

Smlouva o servisní podpoře č. CTU/2021_014

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami:

1. Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 - Vysočany
adresa pro doručování: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025
IČO: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)
bankovní spojení: ČNB Praha
číslo účtu: XXXXXXXXXX
jejímž jménem jedná: Mgr. Ing Hana Továrková, předsedkyně Rady ČTÚ

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

2. CHAPS spol. s r.o.

se sídlem: Bráfova 1617/21, Žabovřesky, 616 00 Brno
IČO: 475 47 022
DIČ: CZ 47547022
zastoupena: Ing. Tomáš Vacek, jednatel
Martin Siegel, DiS, jednatel
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: XXXXXXXXXX
Spisová značka C 17631 vedená u Krajského soudu v Brně

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé,

na základě výsledku zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku s názvem „Vytvoření nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací“.

Článek I. Účel Předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je stanovení obsahových požadavků, postupů, obchodních podmínek a dalších smluvních ujednání, na jejichž základě bude prováděna činnost servisní podpory, to vše v návaznosti na výsledky zadávacího řízení v rámci podlimitní veřejné zakázky s názvem „Vytvoření nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací“ a akceptace díla v podobě srovnávacího nástroje pro porovnání a posuzování cen a kvality různých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací včetně administračního rozhraní a jeho zveřejnění umožňující dálkový přístup – dále jen „Srovnávací nástroj“) provedeného zhotovitelem pro objednatele na základě smlouvy o dílo č. CTU/2020_017 ze dne 9. července 2020, ve znění dodatku č. 1 k této smlouvě (dále jen „smlouva o dílo“).
2. Předmětem této smlouvy je:
 - a) závazek Poskytovatele zajišťovat servisní podporu Srovnávacího nástroje po dobu 36 měsíců od okamžiku akceptace díla podle smlouvy o dílo v rozsahu činností

uvedených v čl. II (Specifikace plnění smlouvy) této smlouvy a v Příloze č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy,

- b) závazek Objednatele uhradit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté plnění sjednanou cenu.

Článek II. Specifikace plnění smlouvy

Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní podporu v tomto rozsahu:

1. Zajištění hostingu pro provoz Srovnávacího nástroje bez limitu přenesených dat s připojením do Internetu s rychlostí min. 1 Gb/s.
2. Zajištění bezproblémového plynulého provozu a údržby Srovnávacího nástroje včetně úhrady tzv. maintenance poplatků za licence produktů třetích stran.
3. Provádění pravidelných a proaktivních činností administrace, dohledu a provozní údržby (např. kontrola volného místa na serveru pro datové soubory, optimalizace výkonu s narůstajícím objemem dat, kontrola řádného zálohování databáze a aplikačního serveru, kontrola bezpečnosti OS aplikačního/databázového serveru (patche) atd., zajištění instalací aktuálních bezpečnostních záplat včetně používaných produktů třetích stran).
4. Nesdílený diskový prostor.
5. Zajištění bezpečnosti webového serveru, ochrana před napadením z Internetu.
6. Zajištění tzv. Hotline na telefonním čísle [REDAKCE] a e-mailové podpory [REDAKCE] v pracovních dnech od 9 do 17 hod. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
7. Zajištění tzv. HelpDesk pomocí nástroje Trello v režimu 24x7x365 (on-line nástroj zaznamenávající požadavky včetně času jejich uplatnění).
8. Uživatelé HelpDesku a Hotline jsou pouze pověřeni zaměstnanci ČTÚ. Tyto nástroje nejsou určeny (a nebudou viditelné) ani Podnikatelům, ani koncovým uživatelům frontendové aplikace.
9. Odstraňování vad Srovnávacího nástroje s garancí dohodnutých SLA parametrů. SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které není součástí dodávky Poskyvatele.
10. Zajištění dostupnosti Srovnávacího nástroje min. 99,5 % (měřeno za kalendářní měsíc, do tohoto parametru se nezapočítávají plánované odstávky, které budou oznámeny nejméně 5 pracovních dní předem a budou probíhat výlučně v nočních hodinách 22–07 hod). V případě nedostupnosti Srovnávacího nástroje bude zhotovitel o tomto stavu neprodleně informovat objednatele.
11. Provádění pravidelného zálohování kompletní aplikace a dat včetně konfigurace min. 1x za 24 hodin. Dostupnost záloh pro možné obnovení aplikace či dat min. 14 dní zpětně. Musí být možné samostatné obnovení aplikace a dat, tedy v max. míře nezávisle na sobě.
12. Pravidelné předávání v režimu 1x6 měsíců aktuálních verzí aplikace, dat, skriptů, konfigurace, postupů pro instalaci, nastavení a kompletní dokumentace tak, aby bylo možné zajistit jejich případný provoz Srovnávacího nástroje na straně zadavatele bez součinnosti dodavatele.
13. Tři měsíce před ukončením smluvního vztahu zajištění součinnosti při instalaci a zprovoznění Srovnávacího nástroje na prostředcích zadavatele.

14. Zpracovávání pololetních reportů o rozsahu práce (např. o zpracovaných požadavcích), dostupnosti Srovnávacího nástroje, bezpečnostních incidentech, serverové statistiky o přístupech a návštěvnosti.
15. Provádění aktualizací administrátorské a uživatelské dokumentace a případně kontextové nápovědy v závislosti na aktualizacích a úpravách Srovnávacího nástroje.
16. Provádění provozních úprav a případný rozvoj Srovnávacího nástroje, včetně analytických a implementačních prací.
17. Poskytování konzultací a školení uživatelů Srovnávacího nástroje – zaměstnanců Objednatele na základě objednávek.
18. Plnění podle odstavců 16 a 17 tohoto článku je garantováno v celkovém rozsahu 180 člověkohodin/3 roky (člověkohodinou je myšleno poskytnutí služeb jednou osobou v rozsahu 1 hodiny). Vyčerpáním této kapacity budou provozní úpravy a případný rozvoj, resp. konzultace a školení hrazeny zvlášť nad rámec této smlouvy.

Podrobná specifikace servisní podpory je uvedena v Přílohy č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy.

Článek III. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele.

Článek IV. Způsob plnění dle čl. II odst. 7 a 8 smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 7 a 8 této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. SLA lhůty začínají plynout od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím HelpDesk, v případě nedostupnosti portálu zákaznické podpory pak od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím stanovené e-mailové adresy eventuálně prostřednictvím stanoveného telefonního čísla. V takovém případě objednatel neodpovídá za následné zanesení ohlášené vady do HelpDesk.
3. Do SLA lhůty na odstranění vady se nezapočítává čas prodlení s poskytnutím součinnosti Objednatele, případně třetích stran, ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.
4. V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní dobu, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění vady začnou běžet od 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
5. V případě vady identifikuje kategorii závažnosti (A, B) zásadně zástupce Objednatele dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle Přílohy č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy. V případě nesouhlasu uživatele s překvalifikací rozhodne osoba oprávněná jednat za Objednatele ve věcech smluvních.
6. Objednatel poskytne úplný, přesný, srozumitelný a detailní popis (printscreeny s komentáři, záznamy obrazovky s komentáři apod.), vše s doložením přesných časových údajů, k vadě, tak aby Poskytovatel mohl vadu jednoznačně identifikovat i dle potřeby emulovat její výskyt pro potřeby analytické a k návrhu řešení.
7. V případě, kdy nebude možno opakovatelným postupem nebo doloženou dokumentací docílit navození vady, může Poskytovatel tuto vadu odložit a vrátit Objednateli a k jejímu řešení se vrátit znovu až v okamžiku, kdy bude možno vadu spolehlivě navodit. Toto se netýká vad kategorie „A“.

8. Zástupce Objednatele je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od převedení vady do stavu „Vyřešeno“ sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk nebo v případě jeho nedostupnosti emailovou zprávou. V případě, že Objednatel toto stanovisko v dané lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený.

Článek V.

Způsob plnění dle čl. II odst. 16 smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 16 této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy.
2. Požadavky na provozní úpravy Srovnávacího nástroje (včetně požadavků na úpravy vyvolané změnami legislativy) zadává Objednatel výhradně prostřednictvím HelpDesk.
3. O realizaci požadavků na provozní úpravy rozhoduje Objednatel v souladu se svými vnitřními předpisy. Požadavky na změnu budou v případě souhlasu Objednatele následně realizovány Poskytovatelem na základě objednávky vystavené Objednatelem. Změnový list bude obsahovat tyto povinné atributy:
 - Číslo ZL
 - Datum nahlášení
 - Pověřená osoba Objednatele
 - Název změny
 - Stručný popis změny
 - Důvod/přínosy úpravy
 - Důsledky nerealizování úpravy
 - Detailní popis změny a očekávaný výstup
 - Pracnost realizace změny v člh
 - Datum schválení k realizaci
 - Jméno a podpis za Objednatele
 - Jméno a podpis za Poskytovatele
 - Datum a verze nasazení úpravy na testovací prostředí
 - Datum a verze nasazení na provozní prostředí
 - Jméno a podpis předávajícího – za Poskytovatele
 - Jméno a podpis přejímajícího – za Objednatele
 - Jméno a podpis akceptujícího – pokud není totožný s přejímajícím.
4. Akceptace realizovaných požadavků na provozní úpravy bude potvrzena podpisem Objednatele i Poskytovatele na Předávacím protokolu.

Článek VI.

Způsob plnění dle čl. II odst. 17 smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 17 této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 (Specifikace předmětu plnění) této smlouvy.
2. Požadavky na konzultace a školení budou uplatňovány výhradně písemnou formou, a to na základě schválení Objednatele v souladu s vnitřními předpisy ČTÚ. Konzultace

a školení bude realizováno Poskytovatelem na základě samostatné objednávky vystavené Objednatelem.

3. Poskytovatel před každou konzultací nebo školením zhotoví Prezenční listinu, která bude obsahovat:
 - datum konání
 - předpokládaný časový rozsah a začátek
 - místo konání
 - specifikaci oblasti konzultace/ školení Objednatele
 - seznam účastníků
 - Podpisy účastníků a podpis školitele/konzultanta.
4. Poskytnutí konzultace nebo školení bude potvrzeno podpisem účastníků na Prezenční listině.

Článek VII.

Ostatní práva a povinnosti smluvních stran, práva k duševnímu vlastnictví

1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
2. Poskytovatel v případě, že v rámci poskytování služeb dle této smlouvy bude jakýmkoliv způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit podporované systémy, postupuje objednateli, v souladu s § 58 odst. 1 věty třetí zákona č. 121/200 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, právo výkonu majetkových autorských práv k jakémukoliv autorskému dílu, které zhotovitel vytvořil ke splnění svých závazků z této smlouvy. Objednatel bude vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k takovým autorským dílům.
3. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena Objednateli v souladu s odstavcem 1, poskytuje okamžikem úhrady ceny díla Poskytovatel Objednateli územně a časově neomezenou licenci, výhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu, včetně, bez omezení, práva upravit, zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy.
4. Poskytovatel se zavazuje předávat Objednateli 1 x za kalendářní pololetí (resp. ke skončení této smlouvy) zdrojové kódy všech změn (v editovatelném formátu) použité a/nebo vzniklé při vytvoření díla a příslušnou aktualizovanou dokumentaci ke zdrojovým kódům, přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod.).
5. Pro případ, že by se na straně Poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje Poskytovatel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k dílu včetně oprávnění dílo postoupit na Objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit Objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku smlouvy.

6. V případě, že zhotovitel použije při plnění závazků podle této smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se zhotovitel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že zhotovitel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
7. Odstavce 2 až 6 se nevztahují na běžně komerčně dostupné nástroje a knihovny (dále jen „komerční nástroje“), které mohou být použity pro vytvoření díla, pokud tyto komerční nástroje nebo jejich adekvátní obdoby bude v budoucnu možné znovu využít i třetími osobami. V těchto případech je Poskytovatel povinen v dokumentaci díla všechny takové použité komerční nástroje podrobně specifikovat a Objednateli zajistit územně, časově a množstevně neomezenou nevýhradní licenci k jejich užití za účelem využívání vytvořeného díla.
8. Práva a povinnosti podle odstavců 2., 3., 5., 6., 7., 11. tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.
9. Poskytovatel je v rámci zajištění provozu Srovnávacího nástroje povinen zajistit:
 - a) funkčnost technického vybavení pro provoz Srovnávacího nástroje;
 - b) provoz operačního systému pro databázovou a klientskou vrstvu řešení podporovaných systémů;
 - c) zálohovací procedury, umožňující v případě potřeby obnovit ze záložních médií plnohodnotný provoz řešení podporovaných systémů;
 - d) případný vzdálený přístup dohledovým nástrojům a oprávněným zaměstnancům Objednatele do provozního prostředí Srovnávacího nástroje, nezbytný pro využívání služeb podle této smlouvy.Objednatel je povinen zajistit nezbytnou součinnost s dodavatelem/provozovatelem systémů spolupracujícími nebo předávajícími si data se Srovnávacím nástrojem.
10. Objednatel souhlasí, aby hovory v rámci služby HotLine byly za účelem zkvalitnění služeb zachyceny na záznamové médium. O této skutečnosti je povinen volajícího zaměstnance Objednatele zástupce Poskytovatele včas poučit.
11. Poskytovatel se zavazuje v období trvání této smlouvy a až tři měsíce po zániku smlouvy poskytnout Objednateli, popřípadě jím určené třetí osobě, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, nebude-li stanoveno jinak, nezbytnou technickou součinnost při převádění činností podle této smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda. Technická součinnost zahrnuje i případnou pomoc týkající se zdrojového kódu a dokumentace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a v přiměřené lhůtě, stanovené Objednatелеm ve výzvě. Maximální rozsah součinnosti je stanoven na 50 MD s tím, že při určení ceny takto poskytnutých služeb se bude postupovat podle čl. VIII odst. 3 této smlouvy.
12. Poskytovatel negarantuje zajištění servisní podpory podle této smlouvy v případě, že v průběhu trvání této smlouvy bude Srovnávací nástroj bez vědomí a souhlasu upravován či rozvíjen Objednatелеm nebo jím pověřenou třetí osobou,

Článek VIII.

Cena

1. Cena za zajišťování servisní podpory Srovnávacího nástroje podle této smlouvy, s výjimkou plnění podle čl. II odst. 16 a 17 této smlouvy, bude hrazena paušálně ve výši 4.800 Kč bez DPH/měsíc.

2. Cena za předmět plnění podle čl. II odst. 16 a 17 této smlouvy bude hrazena vždy na základě dílčí objednávky po akceptaci plnění v souladu s čl. V, resp. VI této smlouvy.
3. Cena za předmět plnění podle čl. II odst. 16 a 17 této smlouvy bude vypočítána jako součin skutečně poskytnutých MH (příp. člověkodnů přepočítaných na člh.) a hodinové sazby za poskytnutí služeb, která činí 1.500 Kč bez DPH/hod. Stejně se bude postupovat v případech podle čl. VII odst. 11 této smlouvy
4. Uvedené ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s plněním této smlouvy. Cena je stanovena jako pevná a lze ji měnit, pouze při změně sazby DPH.

Článek IX. Platební podmínky

1. Cena bude hrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) pololetně (zpětně) na základě faktury vystavené zhotovitelem se splatností 30 dnů ode dne doručení objednateli na základě potvrzeného předávacího protokolu. Faktury budou vystavovány zvlášť v případě paušálních plateb a zvlášť v případě plateb za poskytnutí podpory v rozsahu vývojové kapacity pro realizaci budoucích dodatečných požadavků. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni zdanitelného plnění.
2. Splatnost faktury je sjednána na 30 dnů ode dne doručení Objednateli. V případě faktury doručené Objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února. Platební povinnosti Objednatele plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání příslušné částky ve prospěch účtu Poskytovatele. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
3. Všechny faktury musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ, a musí obsahovat číslo této smlouvy. Přílohou faktury musí být příslušný dokument (Předávací protokol, Prezenční listina apod.), potvrzující poskytnutí plnění v daném období či rozsahu.
4. Objednatel je oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit bez zbytečného odkladu po zjištění, že obsahuje údaje nesprávné nebo chybí-li některá ze zákonem či touto smlouvou požadovaných náležitostí, a to před uplynutím doby splatnosti, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou. Nová doba splatnosti počíná běžet ode dne vystavení bezvadné faktury.

Článek X. Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost

1. Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci. Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností ze smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí přísl. úřadu v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran ze smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy nelze zajistit jinak.
2. Vyskytne-li se působení překážky, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.

Článek XI. Ochrana osobních údajů, ochrana informací

1. Smluvní strany berou touto smlouvou na vědomí, že plnění této smlouvy může být spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZPOÚ“) a Nařízení GDPR. V takovém případě je objednatel správcem a zhotovitel zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZPOÚ a ve smyslu ustanovení článku 4 bod 7) a 8) Nařízení GDPR.
2. Pokud bude ve smyslu odstavce 1 spojeno plnění této smlouvy se zpracováním osobních údajů, Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Helpdesku), či zvláštní smlouvou, a v jeho/jejím rámci povolí přístup k osobním údajům. Poskytovatel se zavazuje takové pověření přijmout, resp. zvláštní smlouvu uzavřít nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku, kdy ho Objednatel k tomuto vyzve. Ve zmocnění či zvláštní smlouvě bude upraveno:
 - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob zhotovitele,
 - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění, a další podmínky vyplývající z článku 28 Nařízení GDPR.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce podle článku 29 Nařízení GDPR.

3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním podle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy,
 - nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
 - zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním podle této smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění podle této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
 - Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.
4. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR nebo ZPOÚ. Poskytovatel může být v této souvislosti ze strany Objednatele zejména písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření a o umožnění případné kontroly, auditu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.

5. Po skončení účinnosti smlouvy je Poskytovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li Poskytovatel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti smlouvy podle příslušných právních předpisů.
6. Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a Objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel po jeho prokázání zavinění na výzvu Objednatele, k níž bude dále přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit Objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dnů od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
7. Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a vznikne-li v souvislosti s takovým porušením třetí osobě jako subjektu údajů materiální či nemateriální újma a objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatel a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dnů od tohoto prokázání a obdržení výzvy.
8. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti zhotovitele plynoucí z právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, zejména z Nařízení GDPR, ZPOÚ či ze smlouvy, představuje podstatné porušení smlouvy, pro které je Objednatel oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Odstoupením smlouva zaniká, a to ke dni jeho doručení Poskytovateli.
9. Objednatel a Poskytovatel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nepřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle podmínek této smlouvy. Za důvěrnou informaci se pokládá vždy taková informace, která je takto kteroukoliv smluvní stranou kdykoliv označena. To však neplatí v případě, že by se stala tato informace, k níž se zavazují k povinnosti mlčenlivosti či k povinnosti zachovat důvěrnost informace, podle tohoto ustanovení smlouvy, obecně známou či dostupnou. To se nevztahuje na výstupy z plnění podle této smlouvy. Tímto ustanovením není dotčeno právo objednatel vyplývající z čl. VII této smlouvy předat či zpřístupnit práva k dílu (včetně např. zdrojových kódů apod.) třetí osobě za účelem jeho dalšího rozvoje či podpory.
10. Poskytovatel se zavazuje, že všechny povinnosti stanovené mu v tomto článku ve stejné podobě uplatní vůči svým zaměstnancům, resp. tyto povinnosti přeneše v rámci svých smluvních vztahů na případné poddodavatele.

Článek XII. Salvátorské ustanovení

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost neovlivní platnost smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují

nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků smlouvy či souvisejících ujednání.

Článek XIII. Kontaktní (oprávněné) osoby

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (oprávněných) osob, jimiž v dané věci jsou:

a) ve věcech technických na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

ve věcech smluvních na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

b) na straně Poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

2. Kontaktní osoby ve věcech technických projednávají a zajišťují záležitosti související s technickým zabezpečením poskytovaného plnění, kontaktní osoby ve věcech smluvních projednávají a dohlížejí na provádění plnění podle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, podepisují Předávací protokoly, Prezenční listiny apod.
3. Kontaktní osoby nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy a k jejím doplňkům, ani k jejich zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí (pověřením) udělenou jim k tomu statutárním orgánem příslušné smluvní strany.
4. Veškeré dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy musí být podepsány alespoň jednou kontaktní osobou k tomu příslušnou za smluvní stranu podle dané oblasti a odbornosti (příp. jeho zástupcem), která úkon činí.
5. Změnu své kontaktní osoby, resp. jejích kontaktních údajů, je daná smluvní strana povinna písemně oznámit nejpozději do 3 dnů ode dne změny. V těchto případech nemusí být změna prováděna postupem podle čl. XVI odst. 5 této smlouvy.

Článek XIV. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být před skončením sjednané doby ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.

2. Smluvní strany jsou dále oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem.
3. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje:
 - a) nedodržení povinnosti Poskytovatele podle čl. XI této smlouvy,
 - b) neprovádění plnění podle smlouvy řádně a včas v souladu s pokyny Objednatele nebo v souladu s příslušnými obecně závaznými normami, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dnů,
 - c) neodstranění vad ve sjednané lhůtě, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dnů,
 - d) dodatečně zjištěný fakt, že údaje uvedené Poskytovatelem v rámci předchozího zadávacího řízení nebyly pravdivé.
4. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, není-li stanoveno jinak.
5. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodů na straně Poskytovatele.

Článek XV.

Sankční ujednání, odpovědnost za škody

1. V případě prodlení Objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má Poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu v případě prodlení zhotovitele s odstraněním vady:
 - kategorie A ve výši 3.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
 - kategorie B ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
3. V případě porušení některého ze svých závazků podle čl. II odst. 1 až 8 této smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli za každý jednotlivý (i opakovaně) případ smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč.
4. V případě prodlení s plněním závazku podle čl. II odst. 16, resp. čl. V této smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
5. V případě prodlení s plněním závazku podle čl. II odst. 17, resp. čl. VI této smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
6. V případě porušení své povinnosti ve věci ochrany osobních údajů nebo ochrany informací stanovené podle čl. XI této smlouvy, včetně povinnosti přijmout pověření nebo uzavřít zvláštní smlouvu podle čl. XI odst. 2 této smlouvy, uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
7. V případě porušení svého závazku podle čl. XVI odst. 3 této smlouvy uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč.
8. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jeho úhradě.

9. Objednatel nemá právo uplatnit nárok na smluvní pokutu, jestliže Poskytovatel prokáže, že Objednatel neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou k tomu, aby Poskytovatel mohl splnit svůj závazek.
10. Uhrazením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody v celém rozsahu způsobené škody. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.

Článek XVI. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené nebo z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, příp. zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že při práci s daty Objednatele bude plně respektovat nařízení GDPR a ZPOÚ.
2. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem 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. Uveřejnění zajistí Objednatel.
3. Zhotovitel prohlašuje, že on ani jeho případný poddodavatel/poddodavatelé ke dni uzavření této smlouvy nepodnikají v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se takovou činnost nezačít v průběhu platnosti této smlouvy s tím, že shodnou povinnost je povinen přenést i na své případné poddodavatele.
4. Objednatel a Poskytovatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy, s výjimkou informací nezbytných pro nastavení systémů spravovaných třetí stranou. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti Objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Veškeré změny a doplnění této smlouvy (s výjimkou změn kontaktních/oprávněných osob podle čl. XIII odst. 1 této smlouvy) lze činit pouze se souhlasem obou smluvních stran písemnou formou, a to prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků, jinak jsou neplatné.
6. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
7. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
8. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
9. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

11. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne: 11.2.2021

V Brně dne: 9.2.2021

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
Mgr. Ing. Hana Továrková
předsedkyně Rady
Českého telekomunikačního úřadu

.....
Ing. Tomáš Vacek
jednatel
CHAPS spol. s r.o.

.....
Martin Siegel, DiS
Jednatel
CHAPS spol. s r.o.

Specifikace předmětu plnění

Podrobnější požadavky na zajištění servisní podpory a SLA parametry

1. Lhůty pro odstraňování vad Srovnávacího nástroje se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:

Kategorie vady	Klasifikace vady	Doba odezvy	Doba vyřešení
A	Závažná chyba	2 hodiny	NBD (následující pracovní den)
B	Chyba	4 hodiny (v pracovní hodiny) 24 hodin (mimo pracovní hodiny)	3 pracovní dny

Vada kategorie A – závažné chyby, projevující se viditelně na funkcionalitě aplikace, či zastavují či omezují její provoz, či provoz některých částí. Může dojít k nekonzistencím v datech. Bezprostředně ohrožuje nebo během 7 dnů může ohrozit činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

Vada kategorie B – chyby přímo neovlivňují aplikaci, nebo pouze její velmi omezenou část. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Neohrožuje činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

Doba odezvy – čas, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do zahájení servisní činnosti pracovníky zhotovitele.

Dobou vyřešení – časový interval, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do doby jeho vyřešení. Do Doby vyřešení se nezapočítává čas čekání na přímo související součinnost objednatele. Vyřešením se rozumí nasazení opraveného řešení do provozního prostředí. V případě vady kategorie A se vyřešením servisního požadavku rozumí i stav, kdy je možno dočasným opatřením požadavek převést na vadu kategorie B.

Pracovní hodina – časový úsek v pracovní dny mezi od 9 do 17 hodin.

Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.

Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší, než je stanovena u jednotlivých kategorií, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.

2. Požadavky na HelpDesk:

1. Prostřednictvím HelpDesk bude možné hlásit vady a zadávat servisní požadavky, provozní incidenty a požadavky na rozvoj.
2. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
3. Na HelpDesk musí být možné k zadaným požadavkům vkládat i přílohy v různých formátech, dále zde musí být možné označovat zadané požadavky podle priority jejich řešení. V rámci HelpDesku musí být zajištěna i možnost filtrování (dle předem

- stanovených parametrů – zejména autor požadavku, datum vytvoření, stav řešení požadavku).
4. HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení, ve formátu minimálně *.xls.
 5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání do HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
 6. Systém Servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat upozornění o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený, ...) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
 7. Systém Servisní podpory musí poskytovat objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
 8. Reporting využívání služeb HelpDesk a Hotline bude prováděn ve čtvrtletních intervalech.
 9. Uživatelé HelpDesku a Hotline jsou pouze pověřeni zaměstnanci ČTÚ. Tyto nástroje nejsou určeny (a nebudou viditelné) ani Podnikatelům, ani koncovým uživatelům frontendové aplikace.

3. Provádění provozních úprav funkcionality a rozvoj Srovnávacího nástroje podle čl. II odst. 16 Smlouvy

Zajištění procesu úprav a změn Srovnávacího nástroje na základě požadavků Objednatele evidovaných prostřednictvím HelpDesk.

Na základě zaevidovaného požadavku Poskytovatel připraví specifikaci návrhu řešení, provede odhad pracnost a zpracuje změnový list.

Servisní hodiny: 5 x 9, Po–Pá: 8:00–17:00

4. Školení a konzultace - čl. II odst. 17 Smlouvy

Zajištění proškolení nebo odborné konzultace pro uživatele Objednatele dle jeho individuálních potřeb. Poskytovatel na základě objednávky vystavené Objednatelem zajistí pro uživatele Objednatele odborné školení týkající se Srovnávacího nástroje, připraví školící materiály v elektronické podobě, přípravu školícího prostředí a zpracuje prezenční listinu.

Servisní hodiny: 5 x 9, Po–Pá: 8:00–17:00