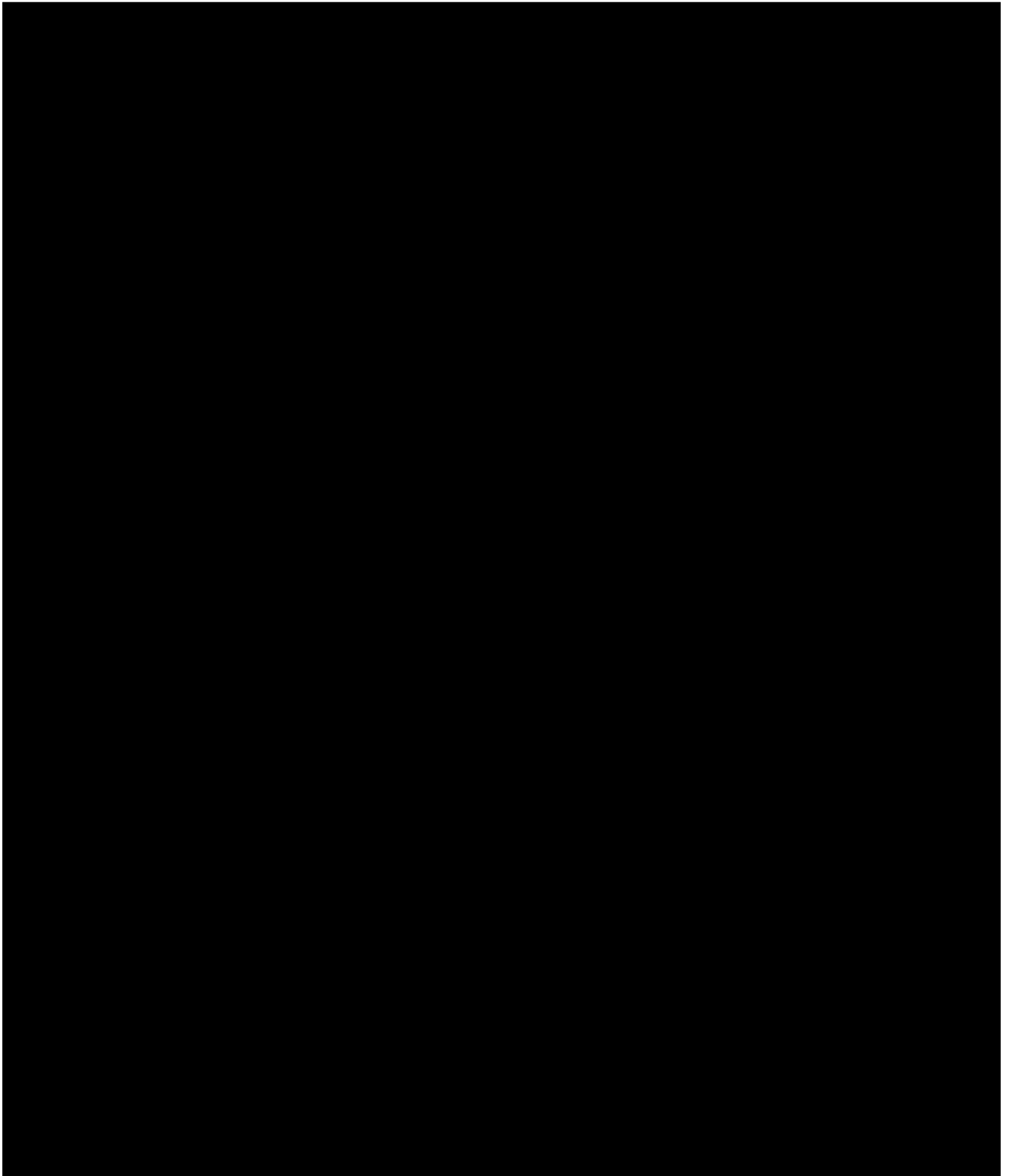


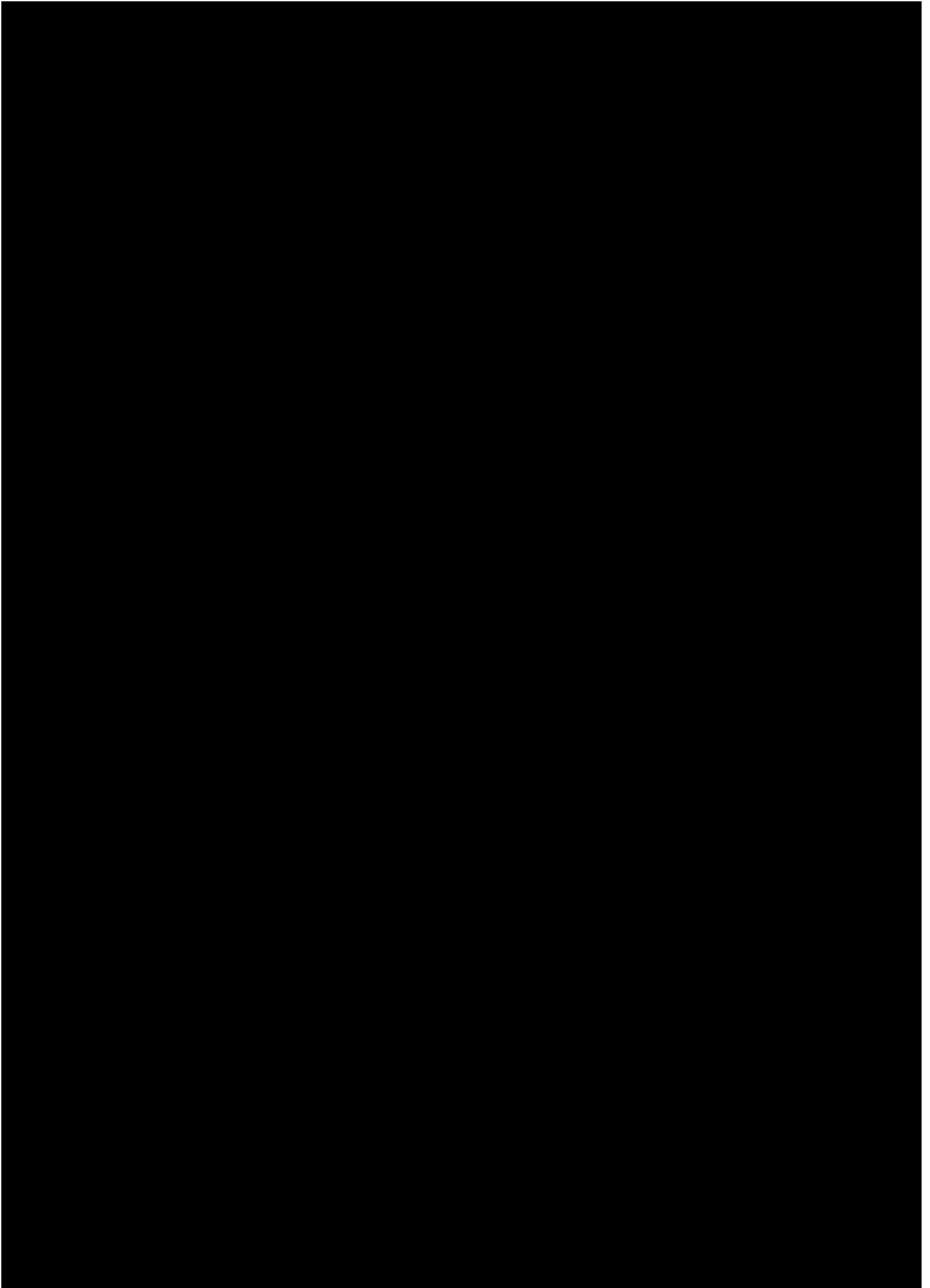


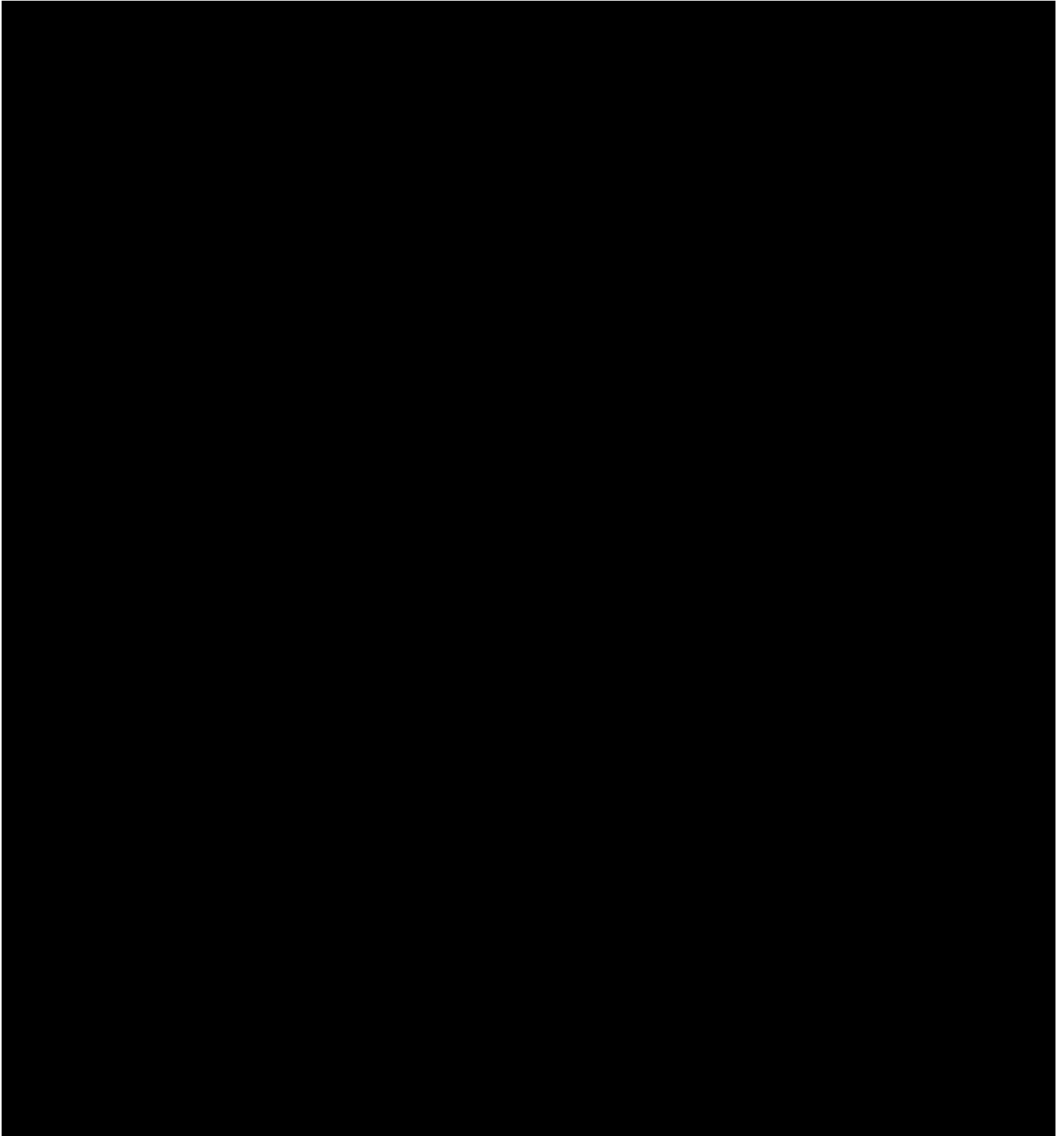


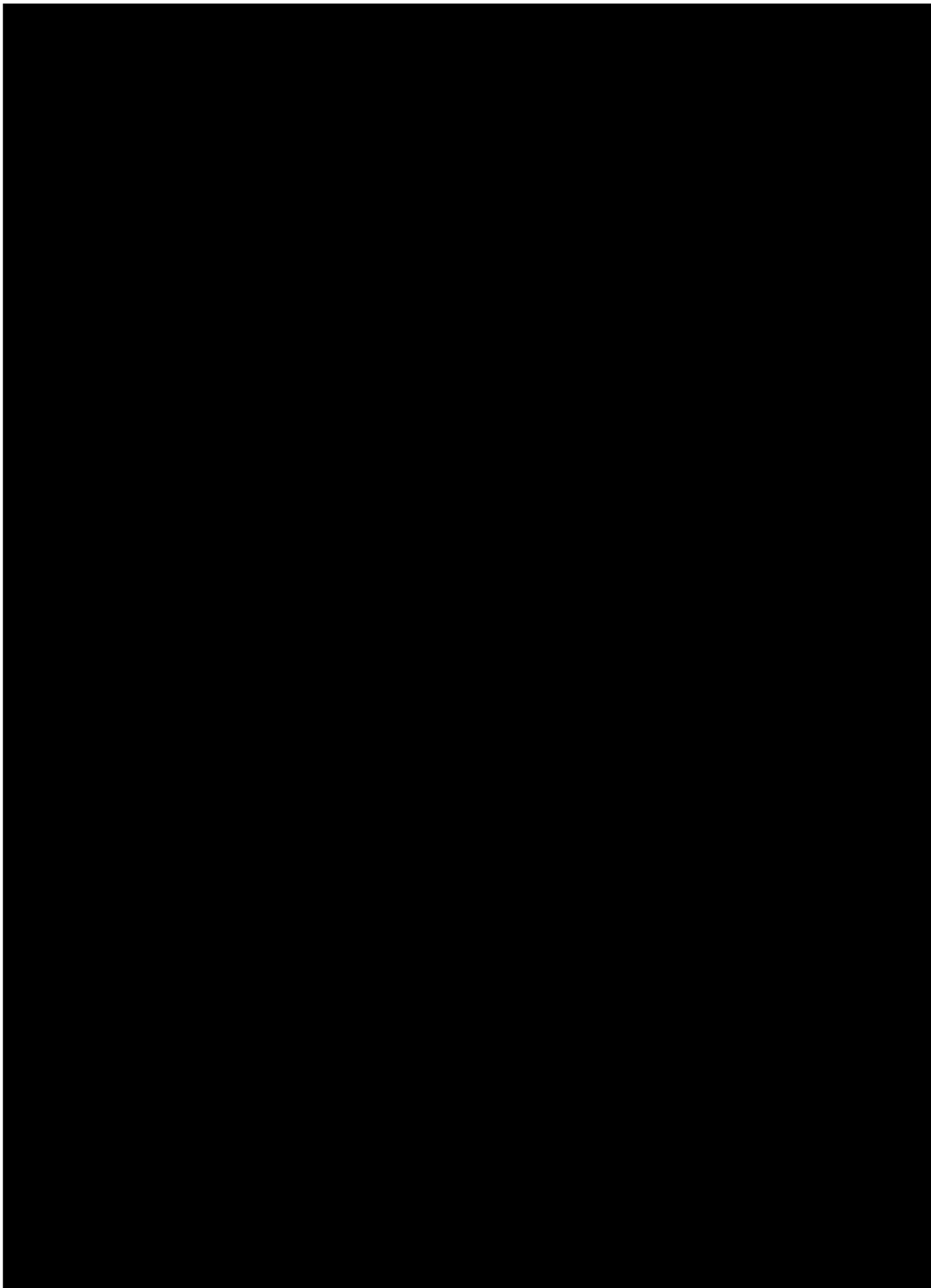


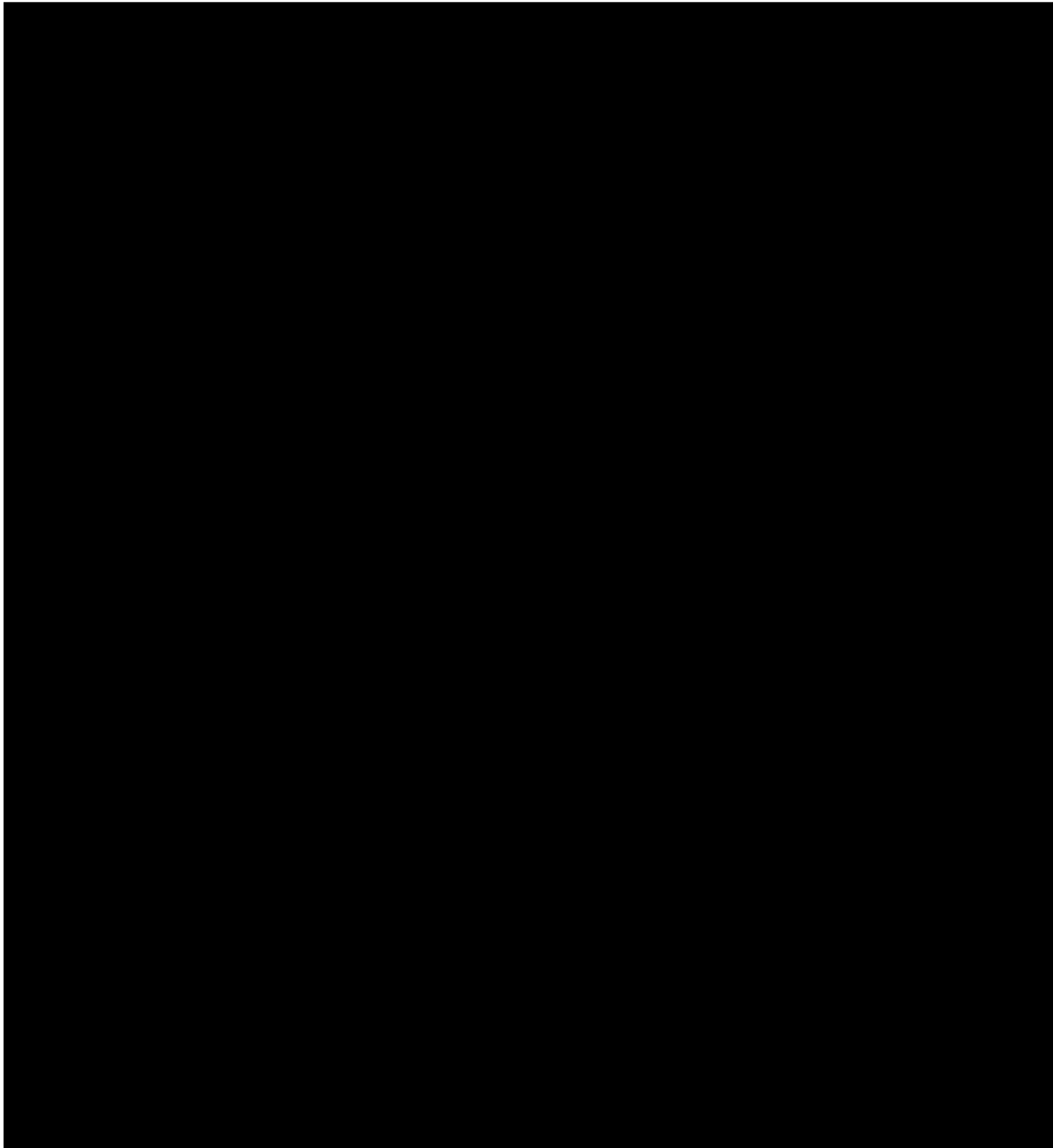




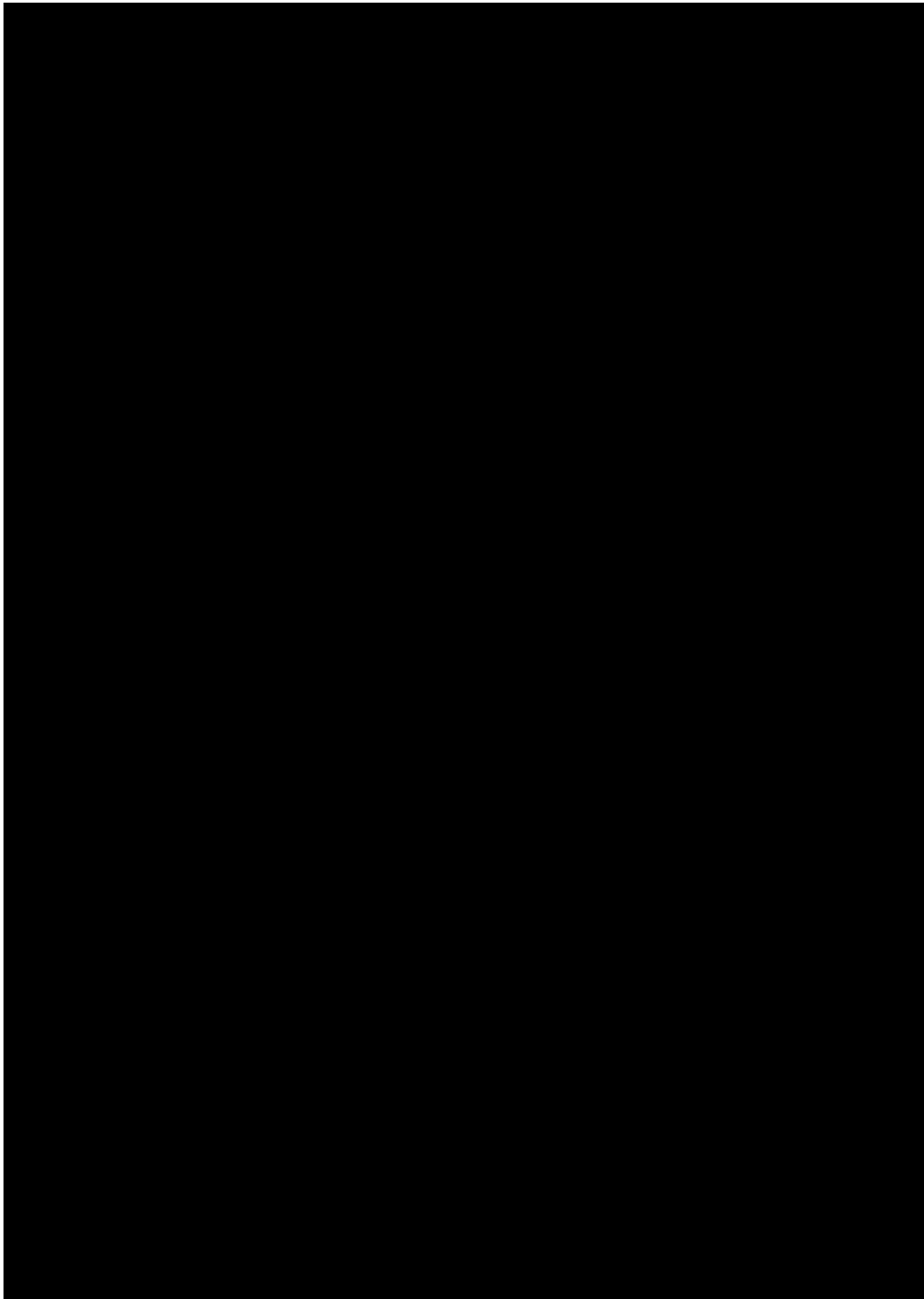


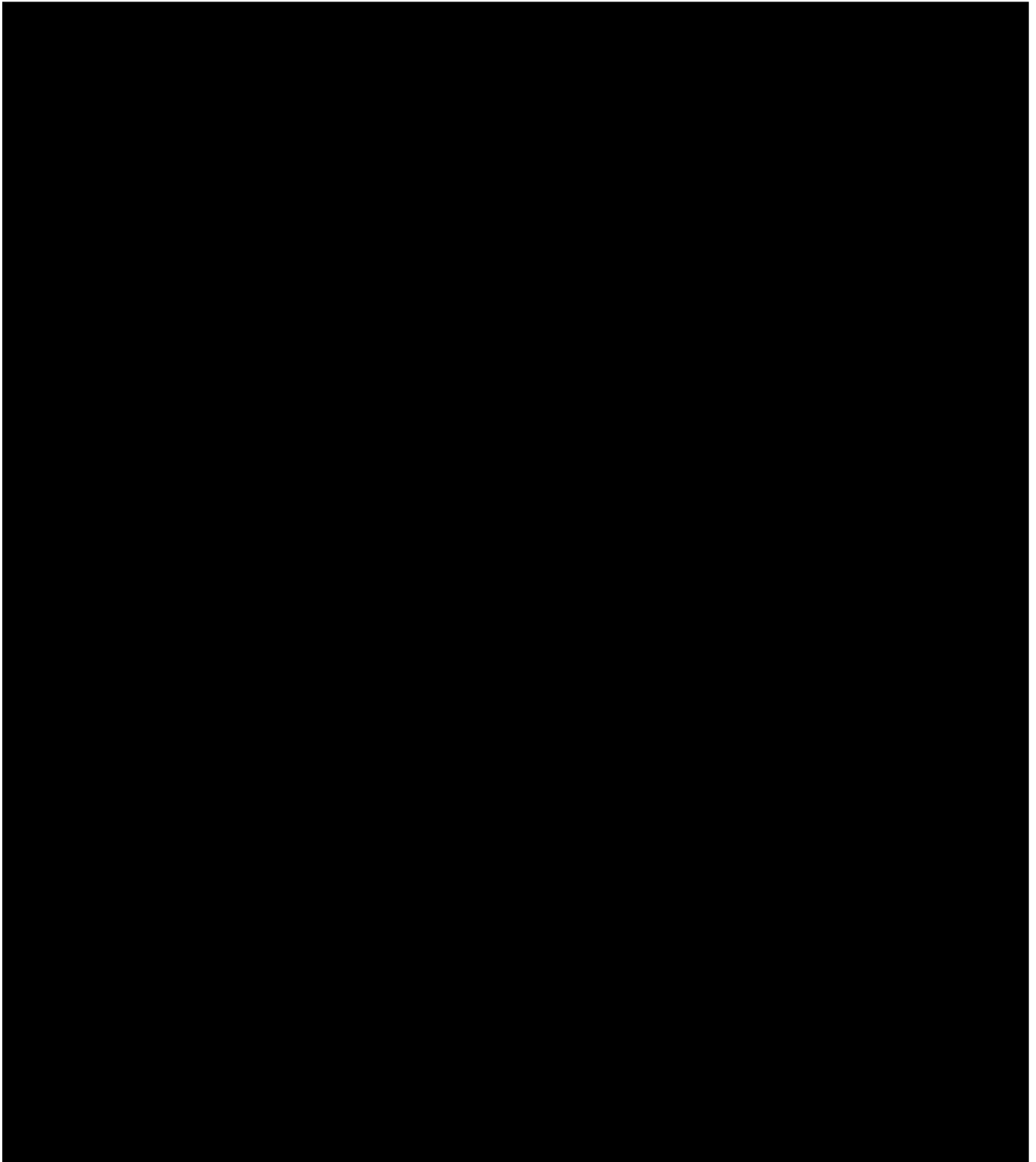






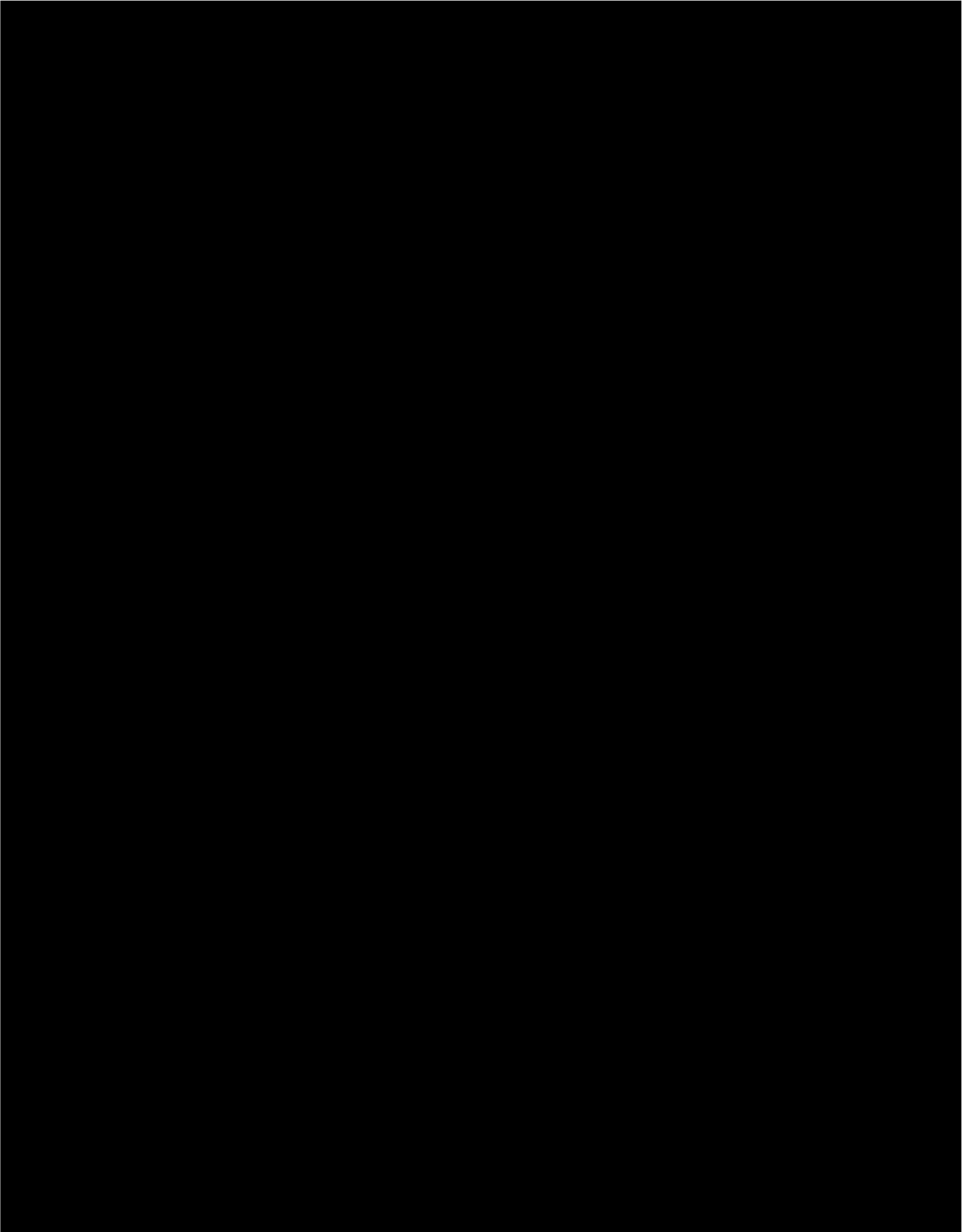
KL07 – SPRÁVA PLATFORMY VMWARE

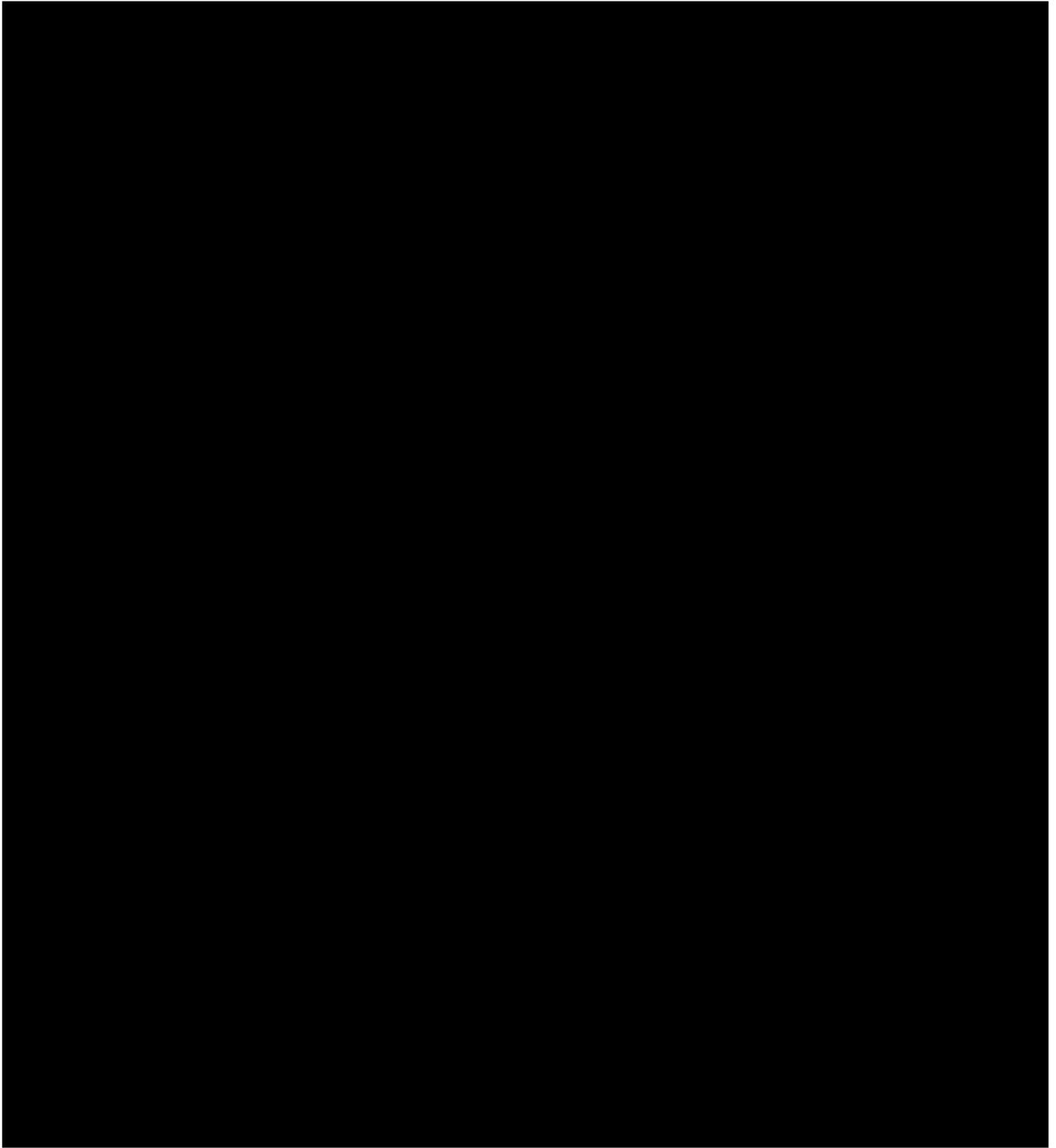




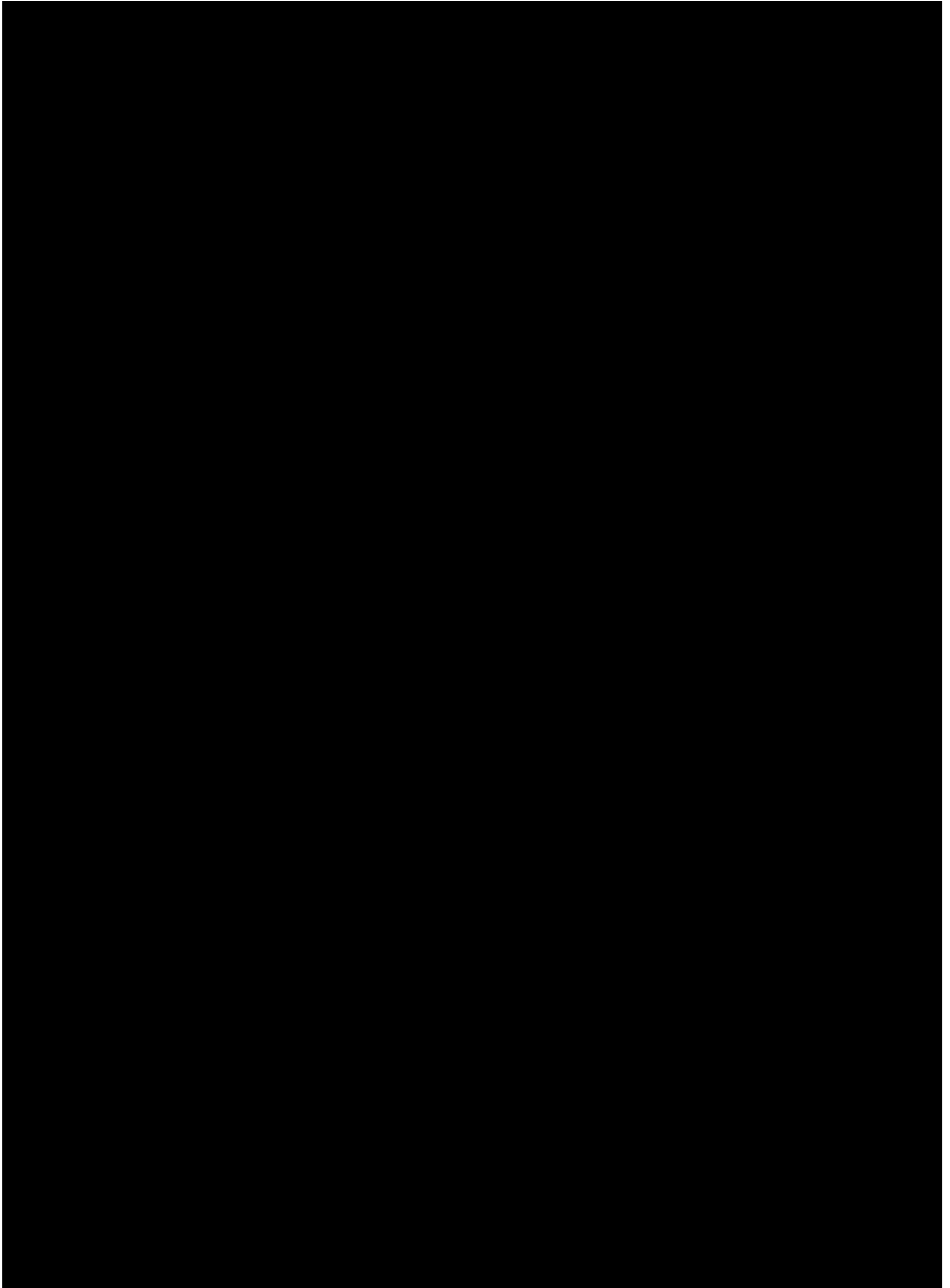


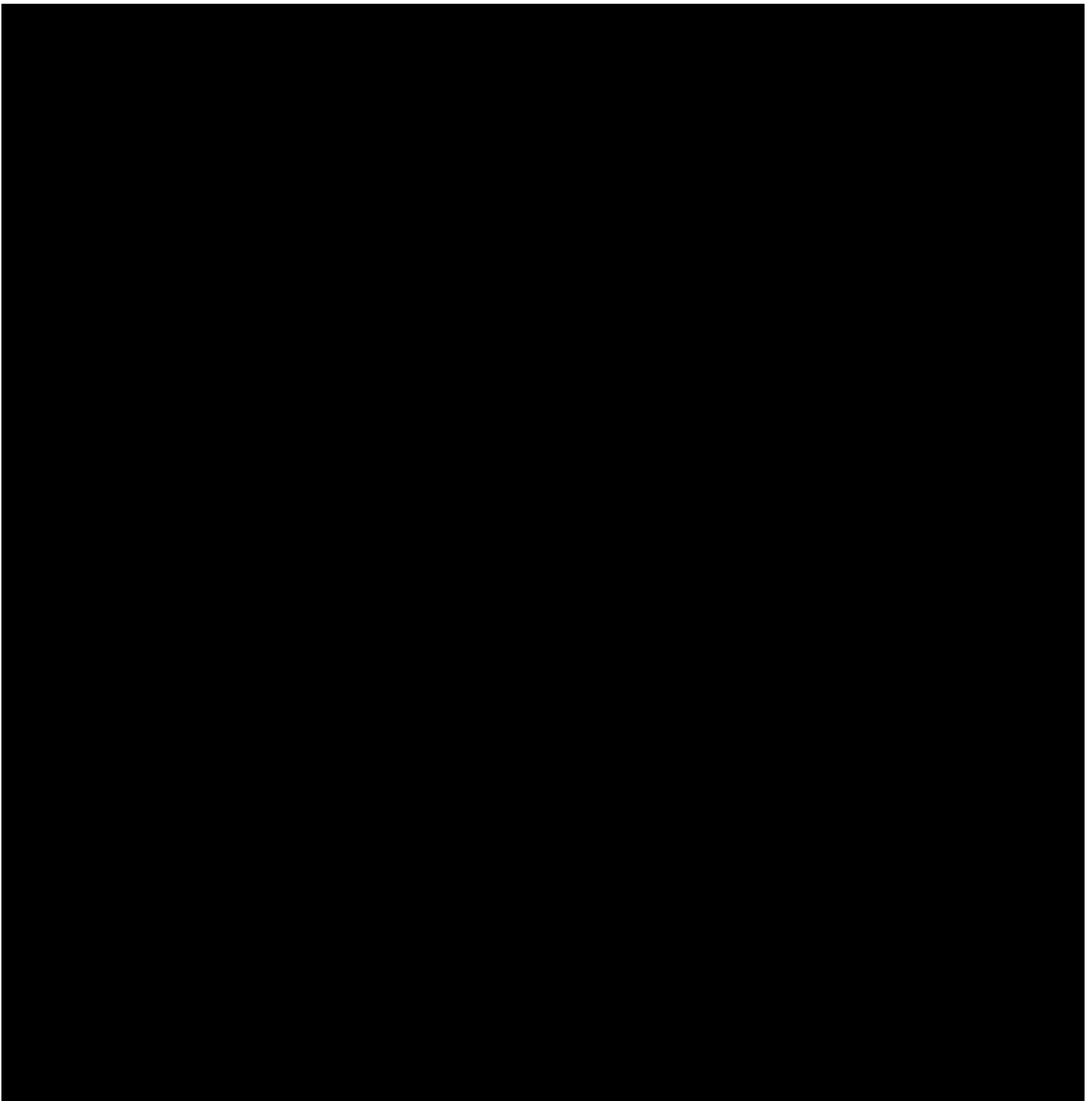
**KL08 – SPRÁVA SLUŽBY MS ACTIVE DIRECTORY**



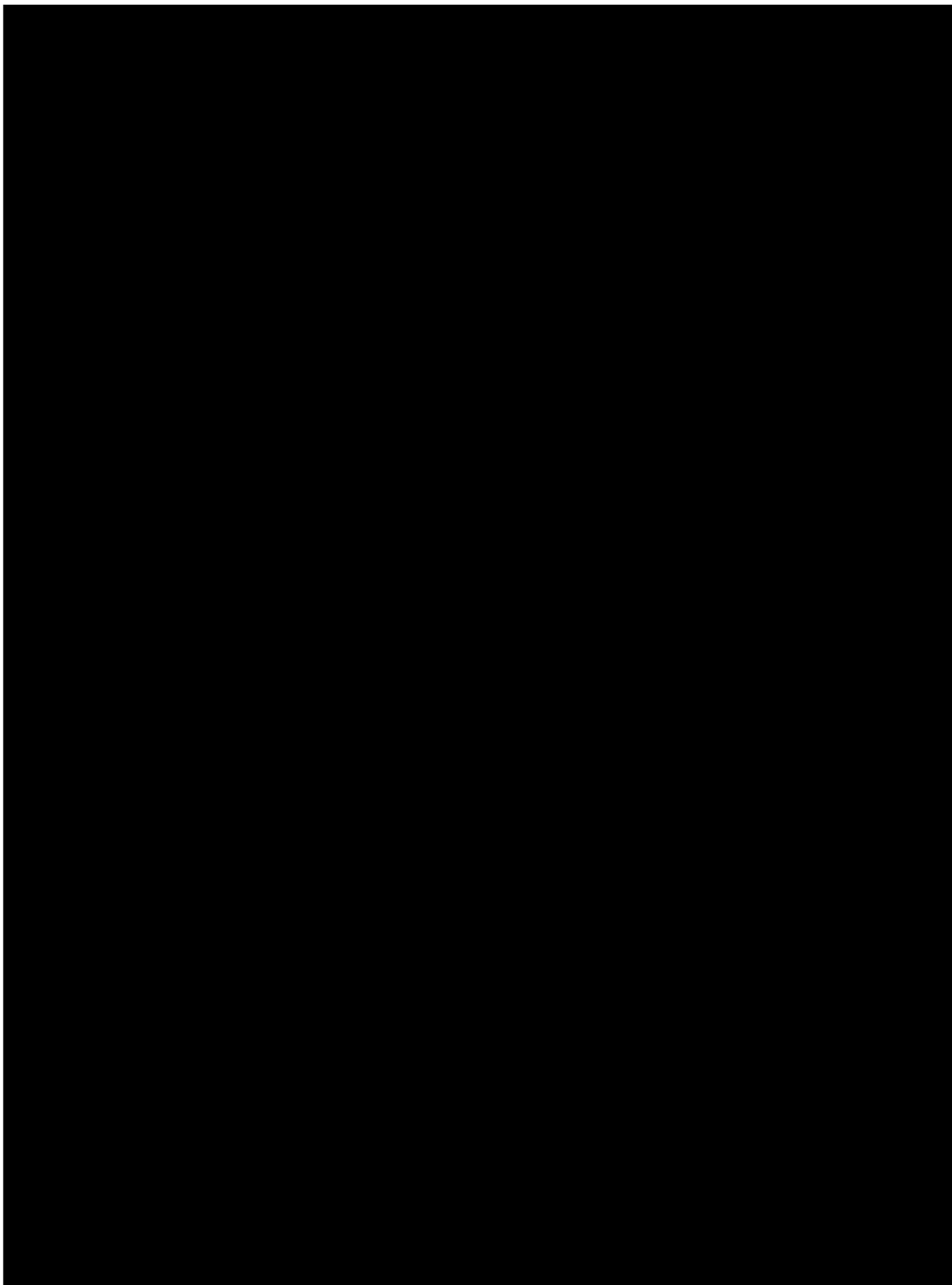


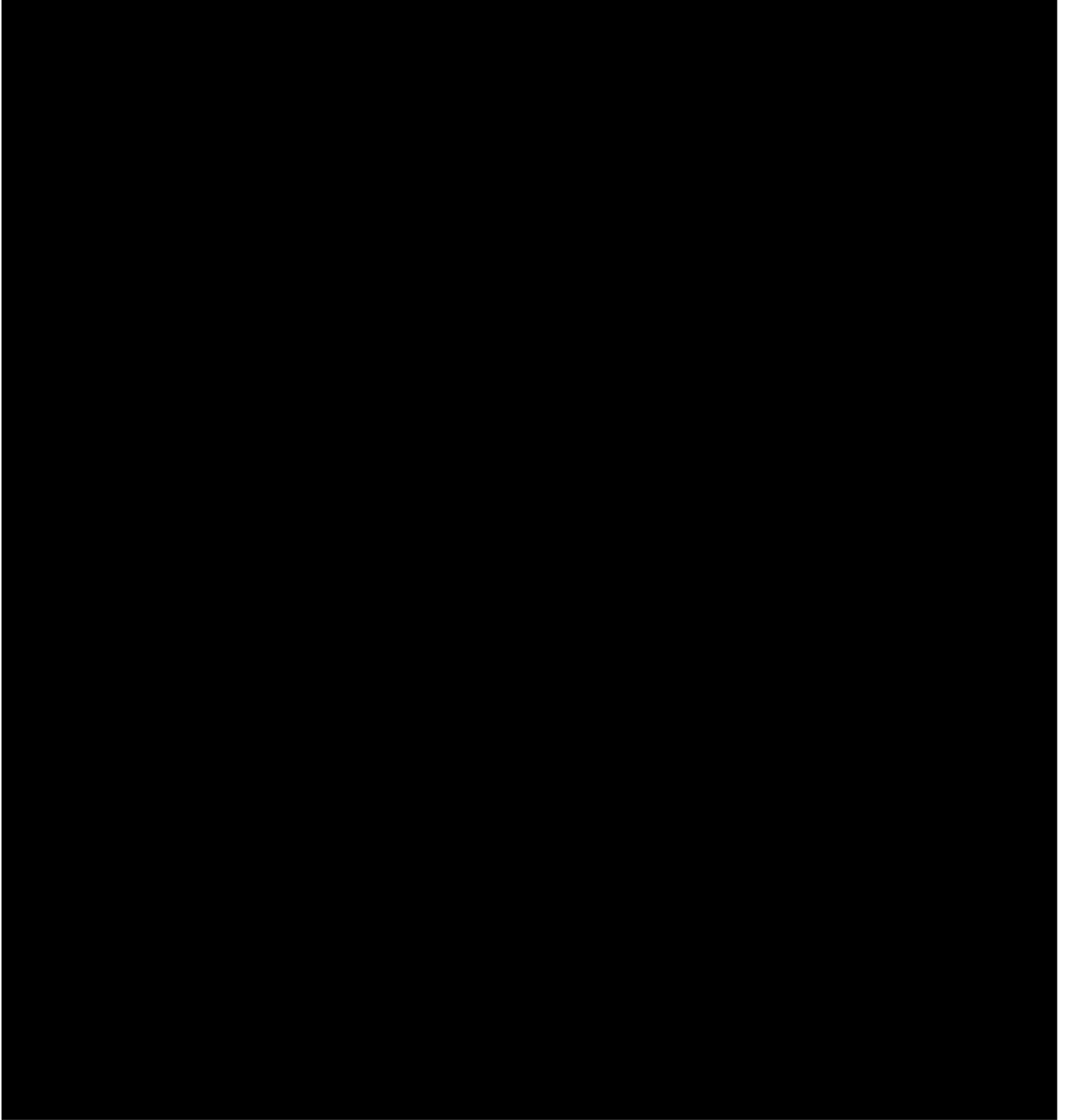
KL09 – SPRÁVA SLUŽBY CERTIFIKAČNÍ AUTORITA



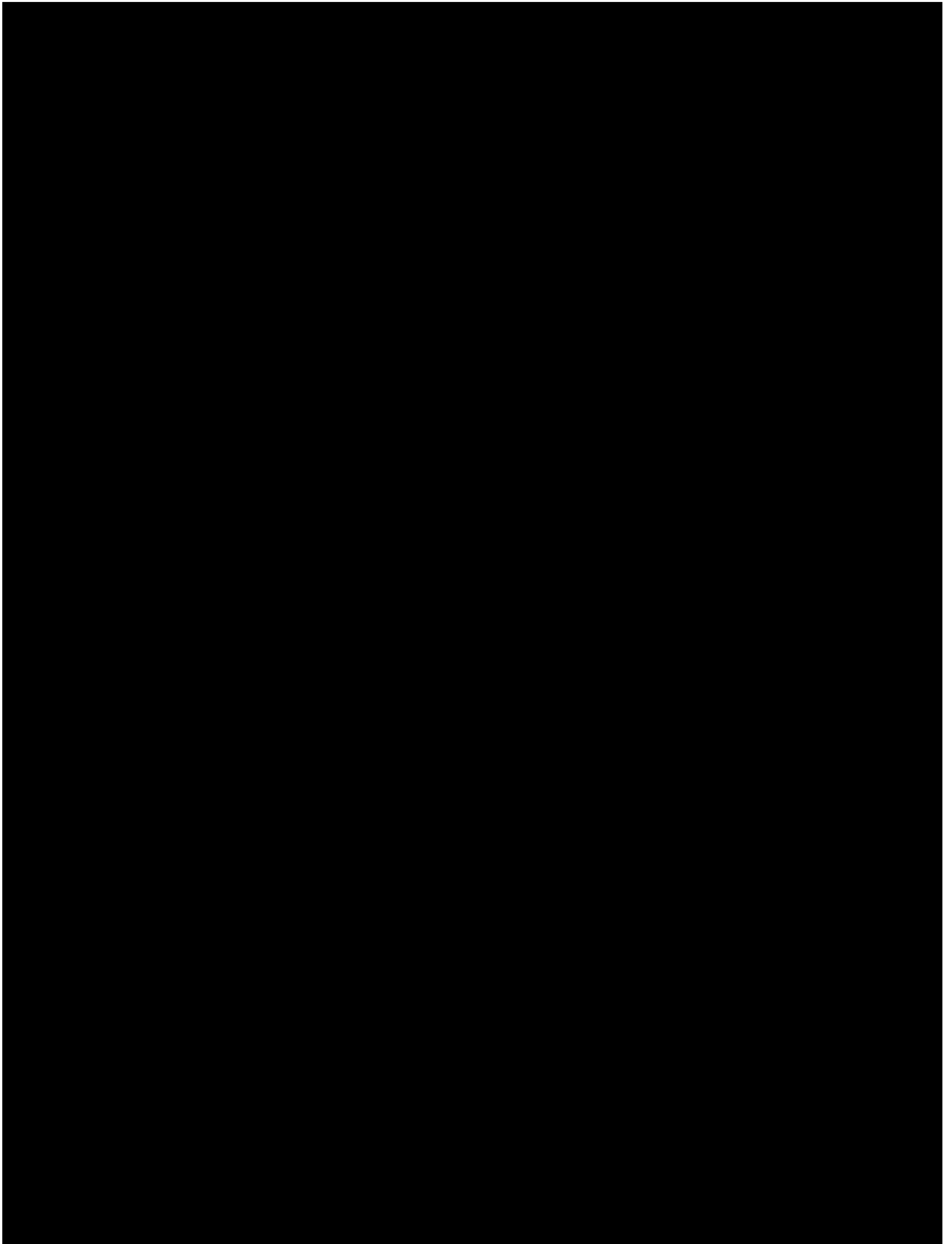


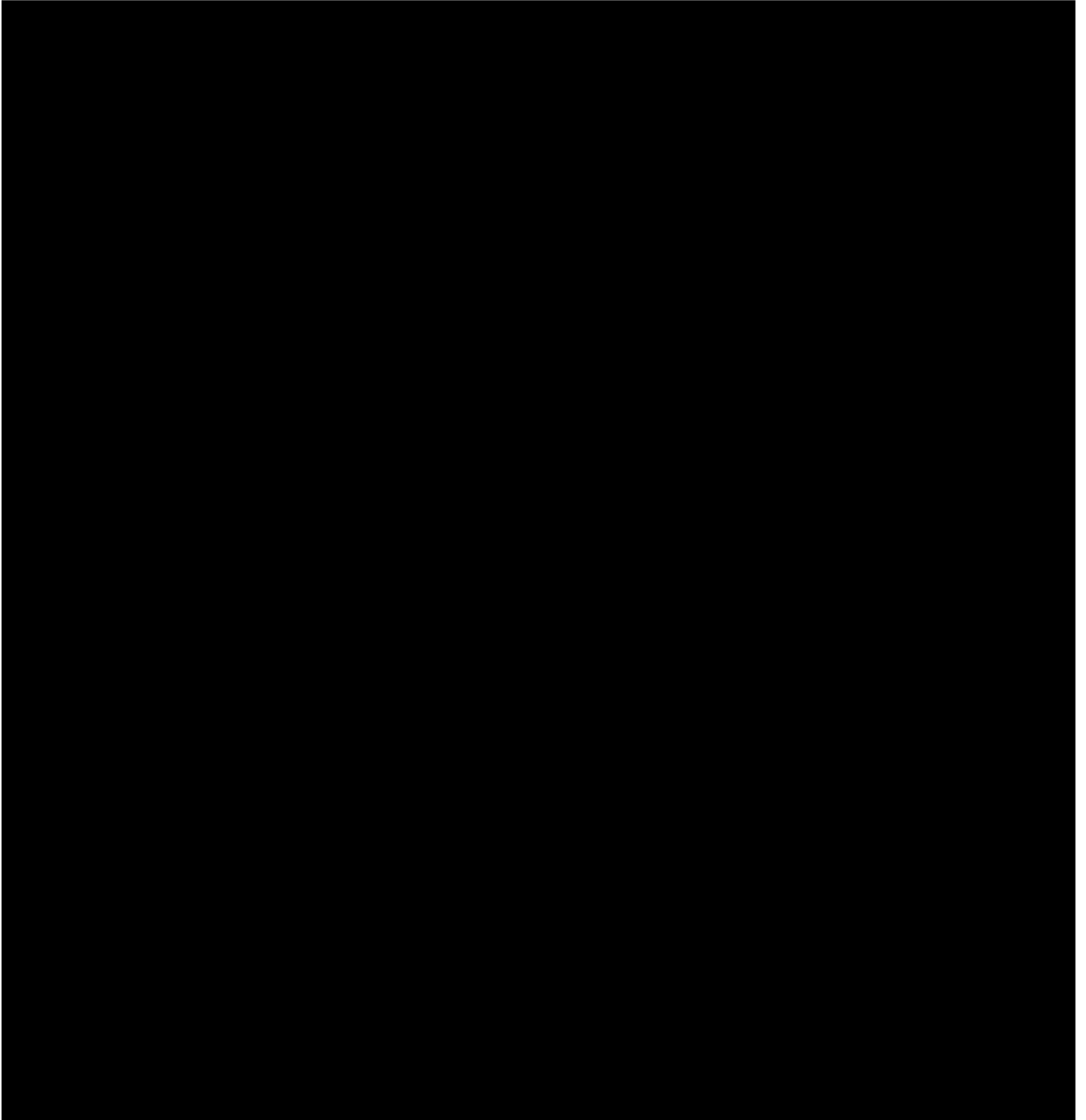
KL10 – SPRÁVA INFRASTRUKTURNÍCH SLUŽEB





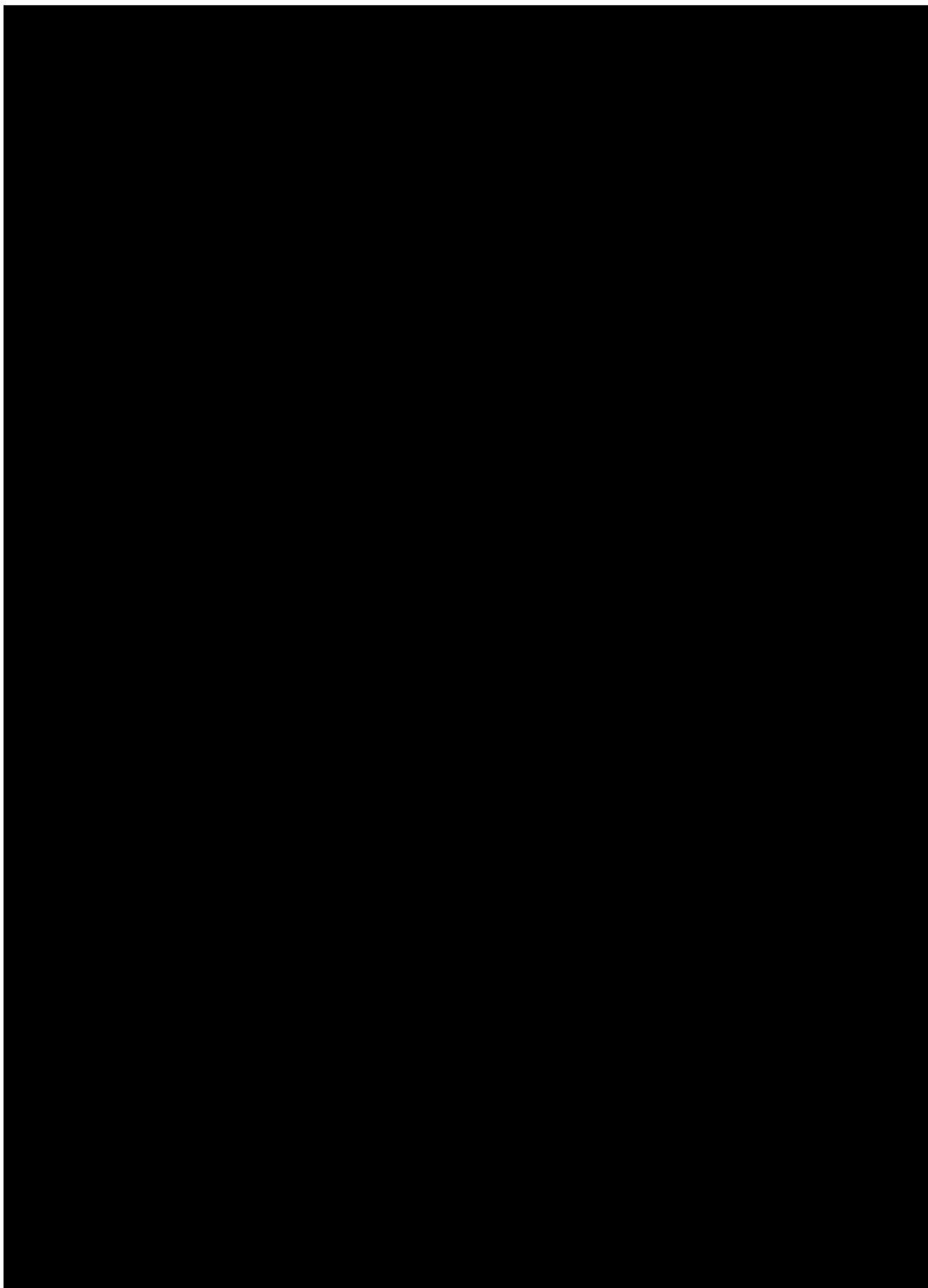
KL11 – SPRÁVA LINUX SERVERŮ

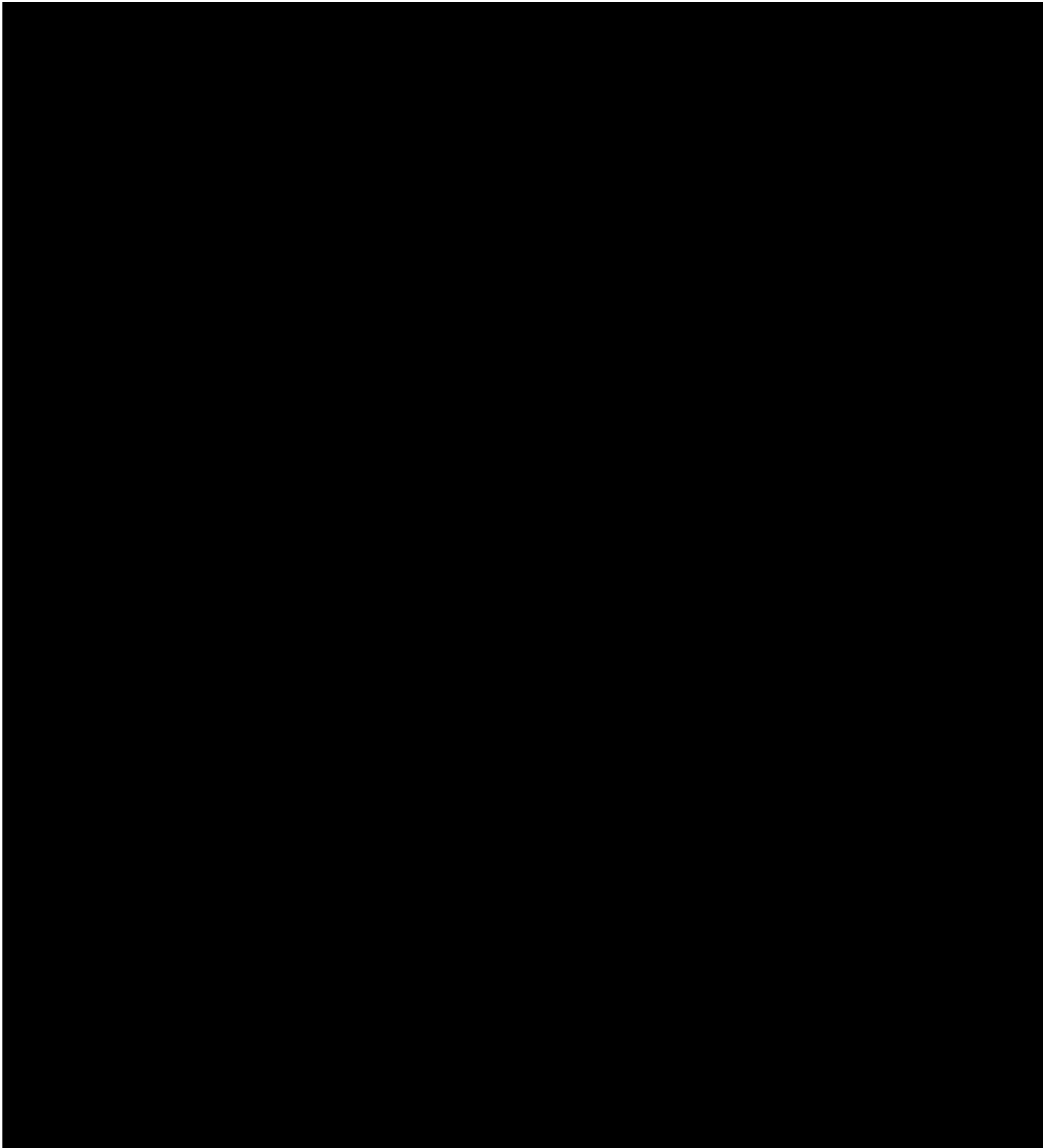




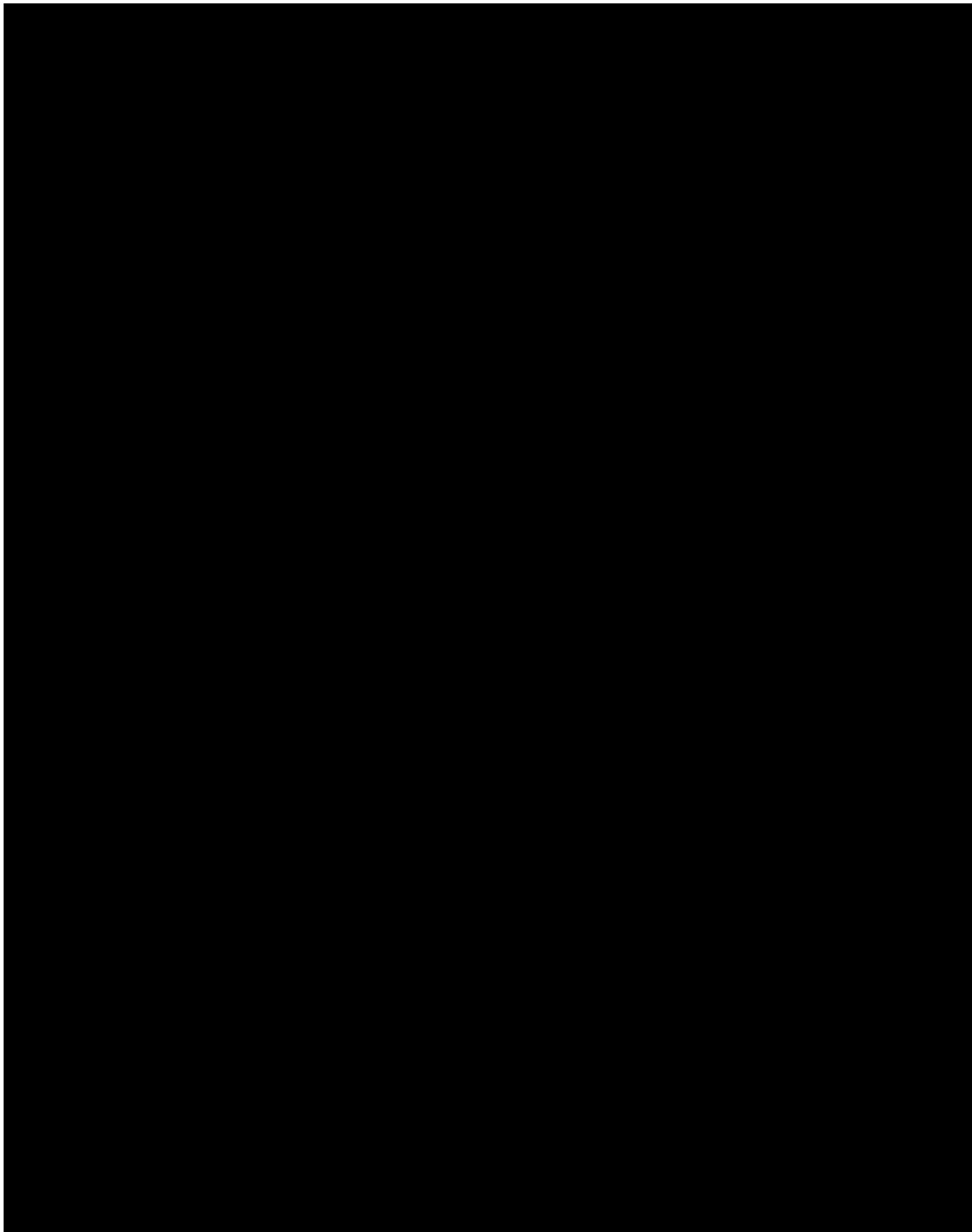


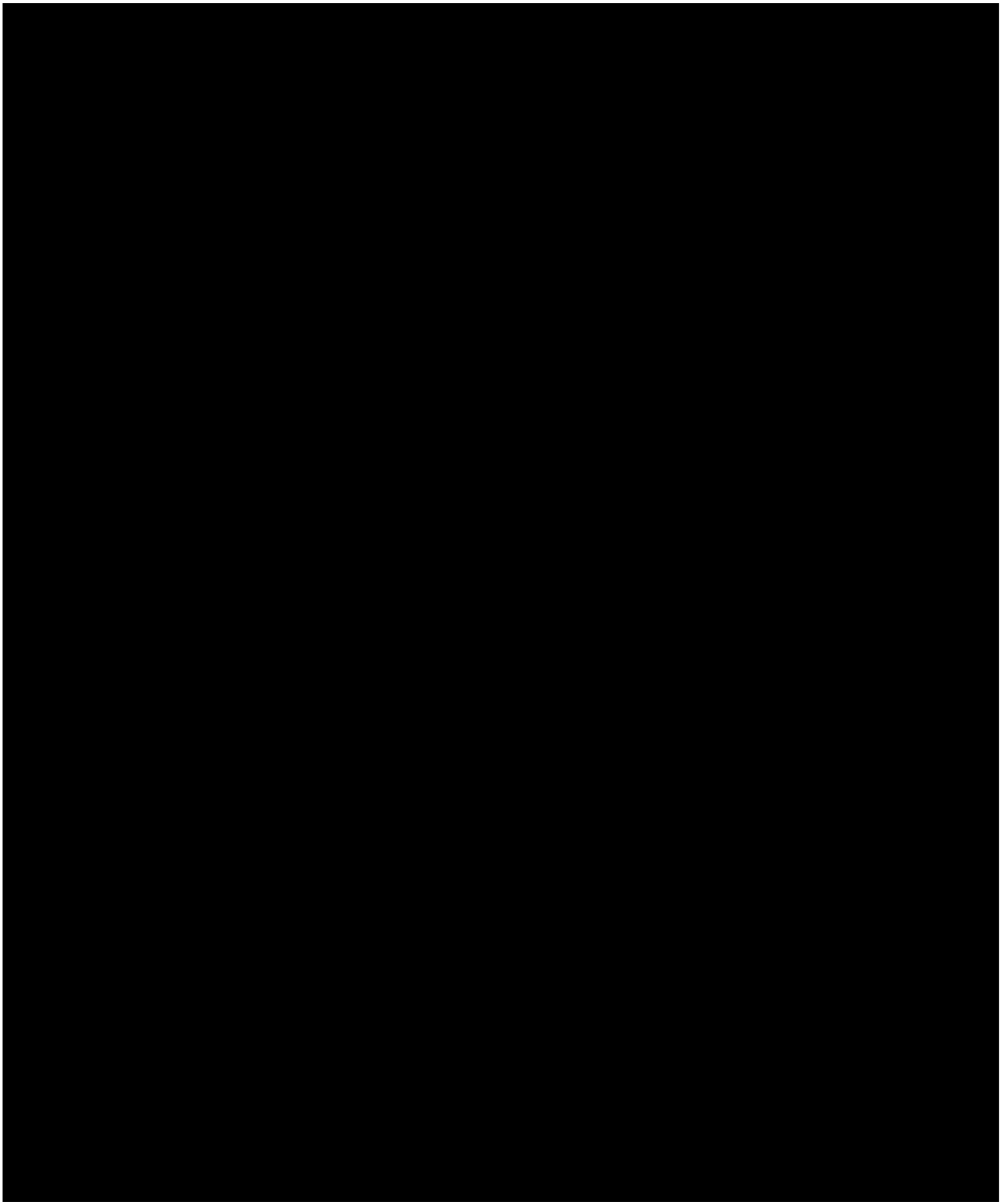
**KL12 – SPRÁVA DATABÁZOVÝCH SERVERŮ PRO MS SQL A ORACLE**

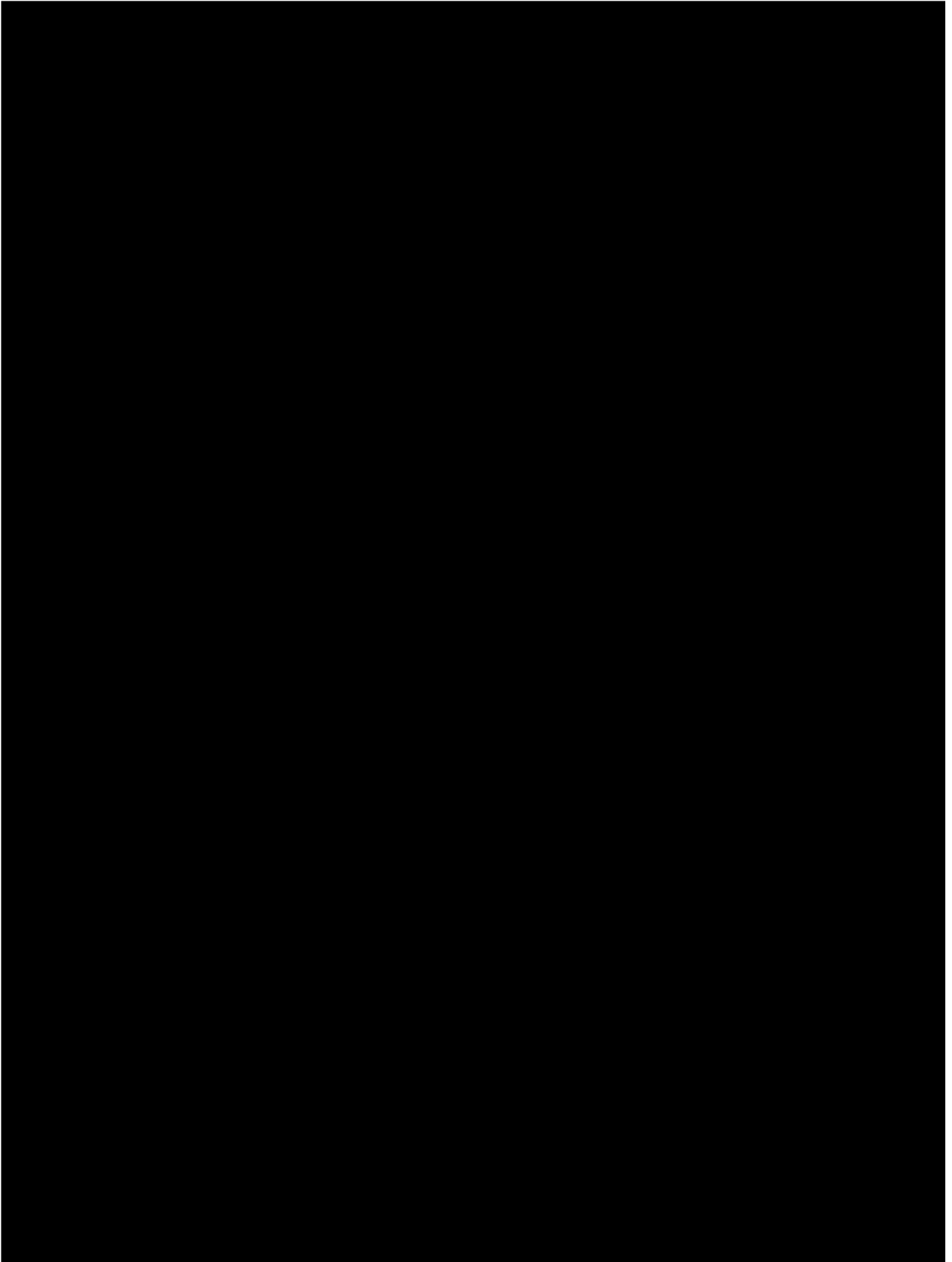


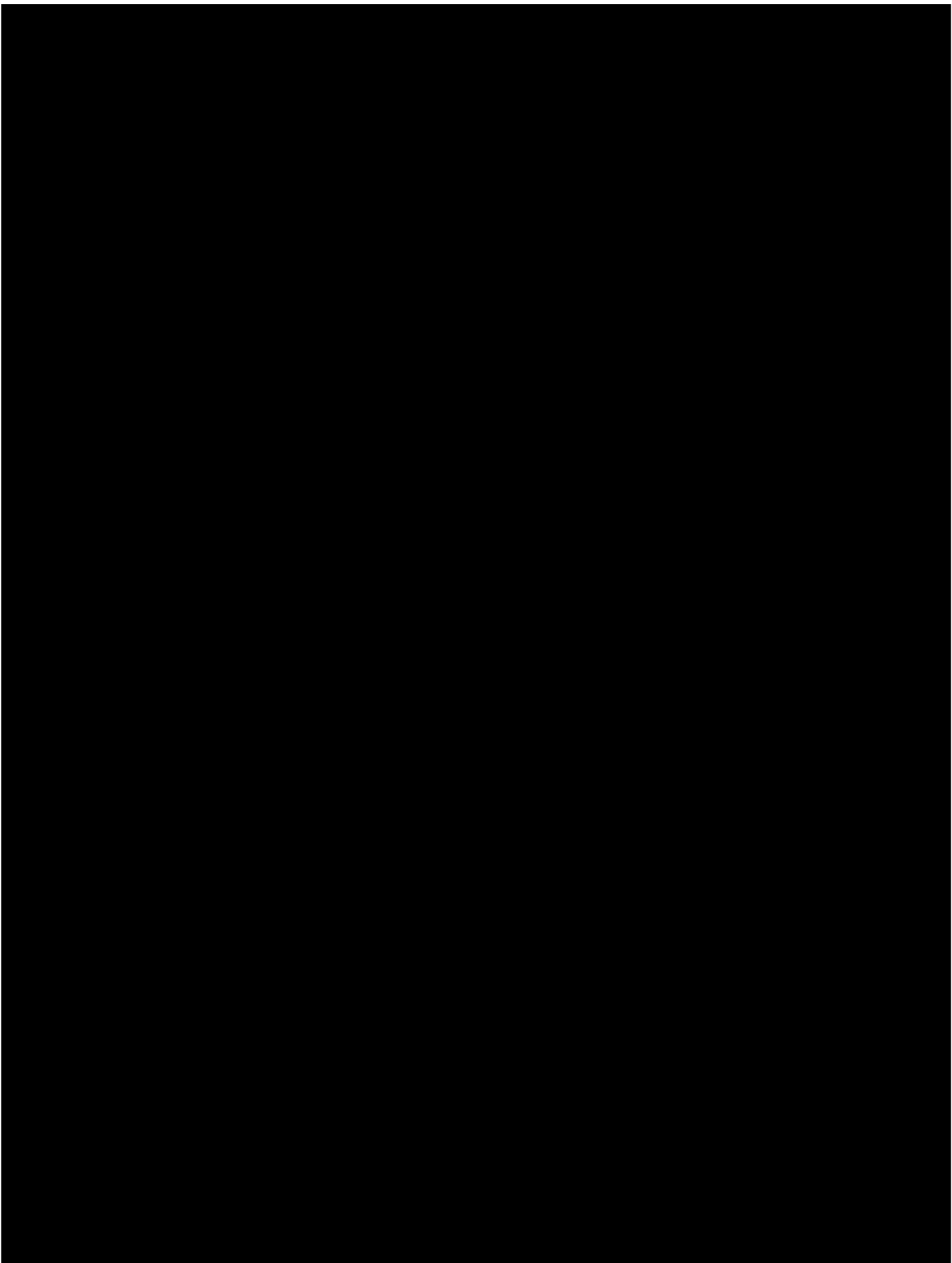


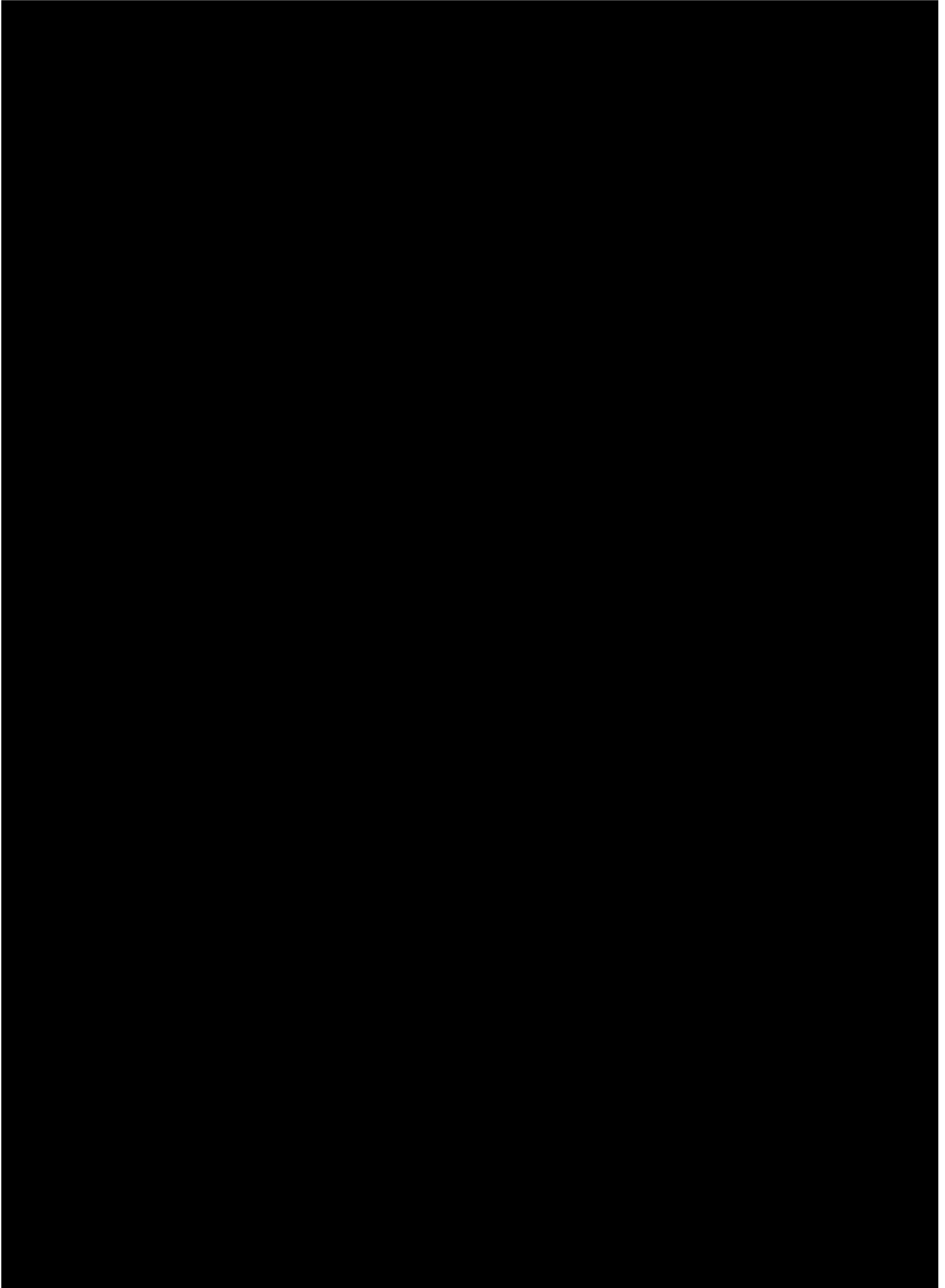
KL13 – SPRÁVA MS EXCHANGE SERVER

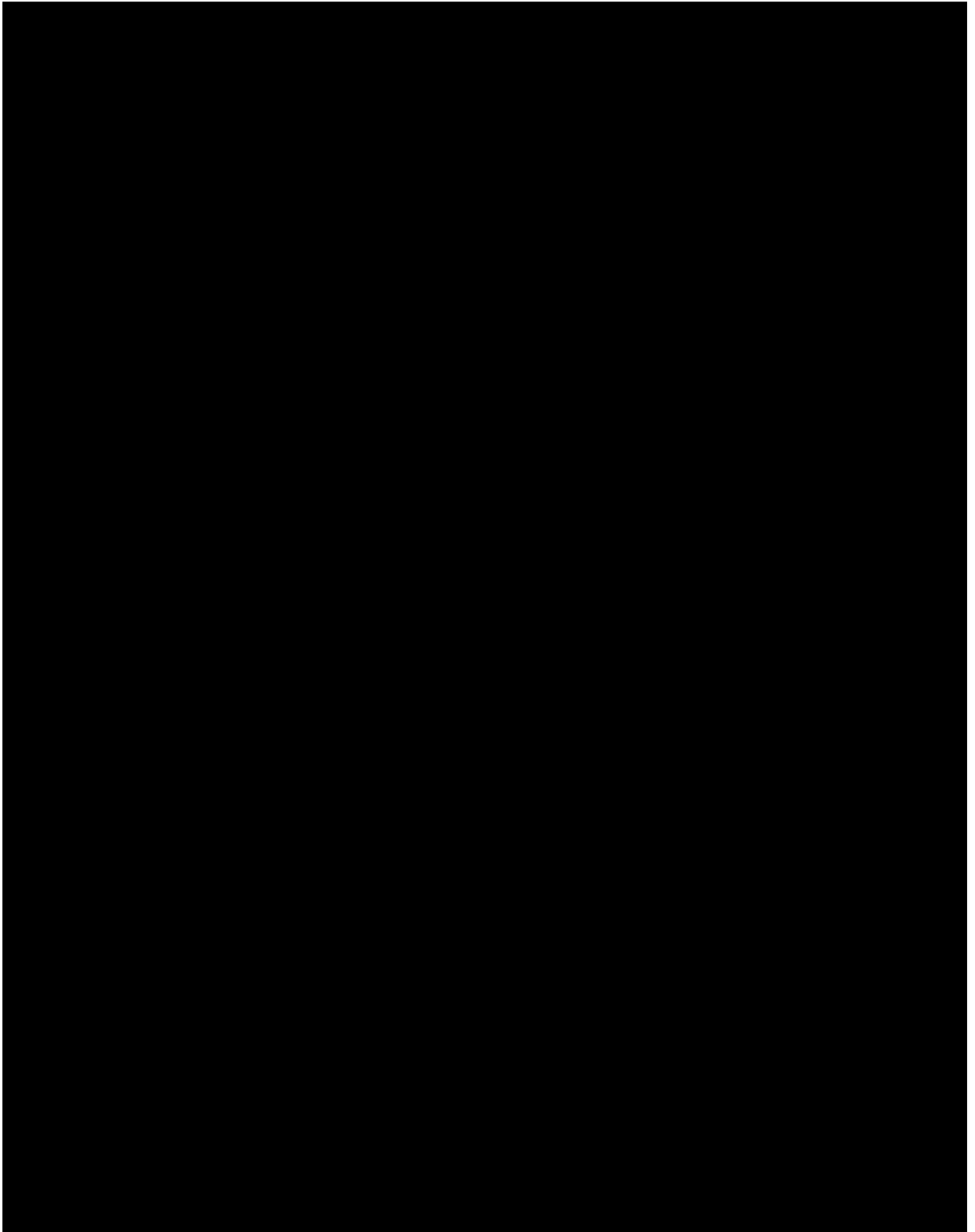




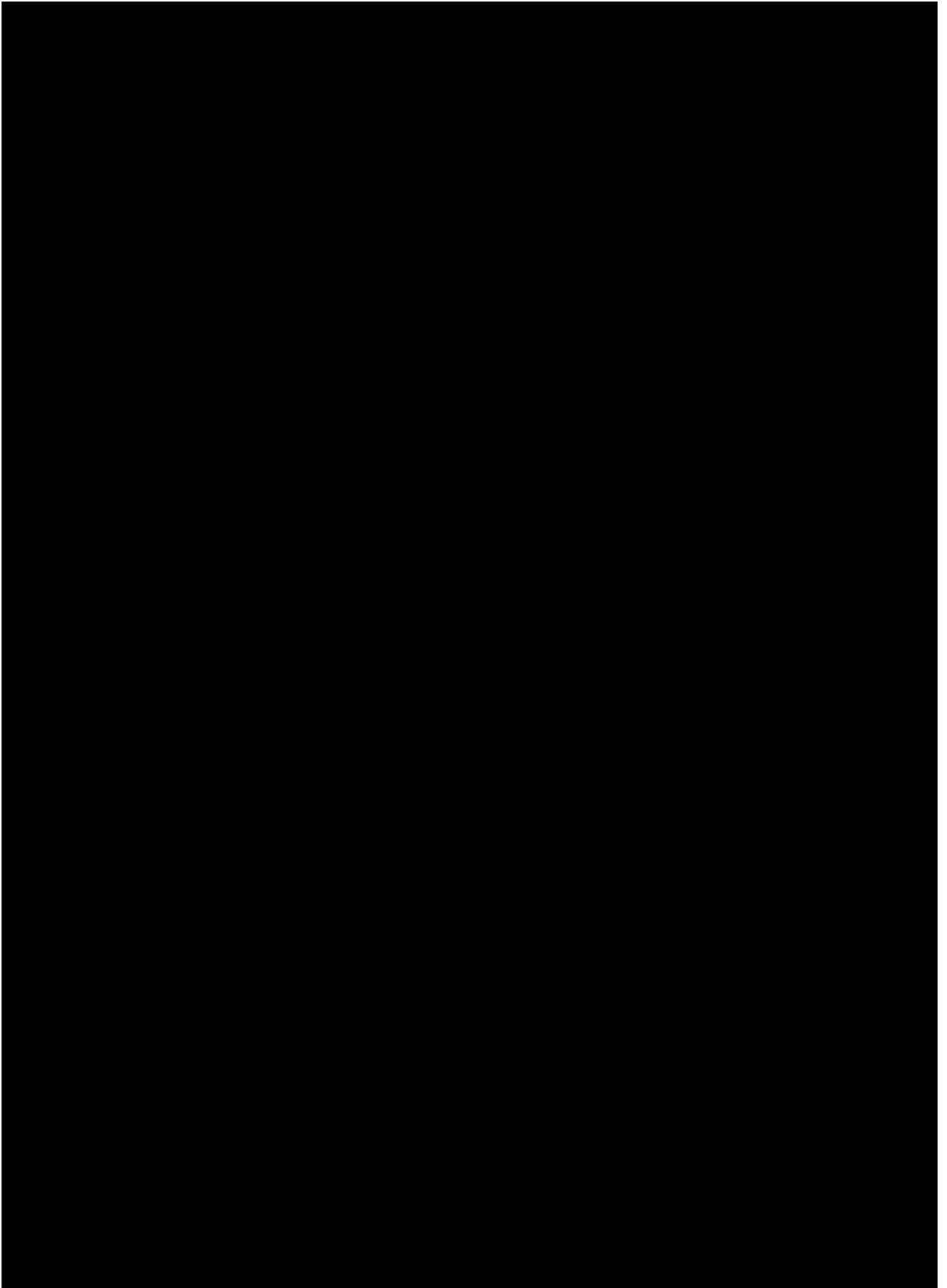


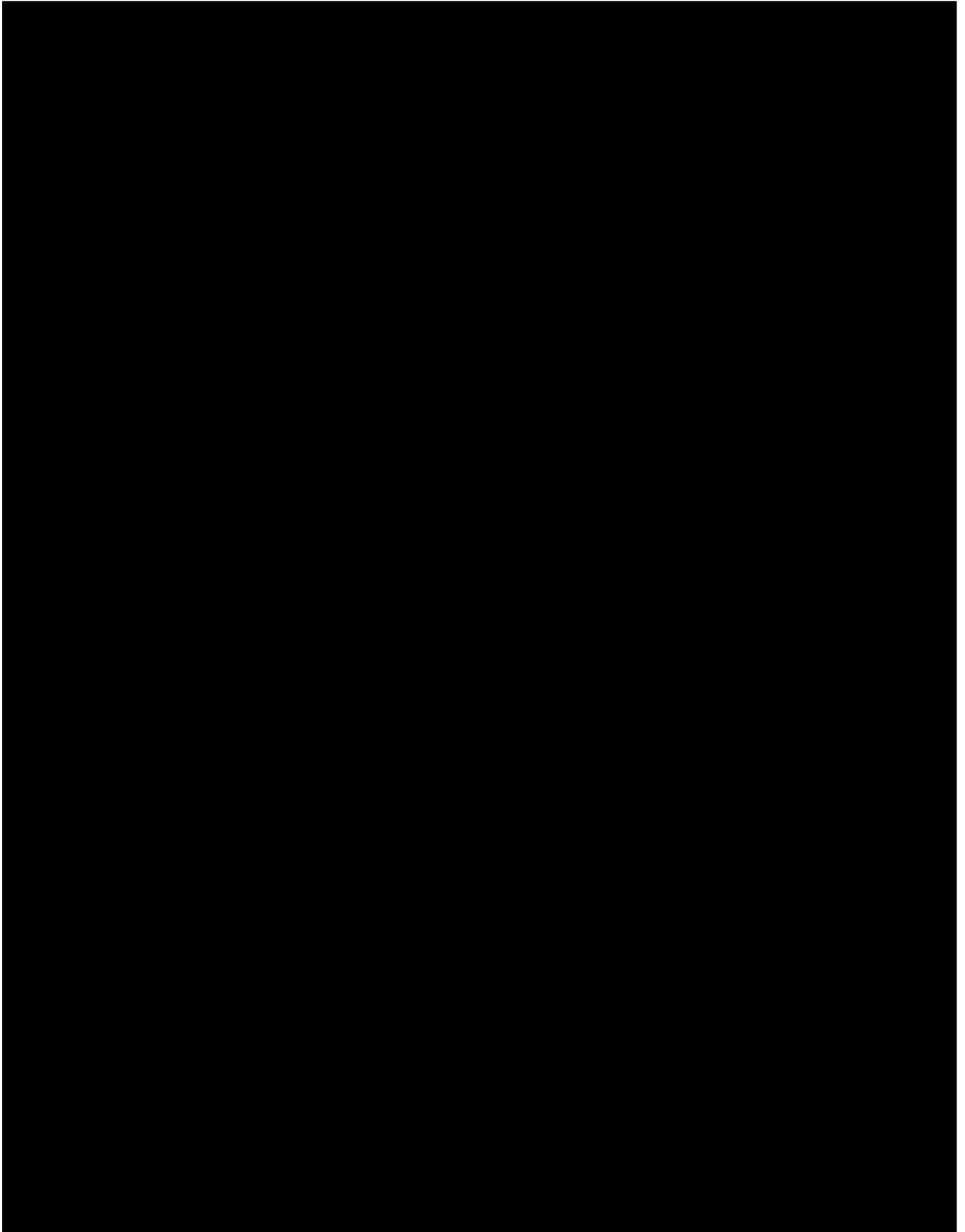


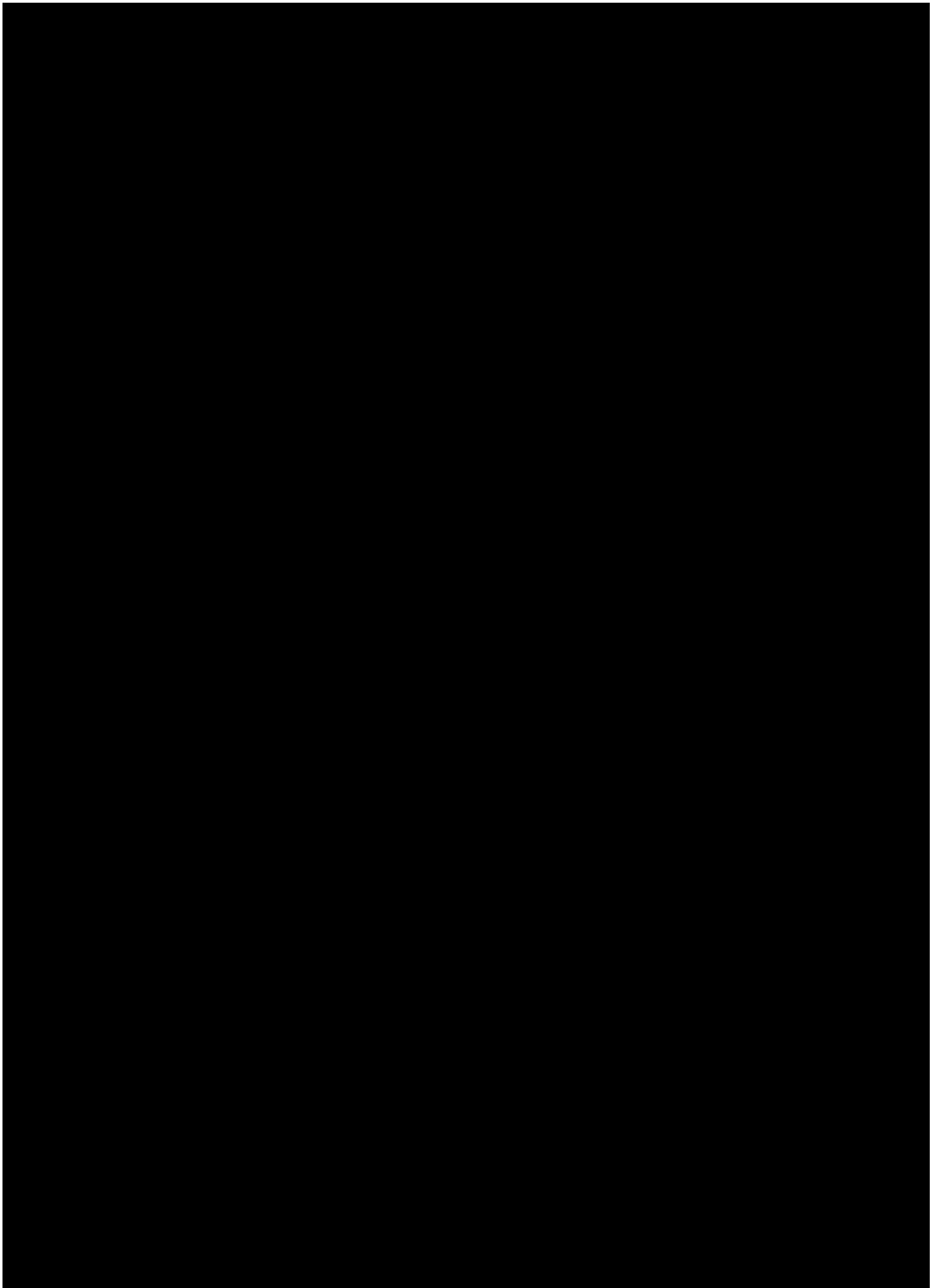


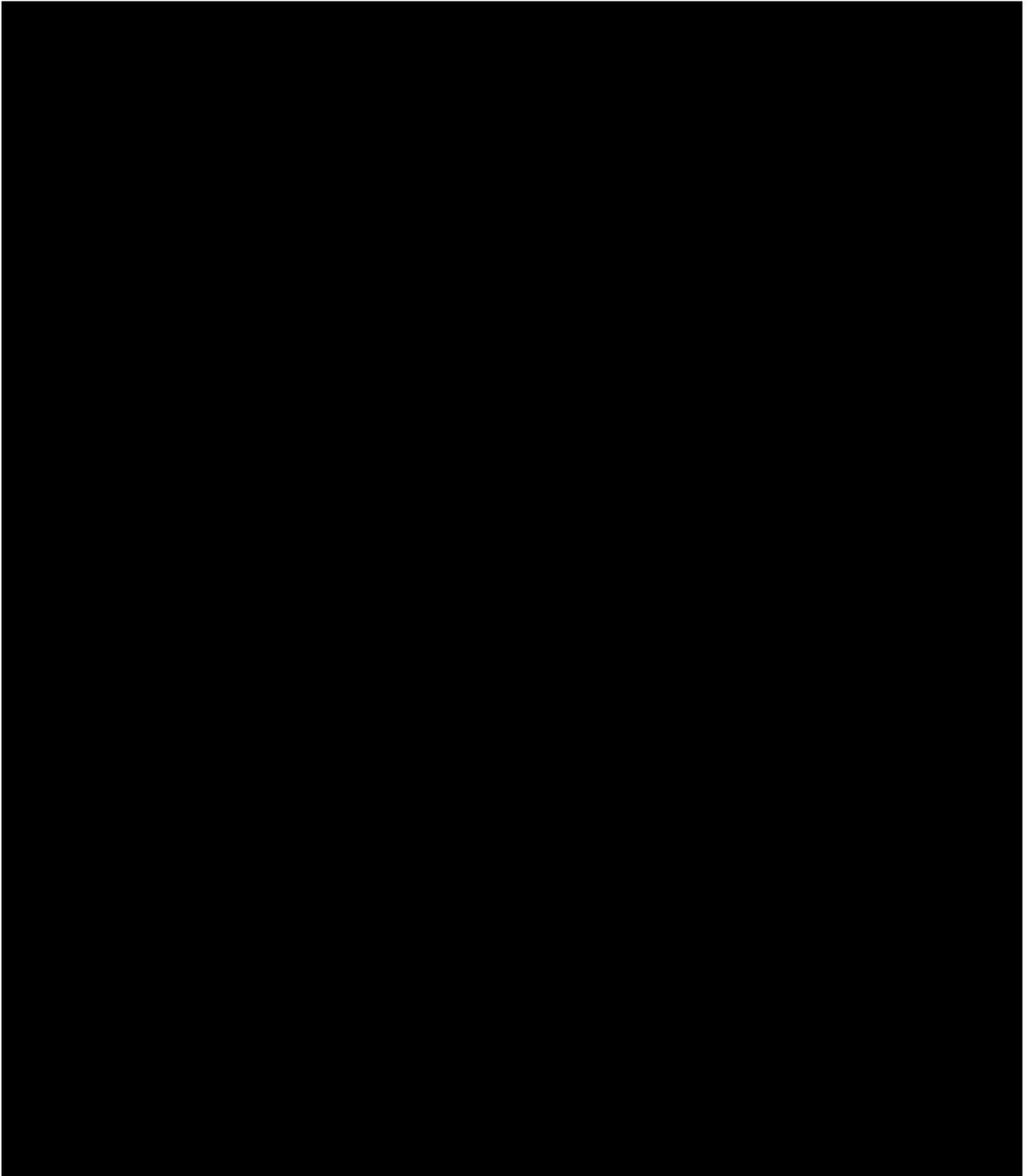


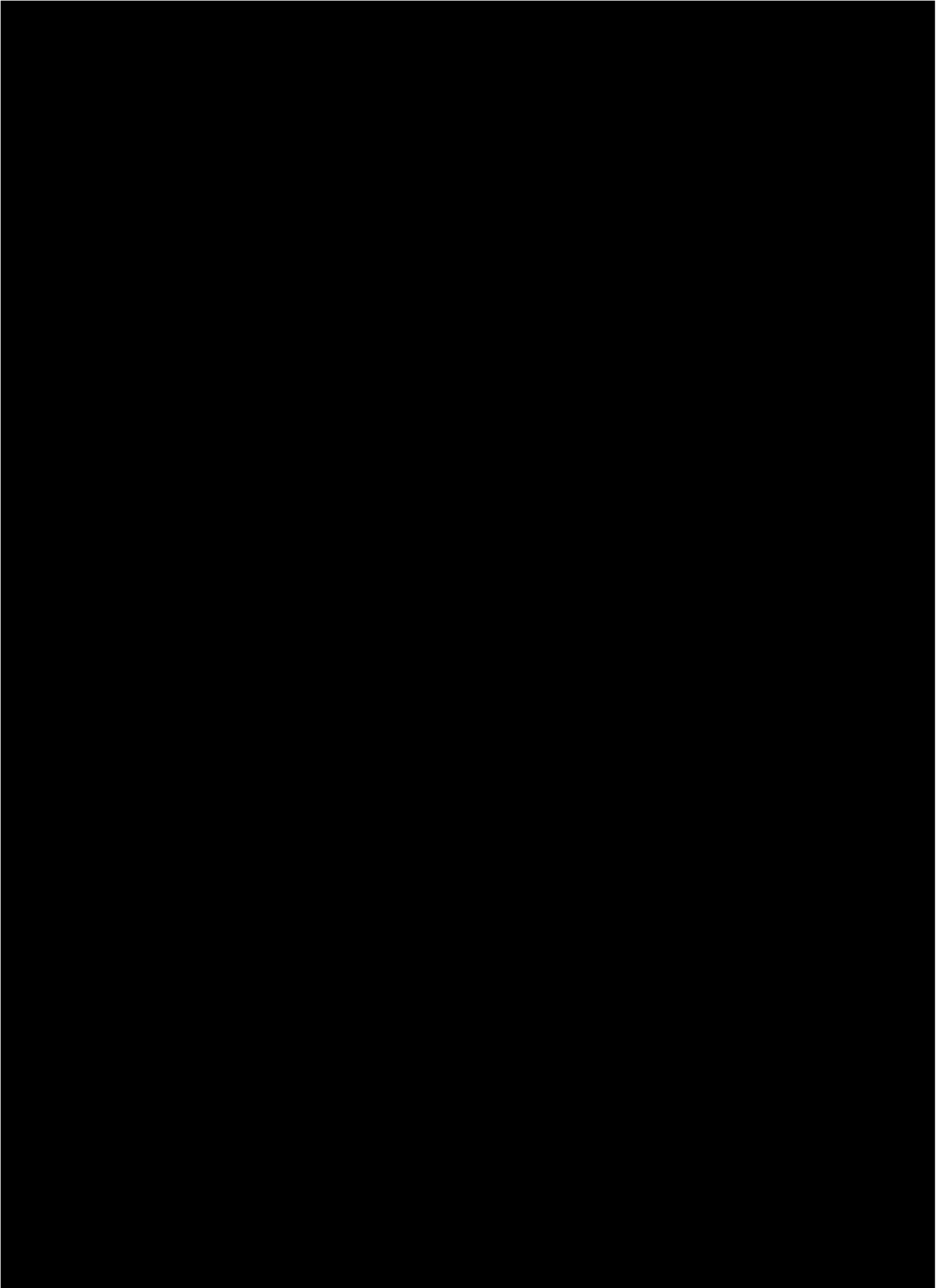


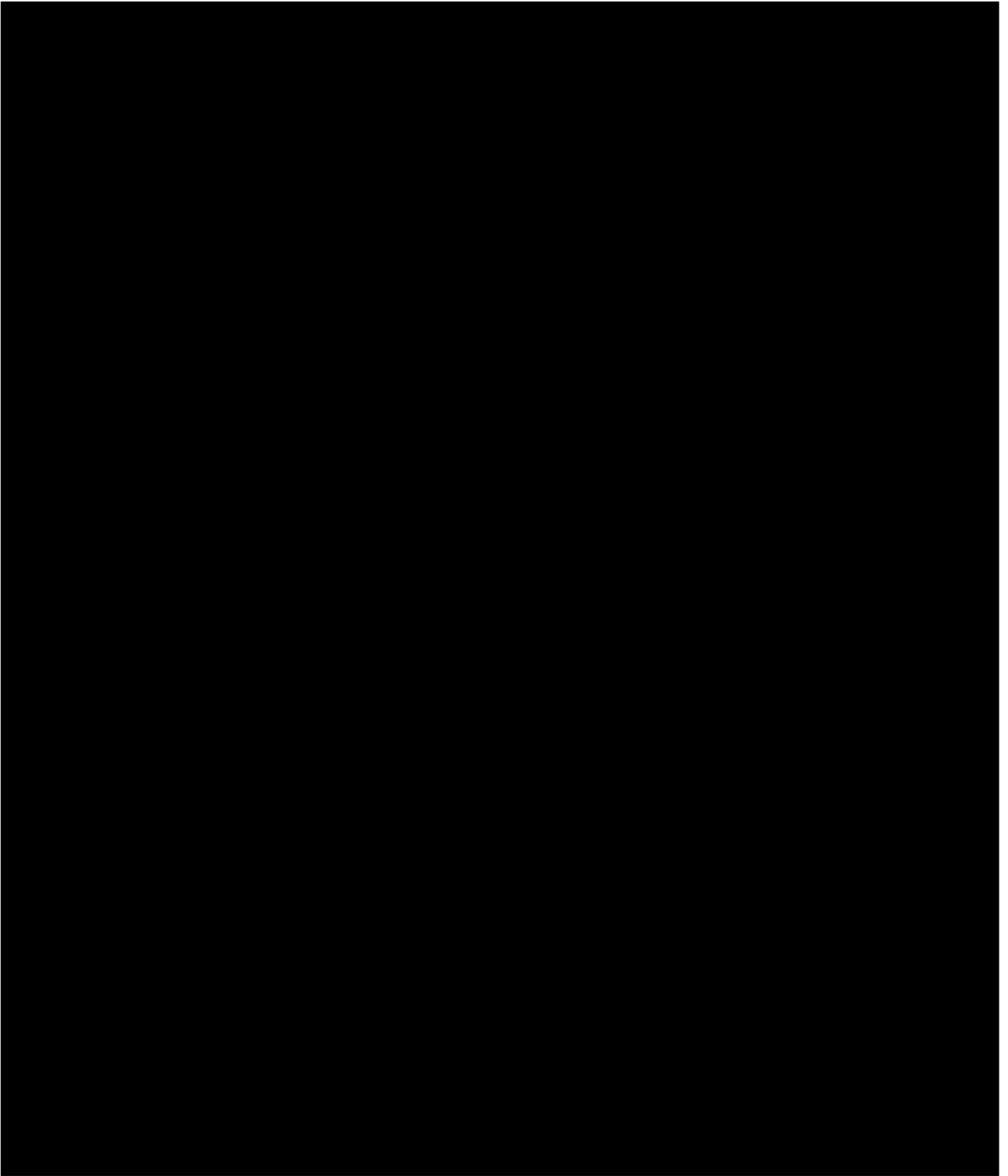


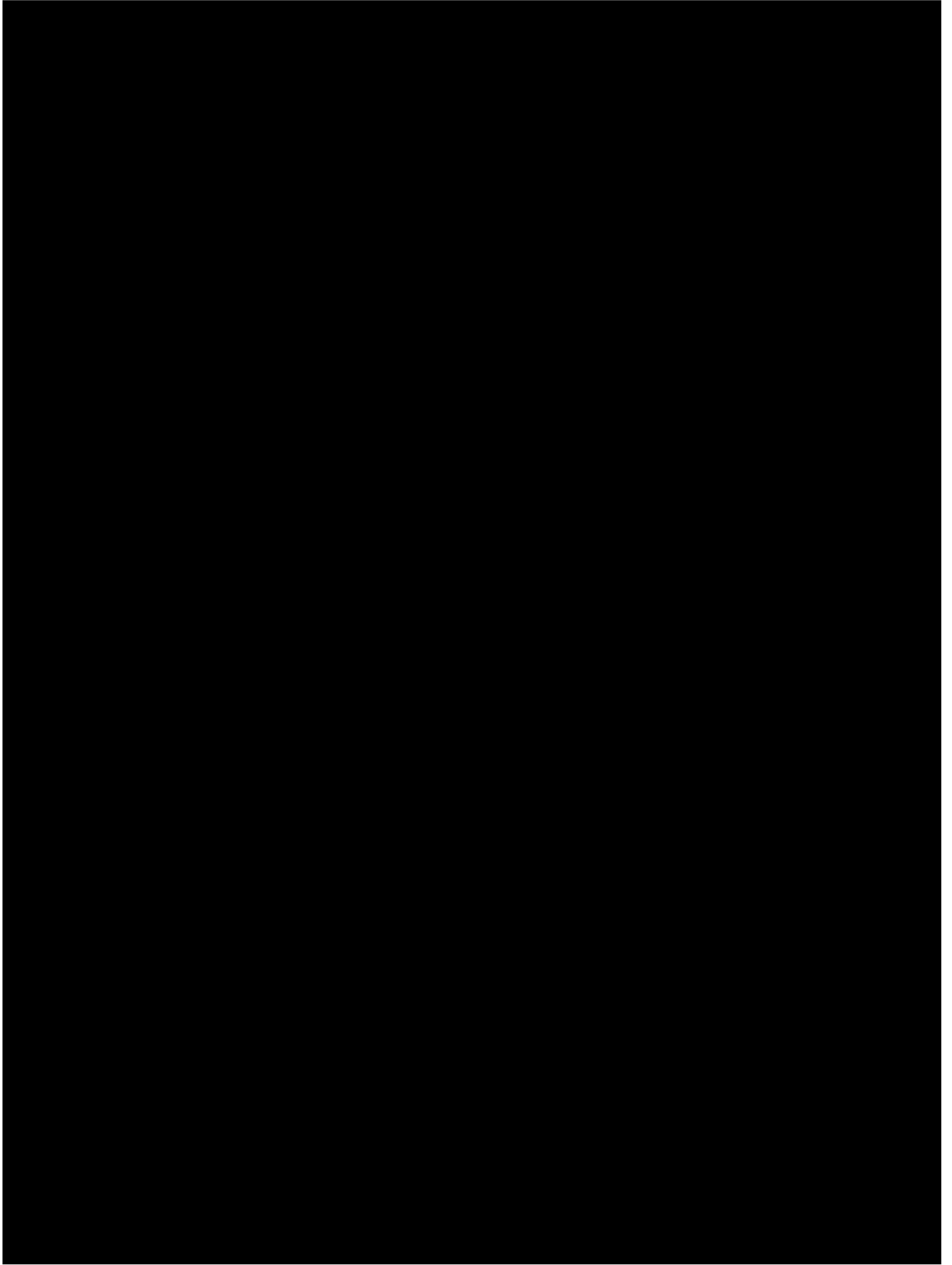


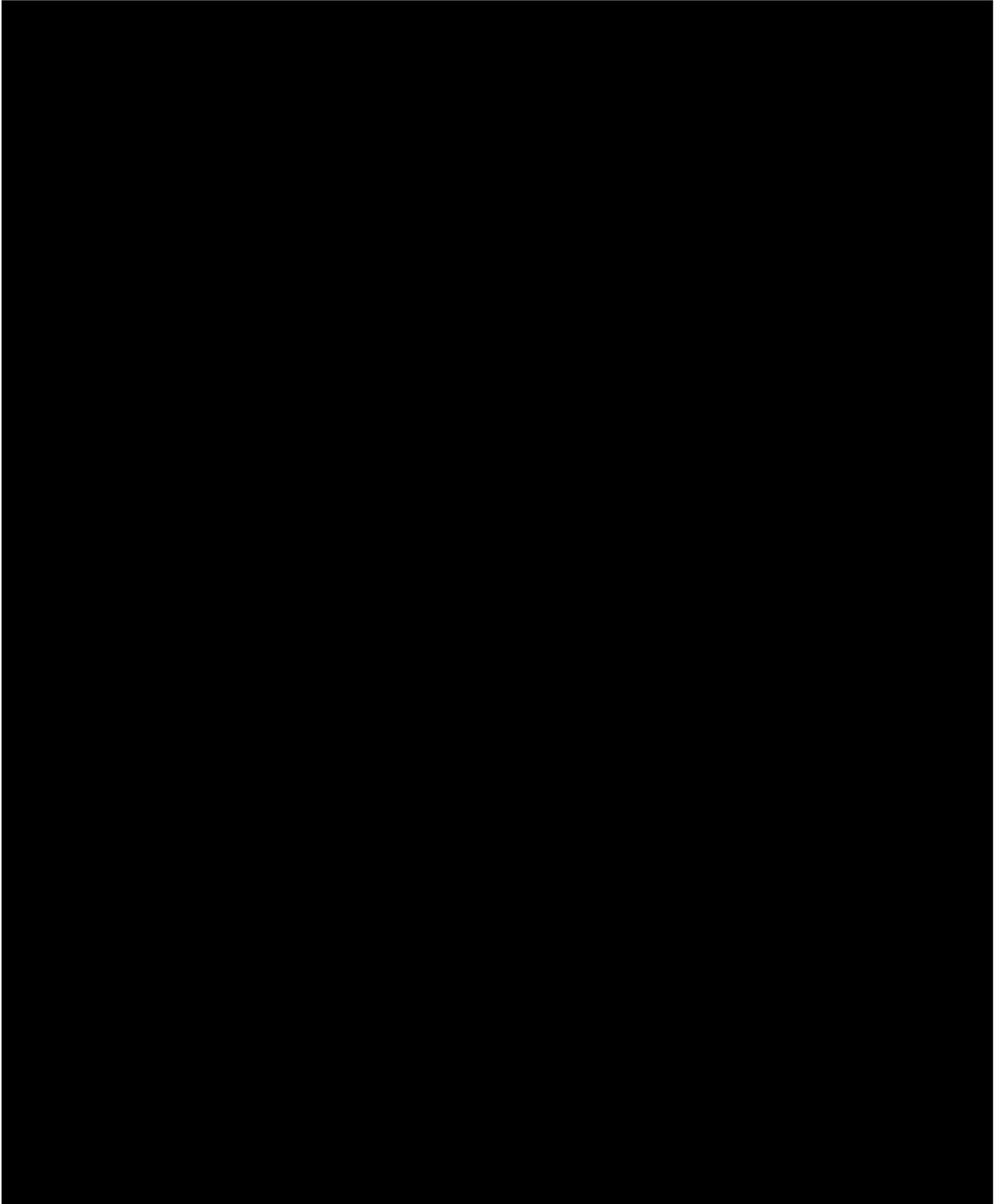




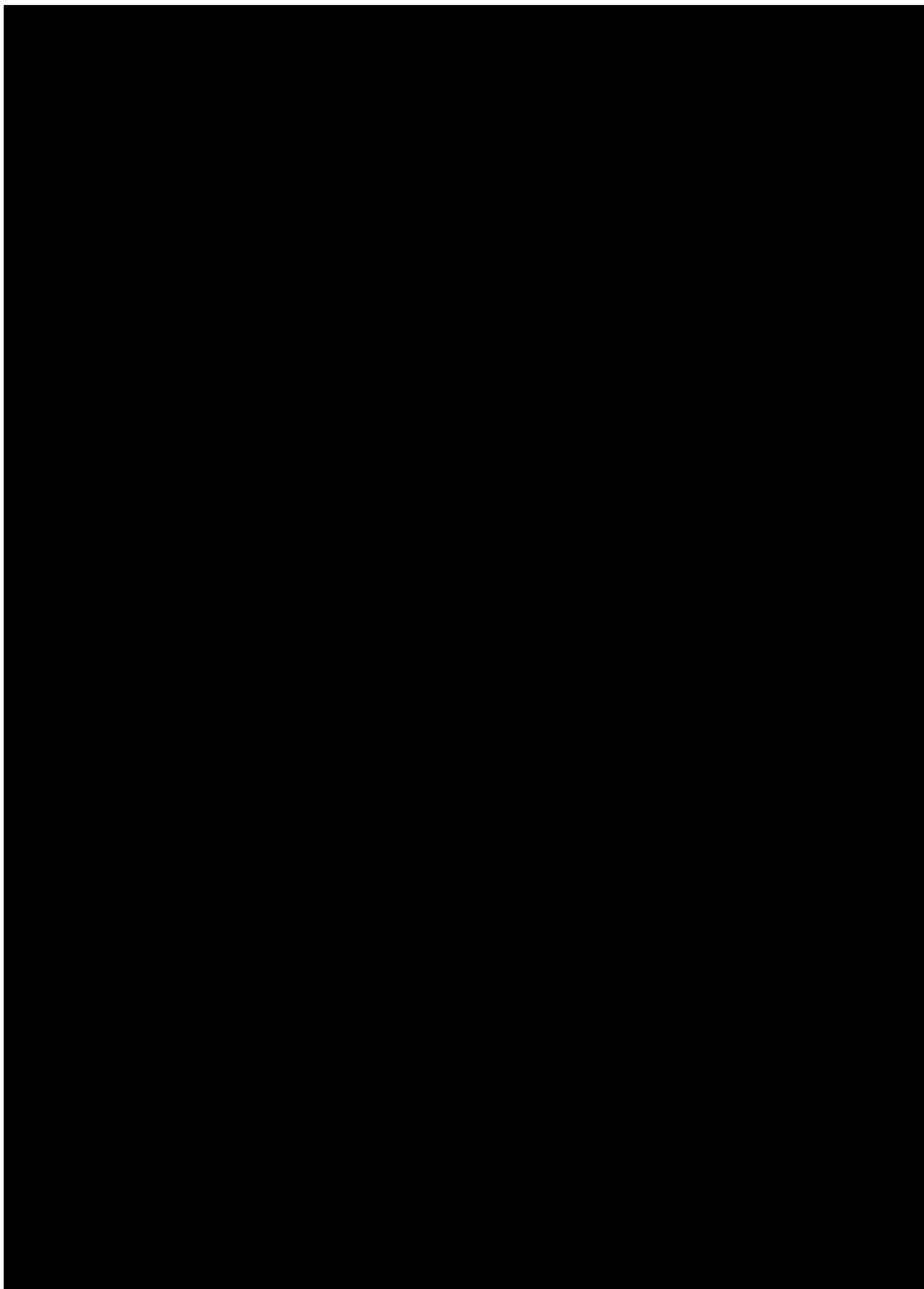


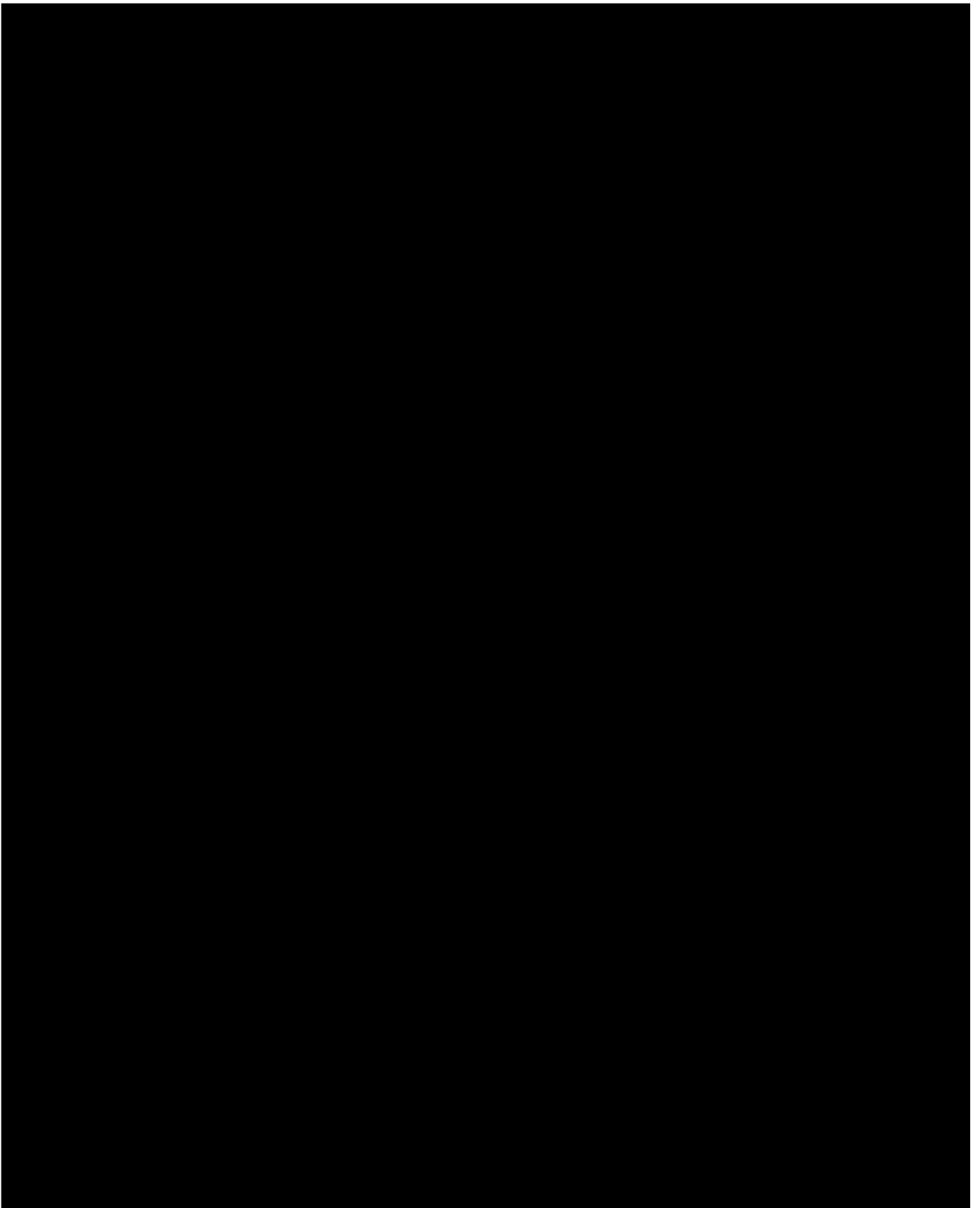






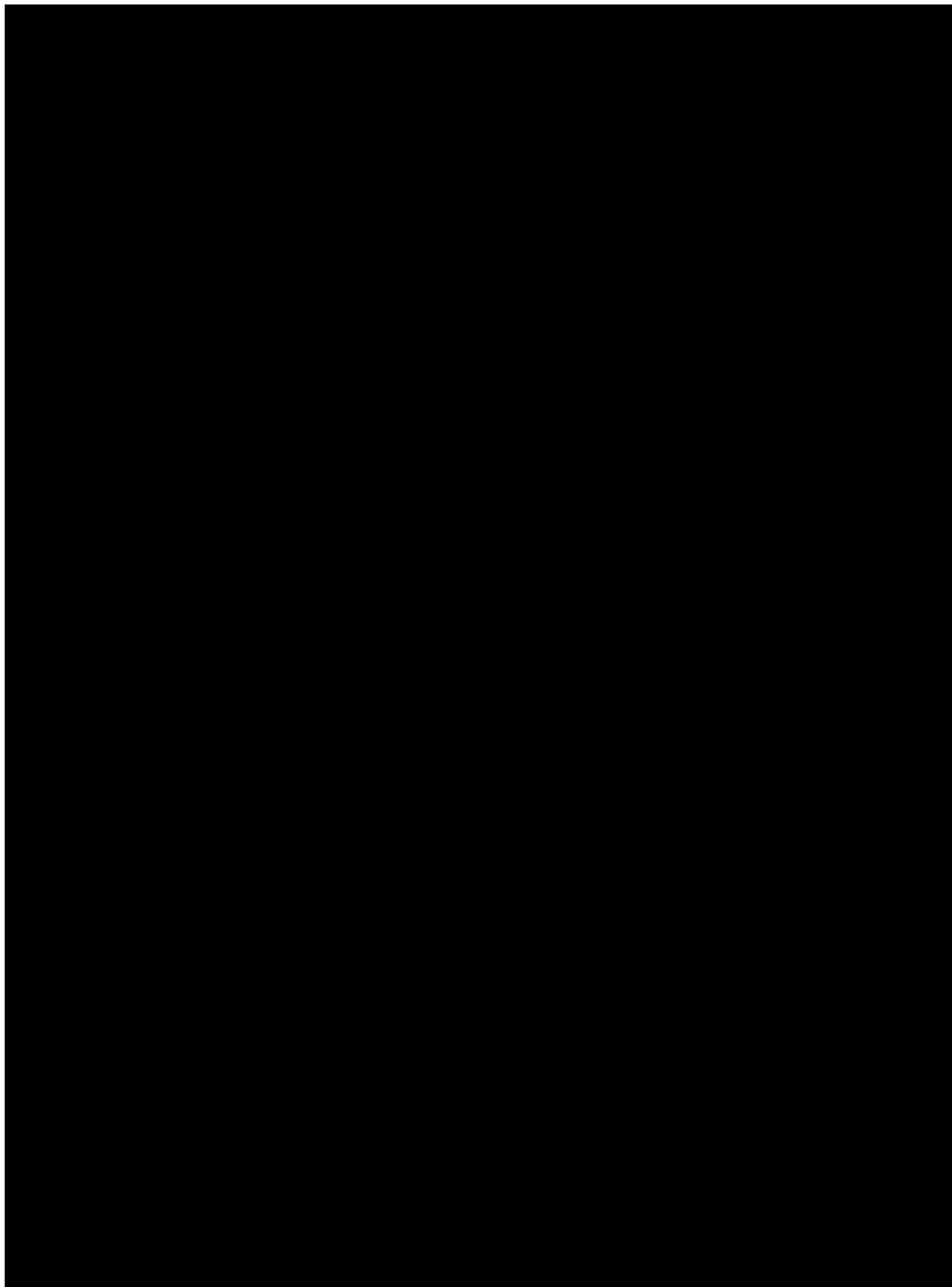


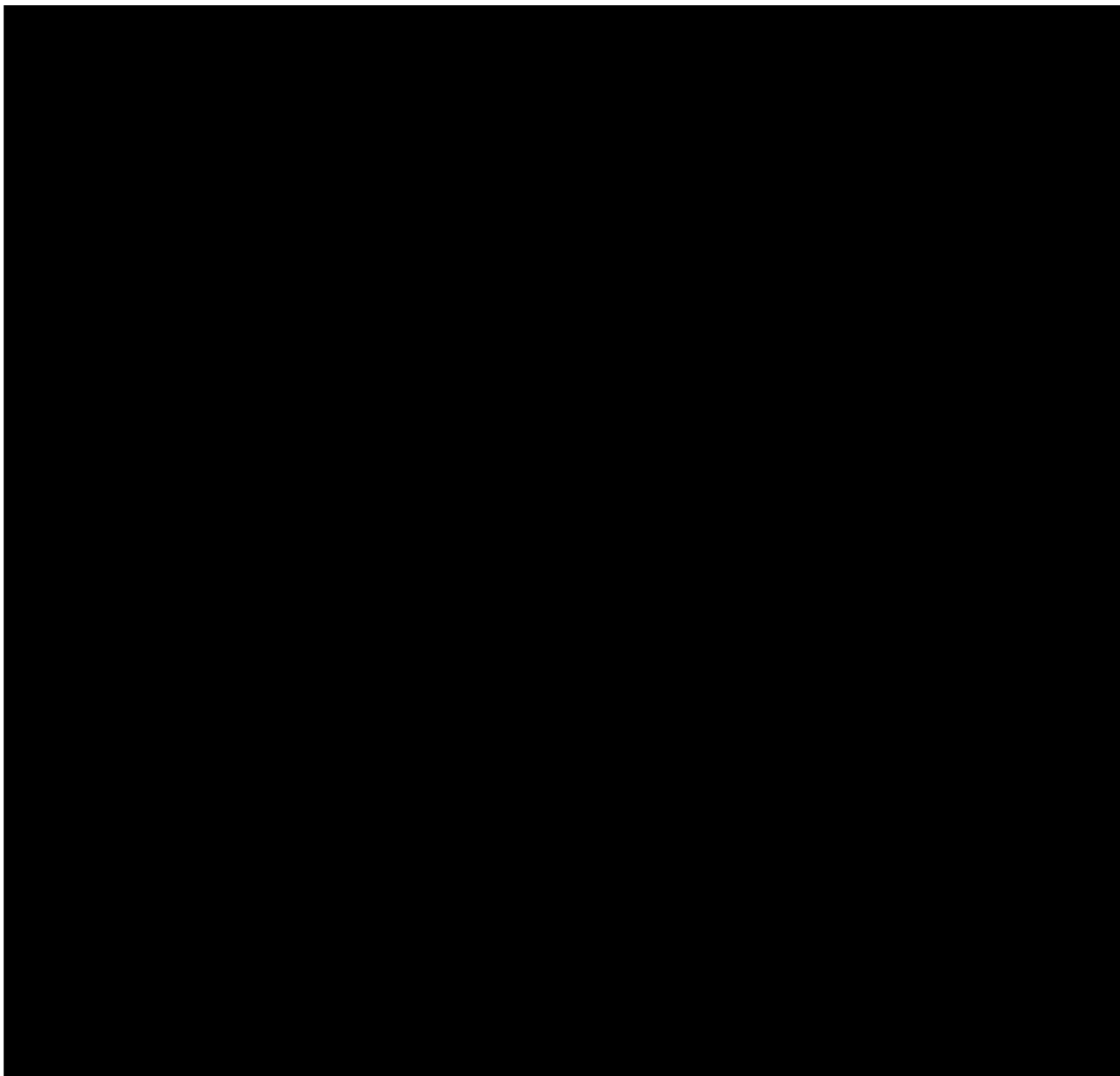




**Příloha č. 3**

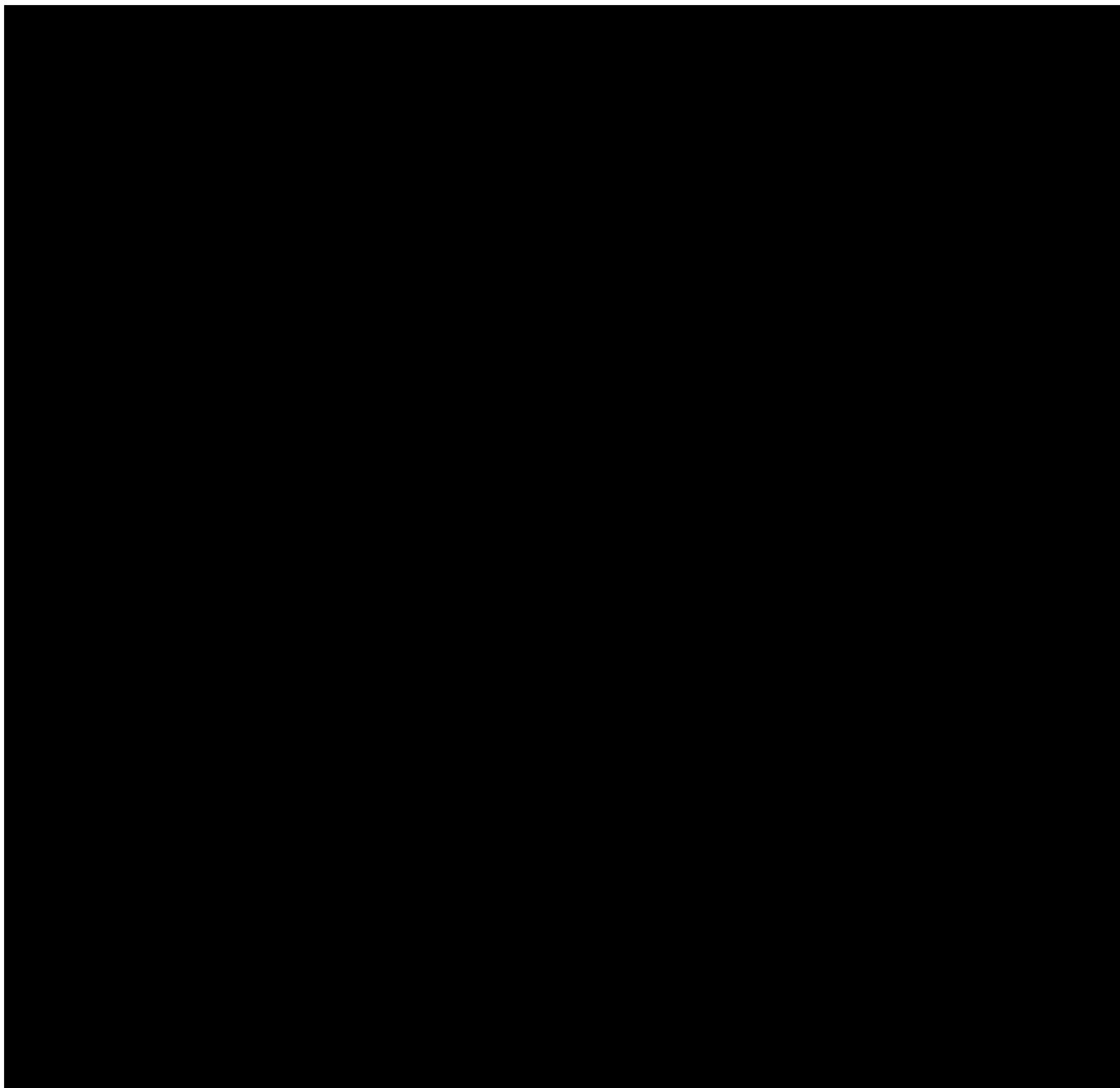
**Realizační tým Poskytovatele**



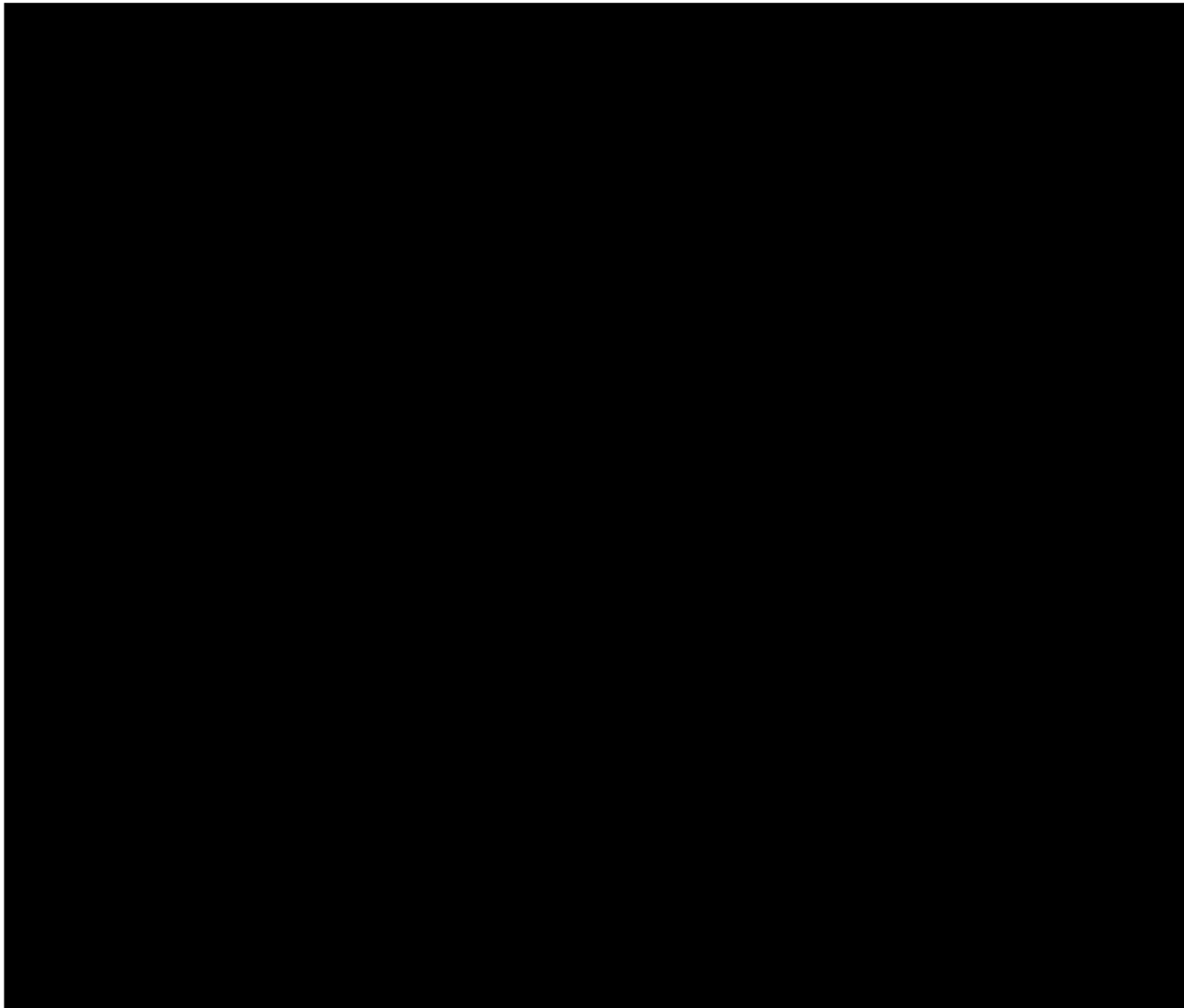


**Příloha č. 4**

**Oprávněné osoby**



Za Poskytovatele:



**Příloha č. 5**

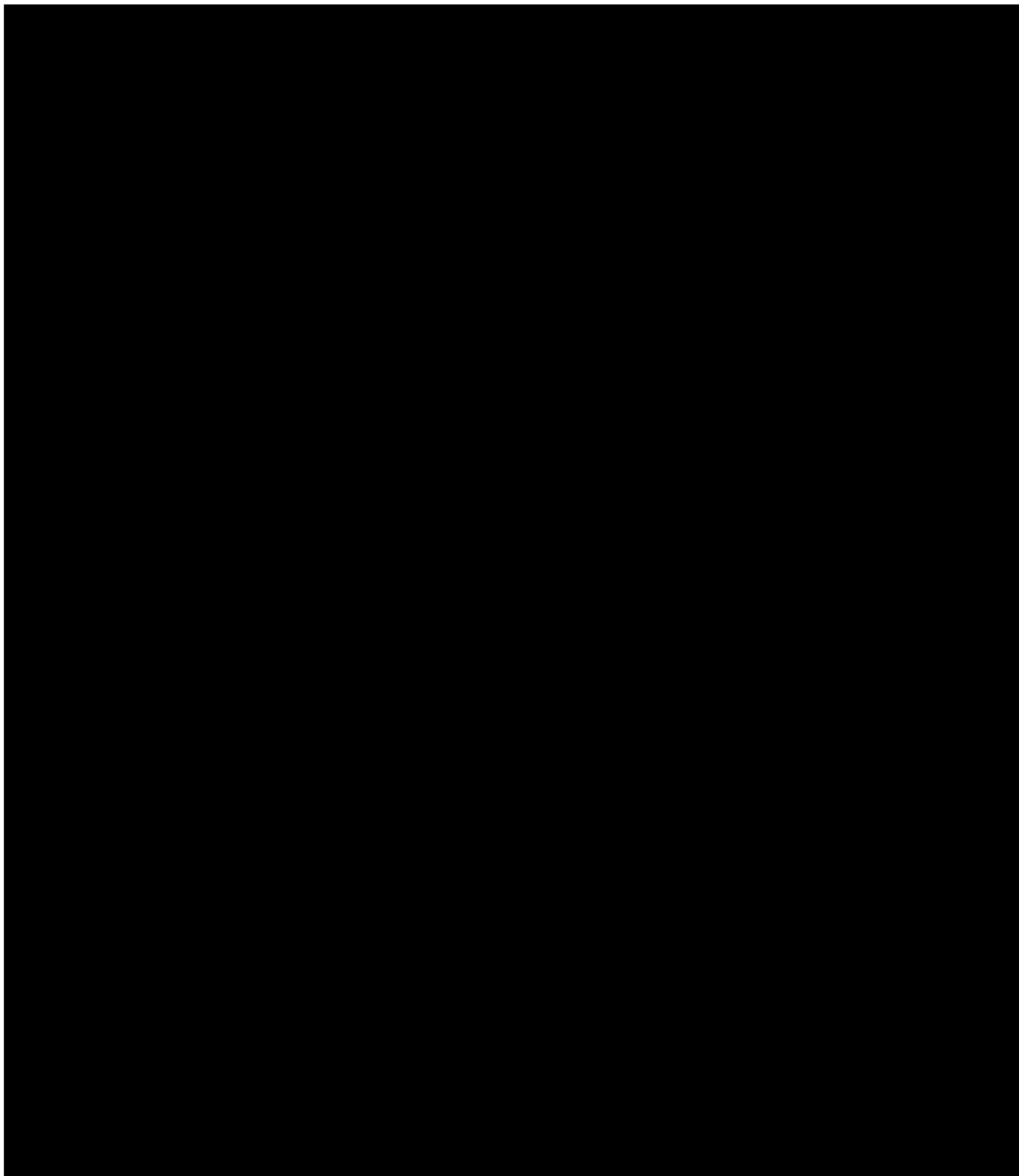
**Seznam poddodavatelů**

**Žádná část veřejné zakázky nebude realizována prostřednictvím poddodavatelů.**

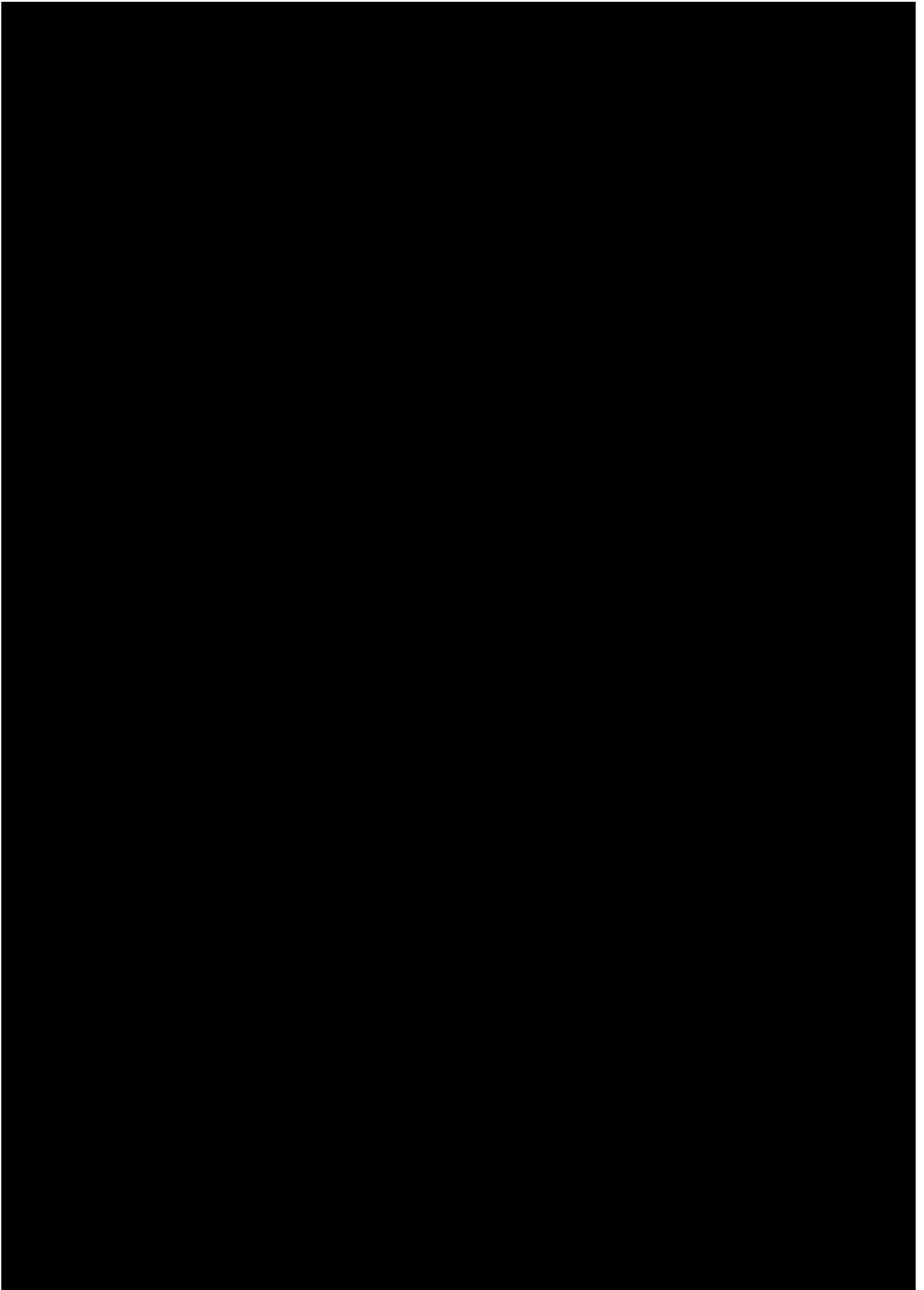
**Příloha č. 6**

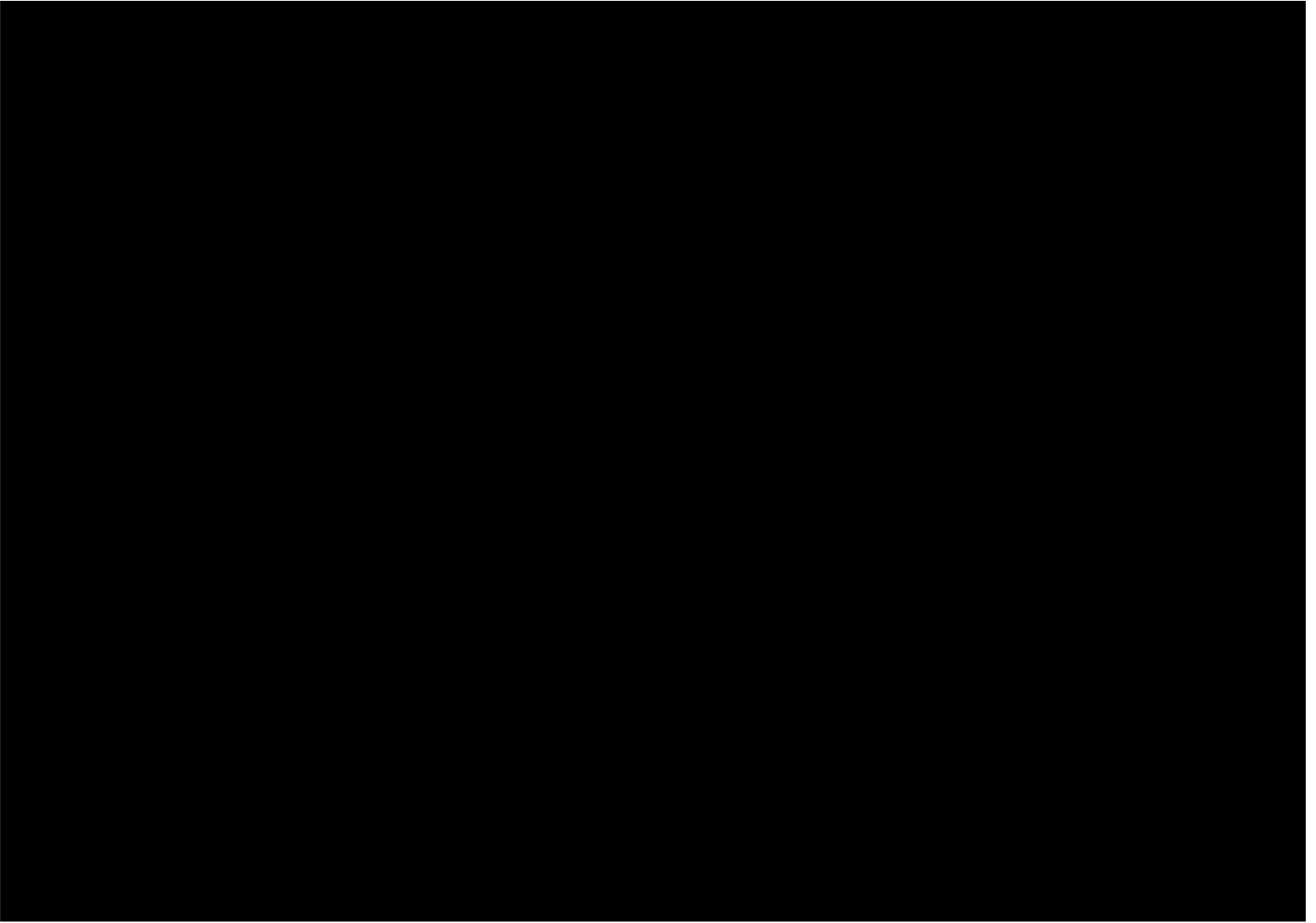
**Detailní rozpad Cena za Služby**

Tato příloha upravuje jednotkové ceny za poskytování Služeb dle Rámcové dohody:









**Příloha č. 7**

**Zadávací dokumentace**

*(volná příloha Rámcové dohody uveřejněná na profilu zadavatele)*

**Příloha č. 8**

**Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů**

S ohledem na předmět této Rámcové dohody smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje uživatelů při poskytování některých Služeb dle této Rámcové dohody (dále jen „**Evidované osoby**“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování osobních údajů dle Nařízení GDPR, mezi Objednatel a Poskytovatelem jako správcem osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Rámcové dohody jako zpracovatelem osobních údajů, uvedená níže.

**1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB**

- 1.1 Objednatel jako správce osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Rámcové dohody a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Rámcové dohody.
  - 1.2 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Rámcové dohody.
  - 1.3 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Rámcovou dohodou a Nařízením GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízením GDPR, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení GDPR, či jiného právního předpisu Objednatel.
  - 1.4 V případě ukončení této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neoddrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Rámcové dohody Poskytovatel povinen Objednatele informovat.
  - 1.5 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
  - 1.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli osobních údajů vyplývají z nařízení GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
  - 1.7 Za účelem plnění povinností v souvislosti s ochranou a zpracováním osobních údajů dle Rámcové dohody se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
  - 1.8 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením GDPR i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení GDPR či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
-

- 1.9 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 1.10 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).
- 1.11 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Rámcové dohody.
- 1.12 Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů.
- 1.13 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Rámcové dohody, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.

## **2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 2.1 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje uživatelů pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle Rámcové dohody a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Rámcové dohody.
- 2.2 Zpracování osobních údajů uživatelů je Poskytovatel povinen provádět pouze v následujícím rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Rámcové dohody:
  - jméno a příjmení;
  - titul (pokud je tento údaj poskytnut);
  - emailová adresa (pokud je tento údaj poskytnut);
  - telefonní číslo (pokud je tento údaj poskytnut).

## **3. ZÁRUKY PRO TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB**

- 3.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení GDPR či v jiných právních předpisech.
  - 3.2 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 uvedené níže v této příloze Rámcové dohody.
  - 3.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout 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 Rámcovou dohodou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která
-

umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

- 3.4 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
- 3.4.1 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 a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení GDPR či jiných právních předpisů (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a vždy vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě Rámcové dohody s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Rámcové dohody a za podmínek Nařízení GDPR, 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.
  - 3.4.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
  - 3.4.3 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících osobní údaje.
  - 3.4.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Rámcovou dohodou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; osobní údaje budou pravidelně zálohovány.
  - 3.4.5 Poskytovatel zajistí dálkový přenos osobních údajů, buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 3.6.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
-

- 3.6.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
  - 3.6.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
  - 3.6.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- 3.7 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Rámcové dohody je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatel vyzván.
- 3.8 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 3.8.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
  - 3.8.2 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 řízených výlučně pro tyto osoby,
  - 3.8.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

#### **4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE**

- 4.1 Poskytovatel bude osobní údaje uživatelů zpracovávat podle této přílohy Rámcové dohody po dobu poskytování Služeb dle Rámcové dohody.
  - 4.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy Rámcové dohody mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 této Přílohy Rámcové dohody. Poskytovatel jednotlivé osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány.
  - 4.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinností Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinností Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě Rámcové dohody nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Rámcovou dohodou.
  - 4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu infrastruktury a průběžně navrhopvat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.
-

## Příloha č. 9

### Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky)

Za účelem povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), je Poskytovatel povinen nad rámec povinností stanovených Rámcovou dohodou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této Přílohy č. 9 Rámcové dohody.

Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této Příloze č. 9 Rámcové dohody, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

#### Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „VKB“), které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:

- a. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění.
- b. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
- c. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
- d. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
- e. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.

#### Čl. 2 Řízení aktiv

2. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
-



## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- a. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Rámcové dohody (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této Rámcové dohody, systémy ICT, moduly, HW prvky - infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA, apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a Objednateli předložit do 30 dnů od podpisu této Rámcové dohody a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Rámcové dohody a do 2 let po jejím ukončení.

### Čl. 3 Řízení rizik

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění.
  - b. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
    - i. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok
    - ii. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění
    - iii. Realizovaná bezpečnostní opatření
    - iv. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření
    - v. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů
    - vi. Aktuální stav souladu Poskytovatele s těmito Kybernetickými požadavky

### Čl. 4 Organizační bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Dodavatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Jmenovat nejpozději do 5 dnů po uzavření této Rámcové dohody odpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi Smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osobu sdělí Poskytovatel písemně Objednateli v téže lhůtě. Objednatel stanovuje, že určení Kontaktní osoby pro bezpečnost na straně Poskytovatele nemá dopad na ustanovení článku 16.1.1 a 16.1.3 Rámcové dohody týkající se odpovědných osob ve věcech smluvních a technických.
  - b. Využívat pro poskytování předmětu plnění pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění.

### Čl. 5 Řízení dodavatelů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- a. Využívá-li při poskytování předmětu plnění poddodavatele, zajistit adekvátní dodržování Kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli, přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli do 10 dnů od Potvrzení objednávky, na jejímž plnění se budou poddodavatelé podílet v případě Služeb specialistů nebo do 10 dnů od počátku poskytování jiných služeb, písemným prohlášením o dodržování Kybernetických požadavků u svých poddodavatelů.
- b. Pokud při poskytování předmětu plnění dochází ke zpracování osobních údajů, zajistit nad rámec čl. 17 a Přílohy č. 8 Rámcové dohody uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této Rámcové dohody) ve smyslu příslušných ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

### Čl. 6 Bezpečnost lidských zdrojů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Zajistit, aby Kontaktní osoba nejpozději do 30 dnů od uzavření Rámcové dohody potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování předmětu plnění za stranu Poskytovatel byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele.
  - b. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídicích aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatel zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
  - c. V případě, že je součástí předmětu plnění služba dohledu nad předmětem plnění, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění.
  - d. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
    - i. Pro uložení a sdílení dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky (aktiva);
    - ii. Neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
    - iii. Nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
    - iv. Nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
    - v. Nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
    - vi. Nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
    - vii. Nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.

2. Dodavatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je na straně Objednatele zpracování osobních údajů pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele v rámci plnění Rámcové dohody zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

#### **Čl. 7 Řízení provozu a komunikací**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování předmětu plnění.
  - b. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
  - c. Zajistit, že pro poskytování předmětu plnění budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a autorský zákon.

#### **Čl. 8 Řízení změn**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
  - b. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.

#### **Čl. 9 Řízení přístupu**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    - a. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
    - b. Zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele, pokud sdílený přístup nevyžaduje využívaná technologie. V takovém případě musí Poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit Objednateli kdykoli v průběhu trvání účinnosti této Rámcové dohody a 2 roky po ukončení její platnosti.
    - c. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT Objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
    - d. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- e. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládnutí bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).

### Čl. 10 Akvizice, vývoj a údržba

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    - a. Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění.
    - b. Předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:
      - i. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů,
      - ii. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
      - iii. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.
  2. V případě, že předmět plnění zahrnuje vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
    - a. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.
    - b. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděného nebo provedeného plnění, předložit objednateli vyvíjený kód SW a výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), po jeho dokončení, pokud není v této Rámcové dohodě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se Rámcovou dohodou a těmito Kybernetickými požadavky.
    - c. Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje softwaru či kdykoli po jeho předání.
    - d. Zajistit, že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Rámcové dohodě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
    - e. Pokud je součástí plnění i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
-

- f. Zajistit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.
- g. Zajistit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Rámcové dohody specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování předmětu plnění.
- h. Zajistit, že v rámci poskytovaného plnění bude dodáván software
  - i. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele
  - ii. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen)
- i. Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
- j. Nevytvářet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

#### **Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    - a. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnutí bezpečnostních incidentů.
    - b. Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby.
    - c. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
    - d. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládnutí a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Poskytovatele.
    - e. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
    - f. Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
  2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnutí bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Rámcové dohody a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená ve Rámcové dohodě nejsou tímto ustanovením dotčena.
-

## Čl. 12 Řízení kontinuity činností

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování předmětu plnění.
  - b. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané úrovně služeb.

## Čl. 13 Kontrola a audit

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany Úřadu dle § 23 ZKB.

## Čl. 14 Fyzická bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
  - a. Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče.
  - b. V rozsahu předmětu plnění zajistit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci, instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv Objednatele, pokud s ní byl Poskytovatel seznámen.

## Čl. 15 Bezpečnostní nástroje

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
    - a. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/ktará neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
    - b. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
    - c. Připojovat do prostředí Objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, přístupový bod wifi, router, hub apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele určenou v této Rámcové dohodě.
    - d. Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění a je ve správě Poskytovatele.
-

## Smlouva o poskytování služeb technologické a aplikační podpory provozu ICT infrastruktury úřadu

- e. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění:
    - i. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
    - ii. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
    - iii. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
    - iv. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejít schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
    - v. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
  - f. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
  - g. Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné české a evropské legislativy.
  - h. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu předmětu plnění, a to po celou dobu trvání Rámcové dohody a do 2 let po jejím ukončení.
  - i. Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
  - j. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.
  - k. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato Rámcová dohoda nestanoví jinak.
  3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.
-