

Smlouva o poskytování služeb podpory

Číslo 2021/013 NAKIT

Smluvní strany

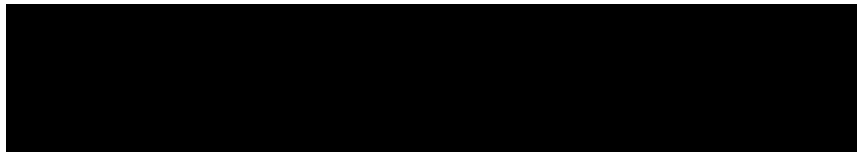
Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

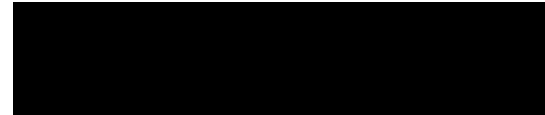
zastoupen:



zapsán v obchodním rejstříku

vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 77322

bankovní spojení:



(dále jen „**Objednatel**“)

a

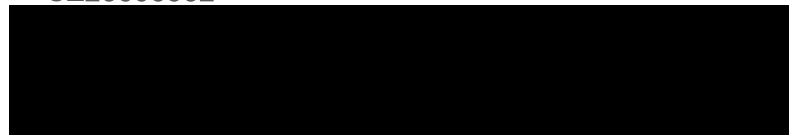
VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

se sídlem Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 28606582

DIČ: CZ28606582

zastoupen:



zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4229

bankovní spojení



(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“), tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory (dále jen „**Smlouva**“).

Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „**Podpora pro licence SW GIS NIS IZS**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Předmět a účel Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli za podmínek stanovených v této Smlouvě služby technické podpory pro softwaru GIS NIS IZS specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**SW**“), v rozsahu a dle specifikace uvedené v článku 2 této Smlouvy (dále jen „**služby**“).
- 1.2 Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytnuté v souladu s touto Smlouvou cenu dle článku 4 této Smlouvy.
- 1.3 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli tzv. číslo evidenční objednávky (dále jen „**EOBJ**“), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo EOBJ je Poskytovatel povinen uvádět v daňových dokladech (viz čl. 5 odst. 5.4 Smlouvy). Neuvedení čísla EOBJ na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení čl. 5 odst. 5.6 Smlouvy.
- 1.4 Účelem této Smlouvy je zajištění podpory geografického informačního systému GIS NIS IZS.

2. Rozsah služeb

2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby v následujícím rozsahu:

a) řešení vad SW:

- postup řešení vad - nahlášení, potvrzení přijetí, započetí řešení, náhradní řešení (snížení priority vady), vyřešení, uzavření,
- pokud není nahlášená vada způsobena z důvodů na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen takovou skutečnost jednoznačně prokázat; do doby, než tak učiní, se má za to, že je tato vada způsobena z důvodů na straně Poskytovatele a na její řešení se vztahují garantované doby řešení a související sankce dle příslušných ustanovení této Smlouvy,
- kategorii vady stanovuje vždy Objednatel.

b) poskytování SW maintenance:

- udržování SW v souladu s životním cyklem technologického prostředí a platnou legislativou,
 - poskytování nových verzí SW (poskytování update a upgrade k SW),
 - poskytování opravných, bezpečnostních a technologických patchů;
- c) udržování aktuální funkční, technické, provozní a uživatelské dokumentace;
- d) doporučení postupu patchování a seznamu vhodných patchů a další proaktivních doporučení, které sníží riziko kritických výpadků (patchová analýza);
- e) poskytování technických konzultací spojených s podporou SW minimálně v rozsahu dvanácti (12) servisních požadavků za rok.

2.2 Definice pojmů

NBD	Next Business Day – následující pracovní den
Provozní režim	8x5 – služba je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin 10x5 – služba je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin 24x7 – služba je poskytována nepřetržitě
Produkční prostředí	Prostředí určené pro zajištění standardního provozu SW
Testovací prostředí	Neprodukční prostředí provozované paralelně s produkčním, sloužící zejména k testování nových verzí SW a integrací na další systémy
Kritická vada	Vada kategorie Kritická se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"> • dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších procesů spojených s využitím SW (GIS řešení není možné zásadním způsobem využívat) nebo • GIS řešení nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže GIS řešení plnohodnotně užívat.
Nekritická vada	Vada kategorie Nekritická se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"> • užívání nebo funkčnost GIS řešení je takovou vadou významně omezeno a dochází tak k významnému omezení užití GIS řešení.
Operativní vada	Vada kategorie Operativní: <ul style="list-style-type: none"> • nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie Kritické ani Nekritické, • nebrání užívání GIS řešení a má zcela minimální vliv na řádné užívání.

2.3 Zadávání a řešení vad

2.3.1 Zadávání vad a komunikace Smluvních stran v rámci služeb dle této Smlouvy bude probíhat:

- telefonicky na číslo k tomu určené, uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy,
- přes elektronický nástroj, specifikovaný v Příloze č. 2 Smlouvy,
- e-mailem na kontaktní adresy, uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.

2.3.2 Nahlášení vady Objednatel musí vždy obsahovat alespoň následující údaje:

- jméno a příjmení osoby, která vadu nahlásila,

- název vady,
- podrobný popis vady,
- kategorii vady.

2.3.3 Poskytovatel se zavazuje k řešení nahlášených vad za následujících podmínek:

Garantovaná doba řešení / kategorie vady	Garantovaná doba pro potvrzení převzetí vady (v hod. od nahlášení)	Garantovaná doba pro zahájení řešení (v hod. od nahlášení)	Garantovaná doba pro stanovení náhradního řešení (v hod. od nahlášení)	Garantovaná doba pro systémové odstranění vady = vyřešení (v hod. od nahlášení)
Produkční prostředí – provozní režim 24x7				
Kritická vada	0,5	2	8	24
Nekritická vada	1	12	16	48
Operativní vada	NBD	NBD	168	168
Testovací prostředí – provozní režim 10x5				
Kritická vada	4	24	72	240
Nekritická vada	NBD	NBD	120	480

2.3.4 Garantovaná doba pro potvrzení převzetí vady je doba, ve které:

- je Poskytovatel povinen potvrdit, že od Objednatele převzal nahlášenou vadu v souladu s kontaktní maticí uvedenou v Příloze č. 2 Smlouvy.

2.3.5 Garantovaná doba pro zahájení řešení vady je doba, ve které:

- musí Poskytovatel započít práce spojené s odstraněním vady,
- je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli zahájení prací v souladu s kontaktní maticí uvedenou v Příloze č. 2 Smlouvy.

2.3.6 Garantovaná doba pro stanovení náhradního řešení je doba, ve které:

- musí Poskytovatel navrhnout postup (tzv. workaround – např. zpřístupnění alternativní funkčnosti) nebo dodat opravný prostředek (např. softwarový patch, oprava konfigurace, zásah v databázi apod.), jehož nasazení bude mít za následek snížení priority vady minimálně o jeden (1) stupeň dle kategorizace vad uvedené v odst. 2.2 této Smlouvy,
- není započítávána doba, po kterou bylo Poskytovateli prokazatelně znemožněno řešení vady (nebyla poskytnuta součinnost ze strany Objednatele např. v poskytnutí systémových logů, dumpů, Poskytovateli nebylo umožněno nasazení opravného prostředku, výskyt vyšší moci),

- je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli stanovení náhradního řešení v souladu s kontaktní maticí uvedenou Příloze č. 2 Smlouvy.

2.3.7 Garantovaná doba pro systémové odstranění vady (vyřešení) je doba, ve které:

- musí Poskytovatel dodat opravný prostředek (např. softwarový patche, oprava konfigurace, zásah v databázi apod.), který zajistí systémové odstranění vady (za systémové odstranění vady se též považuje nasazení poslední stabilní verze SW),
- není započítávána doba, po kterou bylo Poskytovateli prokazatelně znemožněno řešení vady (nebyla poskytnuta součinnost ze strany Objednatele např. v poskytnutí systémových logů, dumpů, Poskytovateli nebylo umožněno nasazení opravného prostředku, výskyt vyšší moci),
- je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli systémové odstranění vady v souladu s kontaktní maticí uvedenou v Příloze č. 2 Smlouvy.

2.3.8 Poskytovatel se zavazuje potvrdit Objednateli telefonicky (a zároveň vždy také písemně e-mailem nebo přes elektronický nástroj) převzetí kritické vady do jedné (1) hodiny od jejího nahlášení Objednatелеm, a to dle kontaktní matice uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.

3. Doba, místo a podmínky plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy do 31. 12. 2021.
- 3.2 Místem plnění je Česká republika. Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby prostřednictvím vzdáleného přístupu v případě, že (i) Objednatel, ve spolupráci s Ministerstvem vnitra – Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „**GŘ HZS ČR**“), vzdálený přístup schválí a zajistí a (ii) charakter služeb jejich plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu umožňuje.
- 3.3 Za každý kalendářní měsíc poskytování služeb bude mezi Smluvními stranami sepsán Protokol o poskytnutí služeb, jehož podpisem Objednatel stvrdí poskytnutí služeb za daný kalendářní měsíc. Protokol o poskytnutí služeb bude vyhotoven ve dvou (2) vyhotoveních a podepsán oprávněnými osobami Smluvních stran. Každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení. Vzor Protokolu o poskytnutí služeb je obsažen v Příloze č. 3 této Smlouvy.

4. Cena


- 4.1 Cena za služby činí 139 000,- Kč (slovy: stotřicetdevětisíckorunčeských) bez DPH / kalendářní měsíc.

Jestliže budou služby poskytovány jen po dílčí část měsíce, bude uhrazena příslušná adekvátní část ceny za služby za příslušný kalendářní měsíc odpovídající počtu dnů, po které byly služby poskytovány. Pro výpočet adekvátní části ceny za jeden (1) kalendářní měsíc poskytování služeb se jedním (1) kalendářním měsícem poskytování služeb rozumí třicet (30) dnů poskytování služeb.

Celková cena za poskytování služeb uhrazená dle této Smlouvy je tvořena součinem ceny za jeden (1) měsíc poskytování služeb a počtu měsíců, po které budou služby poskytovány.

- 4.2 K ceně za poskytování služeb podle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.3 Cena za služby dle odst. 4.1 tohoto článku Smlouvy je závazná a nejvýše přípustná; může být překročena pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů souvisejících s předmětem Smlouvy, a to v rozsahu odpovídajícím takovým změnám.
- 4.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za služby dle odst. 4.1 tohoto článku Smlouvy již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí těchto cen jsou i činnosti, které ve Smlouvě sice nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování služeb dle této Smlouvy.

5. Platební podmínky

- 5.1 Cena za poskytování služeb dle čl. 4 odst. 4.1 Smlouvy bude hrazena měsíčně zpětně, za uplynulý kalendářní měsíc, a to na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem vždy do pátého (5.) kalendářního dne následujícího kalendářního měsíce. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den uplynulého kalendářního měsíce.
- 5.2 Smluvní strany sjednávají, že v rámci daňového dokladu (faktury) za první (1.) kalendářní měsíc poskytování služeb bude Poskytovatelem Objednateli vyúčtována i cena za služby poskytnuté v období od 1. 1. 2021 do nabytí účinnosti této Smlouvy podle čl. 12 odst. 12.3 Smlouvy.
- 5.3 Daňový doklad (faktura) bude zasílán Poskytovatelem Objednateli do tří (3) pracovních dnů od vystavení jedním z následujících způsobů:
 - a) buď elektronicky:

 - b) nebo doporučeným dopisem na adresu:
Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Kodaňská 1441/46, 100 00 Praha 10

- 5.4 Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zejména níže uvedené údaje:
- číslo Smlouvy;
 - číslo EOBJ;
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - popis fakturovaných služeb,
 - cenu za příslušný kalendářní měsíc poskytování služeb,
 - přílohou daňového dokladu (faktury) bude kopie příslušného Protokolu o poskytnutí služeb podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 5.5 Splatnost faktur vystavených Poskytovatelem je třicet (30) kalendářních dní ode dne doručení Objednateli.
- 5.6 Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti či obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve Smlouvě. Oprávněným vrácením faktury pozbývá platnosti lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dní začíná běžet ode dne doručení nové či opravené faktury Objednateli.
- 5.7 Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.8 V případech, kdy Poskytovatel použije služby poddodavatele, bude faktura poddodavatele přílohou faktury Poskytovatele.
- 5.9 Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy na cenu služeb.
- 5.10 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 5.11 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem

zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

6. Další práva a povinnosti Smluvních stran

6.1 Objednatel se zavazuje:

- a) poskytnout Poskytovateli přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy;
- b) bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Poskytovatelem překážky v poskytování služeb dle této Smlouvy.

6.2 Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a) plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy;
- b) postupovat při poskytování služeb dle této Smlouvy profesionálně a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování služeb;
- c) požádat včas Objednatele o součinnost ve smyslu odst. 6.1 písm. a) Smlouvy za účelem řádného plnění této Smlouvy;
- d) na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději pět (5) pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit. Smluvní strany sjednávají, že veškeré náklady Poskytovatele spojené s účastí oprávněných osob Poskytovatele na osobních schůzkách dle tohoto odstavce Smlouvy, jsou plně zahrnuty v ceně dle článku 4 Smlouvy;
- e) zajistit poskytování služeb prostřednictvím fyzických osob, které jsou k tomu dostatečně odborně způsobilé a kvalifikované; Poskytovatel zaručuje, že služby budou poskytovány odborným způsobem, který je všeobecně akceptován v rámci průmyslových standardů a praxe;

- f) bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této Smlouvy;
 - g) bezodkladně informovat Objednatele o jakékoliv skutečnosti, která by mohla způsobit prodlení s poskytnutím služeb nebo jejich části. Splnění této povinnosti neomezuje odpovědnost Poskytovatele za prodlení s poskytnutím služeb.
- 6.3** Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na poskytování služeb a které budou přítomny v prostorách souvisejících s poskytováním služeb, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy (např. požární ochrana, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, apod.) tak, jak s nimi byly prokazatelně seznámeny Objednatelem nejpozději ke dni nabytí účinnosti Smlouvy anebo v dostatečném předstihu před okamžikem jejich závaznosti pro Poskytovatele.
- 6.4** Poskytovatel se zavazuje nepoužít ve svých dokumentech jakýkoliv odkaz na název Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo, vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 6.5** Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele na třetí osoby.
- 6.6** Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvními stranám touto Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností z této Smlouvy bez zbytečného odkladu.

7. Povinnosti Poskytovatele související s kybernetickou bezpečností

- 7.1** Poskytovatel je povinen dodržovat při poskytování služeb dle této Smlouvy příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Poskytovateli Objednatelem, resp. platné řídící dokumentace Objednatele nebo GŘ HZS ČR, či její části anebo platné řídící dokumentace, k jejímuž dodržování se zavázal, pokud byl Poskytovatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatelem seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Poskytovatel, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Poskytovatele na sdílené úložiště aj.).
- 7.2** Osoby, které se přímo a/nebo nepřímo podílejí na poskytování služeb dle této Smlouvy musí splňovat požadavky na personální bezpečnost dané platnou a účinnou legislativou

v oblasti kybernetické bezpečnosti, zejména musí být řádně a prokazatelně proškoleni v oblasti bezpečnosti dat a informací, kvalifikováni k výkonu příslušných činností.

- 7.2.1 Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 7.2.2 Poskytovatel je při poskytování služeb oprávněn užívat data předaná Poskytovateli Objednatelem za účelem plnění Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění Smlouvy.
- 7.2.3 Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele zaevidované, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
- 7.2.4 Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové.
- 7.2.5 Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nebude sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele.
- 7.2.6 Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.
- 7.2.7 Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací.
- 7.2.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování služeb, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele a MV. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu platí pro Poskytovatel, pokud byl s takovou řídicí dokumentací Objednatelem seznámen).
- 7.2.9 Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným poskytováním služeb a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní

ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená ve Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

- 7.2.10 Poskytovatel je povinen zajistit, že i jeho poddodavatelé, kteří se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Poskytovatelem a Objednatelem a nebudou jednat v rozporu s požadavky Objednatele uvedenými v této Smlouvě.
- 7.2.11 Pokud Poskytovatel využívá při poskytování služeb poddodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky včetně požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající z této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně doložit Objednateli na základě jeho výzvy smluvní dokumenty se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat závazek poddodavatele poskytovat plnění v souladu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy.
- 7.2.12 Poskytovatel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele Poskytovatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 7.2.13 Poskytovatel se během poskytování služeb dle této Smlouvy zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.
- 7.2.14 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.
- 7.2.15 Poskytovatel se zavazuje plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoli dalších nosičů dat) dle přílohy č. 4 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).
- 7.3 Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy jiné třetí osoby (poddodavatele), nebo takové třetí osoby (poddodavatele) změnit, uvedl-li je již ve své nabídce v Zadávacím řízení, pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pokud se jedná o takové třetí osoby (poddodavatele), kterými Poskytovatel prokazoval kvalifikaci, musí tato nová třetí osoba (poddodavatel) splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v rozsahu stanoveném v Zadávacím řízení. Pokud byla tato třetí osoba (poddodavatel) taktéž součástí hodnocení nabídek v Zadávacím řízení,

musí taktéž splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v takovém rozsahu, v jakém byly započteny do tohoto hodnocení nabídek v Zadávacím řízení u původní třetí osoby (poddodavatele). Poskytovatel je povinen splnění náležitostí dle předchozí věty doložit před odsouhlasením této změny Objednatel, a to stejnou formou, jaká byla vyžadována v Zadávacím řízení. Udělí-li Objednatel s využitím nebo změnou třetí osoby (poddodavatele) souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu článku 9 této Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám. Poskytovatel odpovídá za své poddodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.

8. Práva duševního vlastnictví

- 8.1** Poskytovatel poskytne Objednateli k novým verzím SW (updatům a upgradům k SW), opravným, bezpečnostním a technologickým patchům podle čl. 2 odst. 2.1 písm. b) Smlouvy a k aktualizované dokumentaci podle čl. 2 odst. 2.1 písm. c) Smlouvy, jakož i k jakýmkoli dalším případným předmětům ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), minimálně takové formy licencí, které budou:
- a) udělené na dobu na dobu trvání majetkových práv autorských;
 - b) nevýhradní a přenositelné na GŘ HZS ČR bez dalších nákladů, které by musel Objednatel nebo GŘ HZS ČR vynaložit nad rámec ceny uvedené ve Smlouvě;
 - c) uděleny v územním rozsahu zahrnujícím celé území České republiky.
- 8.2** Smluvní strany sjednávají, že odměna za poskytnutí licencí dle tohoto článku 8 Smlouvy je zahrnuta v ceně za poskytování služeb dle článku 4 Smlouvy.
- 8.3** Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty.

9. Ochrana důvěrných informací a zpracování osobních údajů

- 9.1** Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami a všechny skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích, jsou Smluvními stranami považovány za obchodní tajemství. Pro účely této Smlouvy jsou důvěrnými informacemi a obchodním tajemstvím zejména zápisy z jednání Smluvních stran, všechny informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli, ať již v podobě materializované nebo dematerializované. Smluvní strany se zavazují:

- a) zachovat obchodní tajemství, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti,
- b) použít informace uvedené povahy pouze pro činnosti související s plněním této Smlouvy, dále tyto informace nerozšiřovat ani nereprodukovat, nepřístupnit je jiným osobám ani je nevyužít pro sebe či pro jinou osobu,
- c) omezit počet svých zaměstnanců pro styk s těmito chráněnými informacemi a přijmout účinná opatření pro zamezení jejich úniku, případně zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

9.2 Povinnost plnit ustanovení dle odst. 9.1 tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:

- a) je některá ze Smluvních stran povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
- b) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
- c) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
- d) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
- e) příjemce zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
- f) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
- g) Smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv;
- h) je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli;
- i) je Objednatel povinen sdělit jakékoli třetí osobě.

9.3 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy.

9.4 Pokud řádné poskytování služeb vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v rozsahu:

- a) Jméno, příjmení a titul,
- b) E-mailová adresa,
- c) Telefonní číslo.

9.5 Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb.

- 9.6 Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování služeb. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich úplné likvidace či předání jinému zpracovateli.
- 9.7 Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy je již zahrnuta v ceně dle článku 4 Smlouvy, přičemž Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním této povinnosti.
- 9.8 Objednatel prohlašuje, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
- 9.9 Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“) ve spojení s právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů.
- 9.10 Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
 - b) zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
 - c) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném.
- 9.11 Poskytovatel je při plnění této povinnosti oprávněn v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy zapojit do zpracování i další případné zpracovatele, avšak pouze s výslovným písemným souhlasem Objednatele.
- 9.12 Smluvní strany jsou při zpracování povinny:
- a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
 - b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
 - c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;

- d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku;
- e) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
- f) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

10. Náhrada škody a sankční ujednání

- 10.1** Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za škodu způsobenou při plnění závazků ze Smlouvy v důsledku porušení povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů či vyplývajících ze Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.2** Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou způsobil Objednateli v souvislosti s plněním Smlouvy nedodržením nebo porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy. Odpovědnost za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti se řídí ustanovením § 2913 a násl. Občanského zákoníku.
- 10.3** Při překročení garantovaných lhůt stanovených v čl. 2 odst. 2.3.3 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši dle této tabulky:

Překročení garantované doby řešení / kategorie vady	Překročení garantované doby pro potvrzení převzetí vady (v Kč bez DPH za každou započatou hodinu)	Překročení garantované doby pro zahájení řešení (v Kč bez DPH za každou započatou hodinu)	Překročení garantované doby pro stanovení náhradního řešení (v Kč bez DPH za každou započatou hodinu)	Překročení garantované doby pro systémové odstranění vady = vyřešení (v Kč bez DPH za každý započatý den)
Produkční prostředí				
Kritická vada	100	500	2000	500
Nekritická vada	-	100	1000	100
Operativní vada	-	-	500	-
Testovací prostředí				
Kritická vada	-	-	100	50
Nekritická vada	-	-	50	-

- 10.4** V každém jednotlivém případě porušení povinností Poskytovatele uvedených v článku 7 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to i opakovaně.
- 10.5** Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se ochrany důvěrných informací a obchodního tajemství nebo zpracování osobních údajů dle článku 9 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
- 10.6** Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou řádně vystavené a Objednateli doručené faktury, má Poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.7** Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené újmy ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat služby dle této Smlouvy ve sjednané kvalitě. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením z plnění závazků druhé Smluvní strany.
- 10.8** Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta a úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury povinné Smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
- 10.9** Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.

11. Vzájemná komunikace Smluvních stran a oprávněné osoby

- 11.1** Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak, a to v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty, e-mailu či datové schránky. Pro operativní komunikaci je možné využít též telefonického nebo osobního kontaktu, nicméně následně musí dojít k potvrzení ústního ujednání písemnou formou.
- 11.2** Veškerá oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a která mají či mohou mít jakýkoliv účinek na trvání, změnu či ukončení této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou

registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami pro konkrétní případy písemně dohodnuto jinak.

- 11.3 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu prokazatelně písemně informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.
- 11.4 Oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele pro účely této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 11.5 Smluvní strany pro vyloučení případných nejasností sjednávají, že oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy jsou oprávněny zejména hlásit vady, podepisovat Protokoly o poskytování služeb a vznášet požadavky a připomínky v rámci poskytování služeb.
- 11.6 Smluvní strany se zavazují po dobu platnosti této Smlouvy nezměnit oprávněné osoby uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy bez závažných důvodů. V případě změny oprávněné osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna oprávněných osob a/nebo jejich kontaktních údajů je účinná ke dni, v němž bude doručeno oznámení o takové změně druhé Smluvní straně. Po dobu své nepřítomnosti je příslušná oprávněná osoba oprávněna pověřit jinou osobu disponující stejnou nebo vyšší kvalifikací.

12. Doba trvání Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 12.2 Tato Smlouva je uzavírána na dobu určitou do 31. 12. 2021.
- 12.3 Smluvní strany sjednávají, že služby technické podpory poskytnuté Poskytovatelem Objednateli v období od 1. 1. 2021 do nabytí účinnosti této Smlouvy, jsou považovány za služby poskytnuté podle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za služby poskytnuté v období dle tohoto odstavce Smlouvy bude shodná s cenou sjednanou v čl. 4 odst. 4.1 Smlouvy, bude stanovena způsobem uvedeným v čl. 4 odst. 4.1 Smlouvy a bude Poskytovatelem Objednateli vyúčtována v souladu s čl. 5 odst. 5.2 Smlouvy.
- 12.4 Účinnost této Smlouvy lze předčasně ukončit písemnou dohodou Smluvních stran a dále odstoupením z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě.
- 12.5 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména:
 - a) pokud je Poskytovatel opakovaně, tj. nejméně 2 x, v prodlení s odstraněním vad ve lhůtách uvedených v čl. 2 odst. 2.3.3 Smlouvy;

- b) pokud Poskytovatel poruší povinnosti související s ochranou obchodního tajemství, ochranou důvěrných informací a/nebo ochranou osobních údajů;
- c) je-li Poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.

- 12.6 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude přes písemné upozornění Poskytovatele déle než třicet (30) kalendářních dnů od doručení písemného upozornění Poskytovatele v prodlení s plněním své platební povinnosti vůči Poskytovateli.
- 12.7 V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany nebudou vracet plnění řádně poskytnutá ke dni účinnosti odstoupení od Smlouvy.
- 12.8 Ukončením účinnosti Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, záruky, náhrady újmy a jiných nároků a jiné přetrvávající závazky.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Vztahy ze Smlouvy vyplývající i vztahy Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem a ZZVZ.
- 13.2 Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 13.3 Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva dle § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla Smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
- 13.4 Poskytovatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Poskytovatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré závazky z této Smlouvy plynoucí.
- 13.5 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nepodaří-li se Smluvním stranám vyřešit případný vzájemný spor smírně, dohodly se Smluvní strany, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

- 13.6 Tuto Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami. Podstatná změna textu této Smlouvy nebo změna, která by nebyla připuštěna ZZVZ, je vyloučena.
- 13.7 Změna oprávněných osob Poskytovatele a oprávněných osob Objednatele je možná bez nutnosti uzavření písemného číslovaného dodatku pouze písemným oznámením této změny druhé Smluvní straně.
- 13.8 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 573 Občanského zákoníku.
- 13.9 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je, nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 13.10 Tato Smlouva je uzavírána elektronicky.
- 13.11 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace podporovaného SW
 - Příloha č. 2 – Kontaktní matice a seznam oprávněných osob Smluvních stran
 - Příloha č. 3 – Vzor Protokolu o poskytování služeb

13.12 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne: _____

V Ostravě dne: _____

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

**Národní agentura pro komunikační a
informační technologie, s. p.**

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

V Praze dne: _____

V Ostravě dne: _____

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

**Národní agentura pro komunikační a
informační technologie, s. p.**

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Příloha č. 1 – Specifikace podporovaného SW

SW, ke kterým jsou služby poskytovány:

- RÚIAN Import
- JSDI Import
- Nástroj na hromadné řízení ArcGIS serverů

SW, ke kterým jsou služby poskytovány pouze v případě uhrazené maintenance poskytovateli licence:

- ArcGIS for Server Advanced Enterprise
- Geoportal Server
- Geoportal Klient (Editor)
- Geoportal Klient (Prohlížeč)
- ArcGIS for Desktop Advanced
- ArcGIS Network Analyst for Desktop
- ArcGIS Spatial Analyst for Desktop

Příloha č. 2 – Kontaktní matice a seznam oprávněných osob Smluvních stran
1. Elektronický nástroj

Pro komunikaci související s poskytováním služeb, zadávání a evidenci vad se Smluvní strany dohodly na využití následujícího elektronického nástroje:

MANTIS Bug tracking system

Dostupného on-line z webové adresy:

<http://mantis.corpnet.cz>

2. Oprávněné osoby Smluvních stran:

Oprávněné osoby Objednatele:

Role	Dostupnost	Telefon
	Jméno a příjmení	E-mail
Osoby oprávněné hlásit vady		
1. eskalační úroveň		
2. eskalační úroveň		

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Role	Dostupnost	Telefon
	Jméno o příjmení	E-mail
Osoby oprávněné přijímat vady k řešení		
1. eskalační úroveň		
2. eskalační úroveň		

Příloha č. 3 – Vzor Protokolu o poskytování služeb
Protokol o poskytování služeb

Název a číslo Smlouvy	Smlouva o poskytování služeb podpory, č.
Hodnocené období	
Poskytovatel	

Identifikátor vady (číslo incidentu)	Kategorie vady	Popis vady	Nahlašující pracovník Objednatele	Nahlášení vady (datum a čas)	Stanovení náhradního řešení (datum a čas)	Odstranění vady (datum a čas)	Způsob řešení

Jméno, příjmení a podpis oprávněné osoby Poskytovatele

Jméno, příjmení a podpis oprávněné osoby Objednatele