

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ROZVOJOVÝCH ČINNOSTÍ PROVOZNÍHO IT MONITORINGU

evidovaná u Objednatele pod č. SML2021046, č. j. SPCSS-02368/2021
evidovaná u Poskytovatele pod č. 2021-SPCSS-SRV-CA-MONITORING, č.j. SPCSS-01135/2021

Smluvní strany:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

zastoupený: [REDACTED]

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

Bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

SEVITECH CZ s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 294361

se sídlem: Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 07081561

DIČ: CZ07081561

ID datové schránky: u948f64

Bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen
„**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**“) tuto

Smlouvu o poskytování provozní podpory a rozvojových činností IT monitoringu

(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení podlimitní veřejné zakázky s názvem „*Provozní podpora a rozvojové činnosti IT monitoringu*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“) dle ust. § 53 ZZVZ, neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci Zadávacího řízení byla Objednatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2.3 ke dni uzavření Smlouvy 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;
- 1.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, a které stanovují požadavky na plnění dle této Smlouvy;
- 1.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
- 1.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;
- 1.2.7 se detailně seznámil s usnesením vlády České republiky č. 957 ze dne 30. září 2020, kterým vláda v souladu s čl. 5 a 6 ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, vyhlásila pro území České republiky z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s prokázáním výskytu koronaviru /označovaný jako SARS CoV-2/ na území České republiky nouzový stav a s navazujícími usneseními (dále jen „**Usnesení**“);

- 1.2.8 že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o střetu zájmů**“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
- 1.2.9 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují a
- 1.2.10 si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu této Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy a vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této Smlouvy podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
- 1.3 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení cíle poskytovaných služeb, kterým je odstranění závad implementovaného SW za účelem uvedení stávajícího provozního IT monitoringu Objednatele postaveného na produktech výrobce software CA Technologies (Broadcom Inc., 1320 Ridder Park Drive, San Jose, California, 95131, United States) (dále jen „**Výrobce**“) (to vše dále jen „**Provozní IT monitoring**“) do provozuschopného stavu v časech stanovených Smlouvou a zároveň poskytování rozvojových činností Provozního IT monitoringu ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době. Popis technického řešení Provozního IT monitoringu je součástí Provozní dokumentace specifikované níže.
- 2.2 Poskytovatel bere na vědomí, že v rámci Provozního IT monitoringu používá Objednatel aktuálně uvedené produkty a verze Výrobce:
- 2.2.1 CA Spectrum 10.4;
- 2.2.2 CA Unified Infrastructure Management 8.4.7 (dále jen „**CA UIM**“);
- 2.2.3 CA Service Operations Insight 4.0.2 (dále jen „**CA SOI**“);
- 2.2.4 CA Business Intelligence JasperReports 6.4.3 (dále jen „**CA BIJR**“);
- 2.2.5 CA Embedded Entitlements Manager 12.51.3.14 (dále jen „**CA EEM**“);
- 2.2.6 CA Application Performance Management 10.2.0.27 (dále jen „**CA APM**“);
- (samostatně dále také jen „**Produkt**“ nebo společně jen „**Produkty**“).

- 2.3 Zároveň bere Poskytovatel na vědomí, že mezi Produkty jsou implementovány níže uvedené stávající integrace:
- 2.3.1 CA Spectrum – CA UIM;
 - 2.3.2 CA Spectrum – CA Service Desk;
 - 2.3.3 CA Spectrum – CA SOI;
 - 2.3.4 CA Spectrum – CA BIJR;
 - 2.3.5 CA Spectrum – CA EEM;
 - 2.3.6 CA UIM – CA SOI;
 - 2.3.7 CA SOI – CA Service Desk/CMDB;
 - 2.3.8 CA SOI – CA EEM;
- (samostatně dále také jen „**Integrace**“ nebo společně jen „**Integrace**“).
- 2.4 Současně bere Poskytovatel pro účely této Smlouvy na vědomí, že v rámci Produktů a Integrací jsou realizovány úpravy dle požadavků Objednatele – customizace (dále jen „**Customizace**“).
- 2.5 Podrobný popis stávajícího řešení IT monitoringu Objednatele je součástí dokumentu s názvem „*Popis stávajícího řešení IT monitoringu*“, který je součástí Provozní dokumentace specifikované níže, přičemž „*Popis stávajícího řešení IT monitoringu*“ jako neveřejná část Dokumentů Zadávacího řízení ve smyslu § 96 odst. 2 ZZVZ byla Objednateli zpřístupněna v rámci Zadávacího řízení na základě dohody o mlčenlivosti ze dne 2. 3. 2021, pod č. j. SPCSS-01410/2021.
- 2.6 Účelem této Smlouvy je zároveň realizace Veřejné zakázky dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
- 2.7 Poskytovatel touto Smlouvou 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 Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.7.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - 2.7.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele na základě Smlouvy převzít Provozní IT monitoring od Objednatel za účelem poskytování dále specifikovaných služeb (dále jen „**Převzetí Provozního IT monitoringu**“) a poskytovat na vlastní náklady a nebezpečí Objednateli řádně a včas provozní podporu Provozního IT monitoringu (dále jen „**Provozní podpora**“) a současně poskytovat na vyžádání Objednatel rozvojové činnosti Provozního IT monitoringu nad rámec Provozní podpory (dále jen „**Rozvojové činnosti**“) (Provozní podpora a Rozvojové činnosti společně dále jen „**Služby**“) (vše uvedené v odst. 3.1 tohoto článku dále také jen „**Plnění**“).
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat provozní podporu v oblasti Produktů, Integrací a Customizací pro Produkty.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat pravidelné činnosti, které zahrnují zejména:
- 3.3.1 příjem servisních hlášení od Objednatel v režimu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu (dále jen „**Režim 24x7**“) prostřednictvím Service Desku Objednatel (dále jen „**SD**“) (to vše dále jen „**Servisní hlášení**“). Objednatel poskytne Poskytovateli vzdálený uživatelský přístup (maximálně dva přístupy) do SD. V případě prokazatelné nefunkčnosti SD, tj. neschopnosti SD přijímat Servisní hlášení, se Poskytovatel zavazuje přijímat Servisní hlášení rovněž prostřednictvím svého e-mailu na adrese: service.delivery@sevitech.sk a rovněž telefonicky na telefonním čísle: +420 702 203 203. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost těchto komunikačních kanálů v Režimu 24x7;
- 3.3.2 odstraňování závad a řešení problémů hlášených prostřednictvím Servisních hlášení Objednatel ve stanovených lhůtách dle Přílohy č. 1 Smlouvy. Součástí servisního zásahu Poskytovatele je kontrola komponent Produktu, vč. Integrací (pokud to povaha problému vyžaduje), sběr a reaktivní kontrola logů, simulace a troubleshooting hlášených problémů, a jejich vyřešení, a poskytnutí detailního reportu k řešení Objednateli, a to v komentáři požadavku v SD. Detailní report musí obsahovat informaci o zjištěné příčině nahlášeného problému, a popis jednotlivých kroků, které bylo nutné udělat pro jeho vyřešení, případně také doporučení k prevenci opakování problému. Bez tohoto reportu nebude řešení problému Objednatel akceptováno. Nahlášený požadavek je možné uzavřít pouze po předchozím potvrzení ze strany Objednatel.
- 3.3.3 rekonfigurace komponent za účelem odstranění či zmírnění dopadu chyb, případně návrhy změn architektury;
- 3.3.4 návrhy a implementace workaroundů pro dlouhodobě řešené chyby a opakující se chyby;

- 3.3.5 účast na pravidelných schůzkách k Plnění v sídle Objednatele, pokud není mezi Objednatelem a Poskytovatelem dohodnuto jinak, např. vzdáleným přístupem (Teams). Schůzky budou probíhat 1x za kalendářní měsíc v pracovní dny a v době od 9:00 do 16:00 hodin v maximálním rozsahu 2 hodiny. Termín schůzky bude stanoven dle dohody Objednatele s Poskytovatelem;
- 3.3.6 administraci provozní dokumentace Provozního IT monitoringu (dále jen „**Provozní dokumentace**“), jejíž seznam je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy a s níž byl Poskytovatel prokazatelně seznámen v rámci Převzetí Provozního IT monitoringu a její průběžnou aktualizaci v elektronické formě Poskytovatelem, tj. při každé změně nebo požadavku Objednatele s měsíční periodicitou, nejpozději k 4. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke změně Provozního IT monitoringu, přičemž konkrétní způsob ukládání dokumentů a dalších činností v rámci aktualizace bude Objednatelem určen po uzavření Smlouvy (dále jen „**Aktualizace Provozní dokumentace**“);
- 3.3.7 zajištění činnosti koordinátora Poskytovatele, který bude provádět koordinaci servisních zásahů v rámci Provozní podpory a organizaci poskytování Provozní podpory, organizování provozních schůzek, přípravu podkladů pro pravidelné kontrolní a hodnotící schůzky, přípravu písemné (elektronické) „Zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora“ (dále jen „**Zpráva**“) v příslušném období (dále jen „**Koordinátor Poskytovatele**“). Kontaktní údaje Koordinátora Poskytovatele, příp. Koordinátorů Poskytovatele budou Objednateli předloženy při podpisu Smlouvy, přičemž činnost Koordinátora Poskytovatele a podmínky vedení seznamu jsou podrobně popsány v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se dále zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat profylaxe a činnosti související s udržením bezproblémového chodu Produktů, které zahrnují zejména:
- 3.4.1 komunikaci s Výrobce za účelem řešení problémů a rozvoje;
- 3.4.2 hlášení dostupnosti nových verzí, vč. bezpečnostních záplat, návrhy upgradů Produktů (major i minor upgrade) pro zajištění jejich bezproblémového a dlouhodobého chodu, v rámci pravidelných schůzek;
- 3.4.3 instalaci bezpečnostních záplat a běžných upgradů spravovaných Produktů pro udržení jejich zabezpečení, a dlouhodobého a bezproblémového chodu;
- 3.4.4 profylaxe spravovaných Produktů minimálně jednou měsíčně za účelem prevence, pro identifikaci možných změn architektury a pro udržení jejich dlouhodobého a bezproblémového chodu;
- 3.4.5 profylaxe Integrací a kontrola konzistence dat mezi Integracemi minimálně jednou měsíčně;
- 3.4.6 zpracování reportu čerpaných licencí Produktů na základě požadavku Objednatele maximálně 2x v kalendářním roce prostřednictvím SD;

- 3.5 Poskytovatel se současně zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat odborné konzultace související s Provozní podporou. V rámci uvedených odborných konzultací je Objednatel oprávněn čerpat odborné konzultace, tj. odborné konzultační služby, analytické práce a odborné konzultace pro zaměstnance Objednatele v rámci podporovaných Produktů, Integrací a Customizací v rozsahu 1 člověkoden za kalendářní měsíc. Objednatel zadá požadavek na odbornou konzultaci prostřednictvím SD. Odborná konzultace ze strany Poskytovatele může být vedena telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím jiných elektronických nástrojů (např. MS Teams, SD).
- 3.6 Bližší specifikace Provozní podpory a podmínek jejího poskytování je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 3.7 Poskytování Rozvojových činností zahrnuje rozvojové činnosti Provozního IT monitoringu v oblasti Produktů, Integrací a Customizací pro Produkty, přičemž se jedná zejména o:
- 3.7.1 analýzu stávajícího řešení Provozního IT monitoringu a návrh jeho optimalizace, včetně případného rozšíření Produktů, případně změny architektury. Vždy je nutné přihlídnout k funkčnosti a kompatibilitě celkového řešení Provozního IT monitoringu vč. Integrací a Customizací;
 - 3.7.2 implementaci schváleného nového řešení, tj. uvedení řešení do testovacího a produkčního provozu;
 - 3.7.3 školení zaměstnanců Objednatele k provedené implementaci nového řešení;
 - 3.7.4 tvorbu provozní dokumentace (např. provozní příručky pro administrátory Objednatele, technické projekty k podporovaným Produktům).
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s Provozní dokumentací, s níž byl prokazatelně seznámen v rámci Převzetí Provozního IT monitoringu. Seznam Provozní dokumentace ve stavu ke dni uzavření této Smlouvy tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy, přičemž případná aktualizace Provozní dokumentace dle této Smlouvy bude mít přednost před zněním uvedeným v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.9 Smluvní strany výslovně sjednávají, že dojde-li na základě poskytnutí Rozvojových činností k rozšíření rozsahu Provozního IT monitoringu, vztahuje se poskytování Provozní podpory i na takto rozšířenou část Provozního IT monitoringu.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
- 3.11 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. VII této Smlouvy.

- 3.12 Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Smlouvy. Objednatel se v rámci věty první tohoto odstavce zavazuje zajistit činnost koordinátora Objednatele podrobně upravenou v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Koordinátor Objednatele**“). Kontaktní údaje Koordinátora Objednatele, příp. Koordinátorů Objednatele budou Poskytovateli předloženy při podpisu Smlouvy.
- 3.13 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporů příloh Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh.
- 3.14 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá uživatelská práva dle čl. XI této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá uživatelská práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného Plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
- 3.16 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- 3.17 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 3.18 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavatel Poskytovatelem nezavazuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavatel, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v Zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.
- 3.19 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat Služby Výrobce na území ČR, tj. je vlastníkem platného osvědčení/čestného prohlášení Výrobce popř. „Reseller Agreement“ vydaného přímým partnerem Výrobce, že je poskytovatelem Služeb (to vše dále jen „**Osvědčení**“). Prostou kopii požadovaného Osvědčení se Poskytovatel zavazuje předložit Objednateli nejpozději při uzavření Smlouvy. Poskytovatel je povinen splňovat podmínku vlastnictví platného Osvědčení za uvedených podmínek po celou dobu účinnosti Smlouvy.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a datové centrum Zeleneč na adrese Čsl. Armády 1060, 250 91 Zeleneč (to vše dále jednotlivě jen „**Místo plnění**“ nebo společně dále jen „**Místa plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Přípravné a programovací práce v rámci Plnění je Poskytovatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok Poskytovatele na navýšení ceny za Plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu Objednatele.
- 4.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje provést Převzetí Provozního IT monitoringu od Objednatele ve lhůtě 4 týdnů ode dne účinnosti Smlouvy. Objednatel se zavazuje zajistit za účelem Převzetí Provozního IT monitoringu součinnost.
- 4.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Provozní podporu v rozsahu stanoveném Smlouvou počínaje dnem podpisu protokolu stvrzujícího provedení Převzetí Provozního IT monitoringu bez výhrad po celou dobu trvání účinnosti Smlouvy.
- 4.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti vždy na základě požadavku Objednatele, a to v období počínaje dnem podpisu protokolu stvrzujícího provedení Převzetí Provozního IT monitoringu bez výhrad po dobu trvání účinnosti Smlouvy.

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1 Poskytovatel se se zavazuje provést Převzetí Provozního IT monitoringu od Objednatele ve lhůtě dle čl. IV odst. 4.3 Smlouvy. V rámci Převzetí Provozního IT monitoringu se Poskytovatel rovněž zavazuje poskytovat součinnost Objednateli, zejm. zúčastnit se schůzek s Objednatelem v Místě plnění, v rozsahu 4 schůzek v době trvání max. 2 hodiny pro každou schůzku, přičemž výsledkem Převzetí Provozního IT monitoringu bude podpis protokolu stvrzujícího Převzetí Provozního IT monitoringu vč. seznámení se s Provozní dokumentací za účelem následného poskytování Služeb (dále jen „**Protokol o Převzetí Provozního IT monitoringu**“). V případě, že bude mít některá ze Smluvních stran k Převzetí Provozního IT monitoringu výhrady, zavazuje se uvést takové výhrady do Protokolu o Převzetí Provozního IT monitoringu při jeho podpisu, přičemž druhá Smluvní strana se zavazuje uvedené výhrady odstranit způsobem a ve lhůtě dohodnutými v Protokolu o Převzetí Provozního IT monitoringu. Po odstranění veškerých výhrad podepíší Smluvní strany nový Protokol o Převzetí Provozního IT monitoringu bez výhrad. Vzor Protokolu o Převzetí Provozního IT monitoringu je součástí Přílohy č. 4 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že podpisem Protokolu o Převzetí Provozního IT monitoringu nedochází k převodu vlastnických práv či postoupení majetkových oprávnění nebo udělení jiných licenčních oprávnění k Provoznímu IT monitoringu z Objednatele na Poskytovatele, tj. Provozní IT

- monitoring je Poskytovateli předán pouze za účelem umožnění poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 5.2 Poskyvatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v souladu s touto Smlouvou, přičemž cílem poskytování Provozní podpory je zajištění provozuschopnosti Provozního IT monitoringu a odstranění závad ve stanovených lhůtách. Podmínky doby poskytování a času stanoveného na odstranění závady dle jednotlivých typů jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.3 Smluvní strany se zavazují si při poskytování Provozní podpory poskytovat vzájemnou součinnost v následujícím rozsahu:
- 5.3.1 Objednatel se zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Poskytovateli seznam osob Objednatele oprávněných zadat Servisní hlášení (dále jen „**Oprávnění pracovníci Objednatele**“). Seznam bude obsahovat kontaktní údaje Oprávněných pracovníků Objednatele, přičemž Objednatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení Oprávněných pracovníků Objednatele, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele.
- 5.3.2 Poskyvatel se zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Objednateli seznam kontaktů pracovníků Poskytovatele na dispečink technické podpory Poskytovatele (dále jen „**Dispečer Poskytovatele**“ nebo společně „**Dispečeri Poskytovatele**“), přičemž seznam bude obsahovat rovněž kontaktní údaje osoby pro eskalaci neposkytnuté Provozní podpory. Poskyvatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení uvedených osob, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele.
- 5.3.3 Poskyvatel se dále zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Objednateli seznam servisních techniků, kteří jsou oprávněni plnit Provozní podporu, resp. realizovat servisní zásahy v objektech Objednatele, které jsou Místy plnění (dále jen „**Servisní technik**“ nebo společně „**Servisní technici**“). Poskyvatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení uvedených osob, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele.
- 5.3.4 Objednatel se zavazuje umožnit Servisním technikům přístup do objektů, místností a k zařízením v Místě plnění v Režimu 24/7 v nezbytném rozsahu pro plnění Servisní podpory. Objednatel se zároveň zavazuje umožnit Servisním technikům přístup do aplikací spravovaných v rámci Provozního IT monitoringu v nezbytném rozsahu pro plnění Provozní podpory.
- 5.3.5 Objednatel se zavazuje zajistit přítomnost pověřené osoby v místě plnění Provozní podpory, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti v rámci plnění Provozní podpory Servisního technika.

- 5.4 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně uvádějí, že Poskytovatel je oprávněn zasahovat do hardwarové a softwarové konfigurace servisovaných zařízení pouze na základě Servisních hlášení provedených Objednatelem, pokud to bude povaha problému vyžadovat.
- 5.5 Provozní podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle čl. IV odst. 4.1, dle volby Objednatele, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Provozní podpory dle stanovených pravidel v Technickém a Bezpečnostním projektu, která jsou součástí Provozní dokumentace.
- 5.6 Servisní technik se zavazuje při servisních zásazích v rámci Provozní podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození nastavení Provozního IT monitoringu a dat Objednatele.
- 5.7 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Provozní podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- 5.7.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Provozní podpory provádějí Oprávněné osoby obou Smluvních stran;
 - 5.7.2 kontrolu plnění Provozní podpory se zavazuje provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě Zprávy za příslušný kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory zpracované Oprávněnou osobou Poskytovatele. Vzor Zprávy je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy;
 - 5.7.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele předložit Zprávu vždy do 4. kalendářního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Provozní podpora poskytována;
 - 5.7.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení Zprávy zpracovat ke Zprávě písemné stanovisko, kterým Zprávu schválí nebo uvede případné výhrady (dále jen „**Stanovisko**“) a ve stejné lhůtě zaslat Stanovisko spolu se Zprávou prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Poskytovatele;
 - 5.7.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 kalendářních dní ode dne doručení Stanoviska a zaslat Zprávu opětovně prostřednictvím e-mailu ke schválení Oprávněné osobě Objednatele. K prodloužení lhůty dle věty první může dojít pouze v odůvodněných případech a na základě dohody Smluvních stran. Po odstranění všech výhrad zpracuje Oprávněná osoba Objednatele nové Stanovisko bez výhrad. Kopie Zprávy a Stanoviska bez výhrad budou vždy přílohou faktury za Provozní podporu za daný kalendářní měsíc.
 - 5.7.6 na základě vyhodnocení Zprávy Oprávněné osoby obou Smluvních stran navrhnout přijetí případné změny v úrovni poskytované Provozní podpory formou změnového požadavku dle čl. VI Smlouvy.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti ve vyžádaném rozsahu a kvalitě. Rozvojové činnosti budou Poskytovatelem poskytovány na základě písemného požadavku, zaslaného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek**“). Požadavek musí obsahovat:

- 5.8.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Rozvojových činností, které jsou objednávány;
 - 5.8.2 požadovaný termín dodání Rozvojových činností;
 - 5.8.3 Objednatel předpokládá rozsah Rozvojových činností, cenu za Rozvojové činnosti stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů).
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem zpracovat nabídku na poskytnutí Rozvojových činností dle vzoru uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Nabídka**“) a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku odeslat Nabídku prostřednictvím e-mailu Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka bude reflektovat Požadavkem požadovaný rozsah Rozvojových činností a bude obsahovat návrh obsazení rolí pro zajištění poskytování Rozvojových činností. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli Nabídku vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Požadavku odstranit a Požadavek opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad. Pakliže Objednatel na Požadavku v původní podobě trvá a Požadavek je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tento Požadavek přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatel a doručit Objednateli Nabídku.
- 5.10 Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Nabídky posoudit soulad Nabídky s Požadavkem a ve stejné lhůtě Nabídku buď akceptovat formou objednávky, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky nebo Nabídku odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručenou objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky zpět Objednateli. Okamžikem doručení podepsané objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné objednávky (dále jen „**Objednávka**“). Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že účinnost dané Objednávky nastane nejdříve zveřejněním Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv
- 5.11 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.9 této Smlouvy.
- 5.12 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objednávce.
- 5.13 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvojových činností bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objednávku následujícím způsobem:
- 5.13.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Rozvojových činností provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran;
 - 5.13.2 akceptaci plnění Rozvojových činností na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě příslušného akceptačního

- protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“).
- 5.13.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Akceptační protokol vždy do 4. pracovního dne ode dne ukončení poskytování Rozvojových činností v termínu dle Objednávky;
- 5.13.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu poskytnuté Rozvojové činnosti převzít a schválit Akceptační protokol svým podpisem, příp. uvést v Akceptačním protokolu výhrady k poskytnutým Rozvojovým činnostem. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li Smluvní strany. Po odstranění veškerých výhrad sepsou Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Rozvojových činností.
- 5.14 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Služeb vč. uvedení požadovaných SLA parametrů a postupu při realizaci Služeb je definována v Příloze č. 1 Smlouvy.

VI. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy písemně navrhnout změny v úrovni poskytování Provozní podpory, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany (dále jen „**Změnový požadavek**“). Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Provozní podpory z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 6.3 Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým budou provedené změny do Smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah poskytování Plnění, termíny poskytování Plnění, cena Plnění, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 6.4 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že cena za změnové řízení je zahrnuta v Ceně za Provozní podporu.
- 6.5 Jakékoliv změny Provozní podpory musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanovením ZZVZ, a to zejména v souladu s ust. § 222 ZZVZ.

VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena za poskytování Provozní podpory bude hrazena měsíčně a činí 73 125 Kč bez DPH za jeden kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory v rozsahu dle Smlouvy (dále jen „**Cena za Provozní podporu**“). Poskytovatel podpisem této Smlouvy výslovně souhlasí s tím, že cena za Převzetí Provozního IT monitoringu je zahrnuta v Ceně za Provozní podporu. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Provozní podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se Cena za Provozní podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Provozní podpory.
- 7.2 Cena za poskytování Rozvojových činností je stanovena jako součin rozsahu poskytnutých Rozvojových činností Poskytovatelem vyjádřeného v člověkodnech a jednotkové ceny za člověkodenní, která činí 10 740 Kč bez DPH (dále jen „**Cena za Rozvojové činnosti**“). V případě neposkytování Rozvojových činností po celý člověkodenní se Cena za Rozvojové činnosti podporu poměrně krátí s přesností na celé člověkohodiny.
- 7.3 K Ceně za Provozní podporu a Ceně za Rozvojové činnosti bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.4 Smluvní strany se dále dohodly, že za dobu trvání Smlouvy nepřekročí rozsah poskytování Plnění společný finanční limit ve výši 5 400 000 Kč bez DPH.
- 7.5 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 7.6 Výše uvedená Cena za Provozní podporu a Cena za Rozvojové činnosti jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, která zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.
- 7.7 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v odstavci 7.1 a 7.2 tohoto článku měnit pouze změnovým řízením v souladu s čl. VI Smlouvy.
- 7.8 Cena za Provozní podporu bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Zprávy a Stanoviska bez výhrad.
- 7.9 Cena za Rozvojové činnosti bude Poskytovateli hrazena vždy po akceptaci poskytnutých Rozvojových činností dle příslušné Objednávky, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad.

- 7.10 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- 7.11 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 7.11.1 přesnou specifikaci Plnění, za které je fakturováno;
 - 7.11.2 číslo Smlouvy;
 - 7.11.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Provozní podporu;
 - 7.11.4 rozpis jednotlivých položek (v případě, že se jedná o Cenu za Rozvojové činnosti rovněž uvedení člověkodnů, za které je fakturováno);
 - 7.11.5 Cenu za Provozní podporu nebo Cenu za Rozvojové činnosti;
 - 7.11.6 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 7.12 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 7.13 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 7.14 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- 7.15 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 7.16 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- 7.17 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhraděn Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

- 7.18 Nad rámec výše uvedeného se Poskytovatel rovněž zavazuje zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, prostřednictvím kterých poskytuje Plnění, resp. jeho část dle této Smlouvy. Za řádné a včasné plnění dle předcházející věty se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za Plnění, resp. jeho část, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní Plnění, resp. jeho část.

VIII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje:

- 8.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
- 8.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- 8.1.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou stanoveny v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- 8.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
- 8.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
- 8.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
- 8.1.7 dodržovat provozní řád v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
- 8.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „**Pracovníci Poskytovatele**“) se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele;
- 8.1.9 že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
- 8.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně

případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- 8.1.11 nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení kvalifikaci, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň všech technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 5.4 Zadávací dokumentace;
- 8.1.12 poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
- 8.1.13 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;
- 8.1.14 Poskytovatel je povinen nejméně 2 (dva) pracovní dny před započítáním s poskytováním Plnění předat Objednateli seznam Pracovníků Poskytovatele, kteří budou vstupovat do Místa plnění a budou seznámeni s prostorem Místa plnění, do kterého budou moci vstupovat, přičemž vstupovat do Místa plnění jsou oprávněny pouze osoby schválené Objednatelem. V případě změny osob, které budou vstupovat do Místa plnění, je Poskytovatel povinen postupovat obdobně. Poskytovatel je povinen zajistit, aby do Místa plnění nevstupovaly osoby, které nebyly zapsány na výše uvedeném seznamu. Poskytovatel je dále povinen zajistit viditelné označení všech pracovníků, kteří budou vstupovat do Místa plnění, a to názvem či logem Poskytovatele.
- 8.1.15 Poskytovatel se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou po celou dobu účinnosti Smlouvy splňovat podmínku bezúhonnosti, přičemž se za bezúhonnou osobu nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný úmyslně, jestliže byl tento trestný čin spáchán v souvislosti s předmětem Veřejné zakázky. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel povinen bezodkladně tuto skutečnost Objednateli prokázat.
- 8.1.16 Objednatel dohodne s Poskytovatelem rozsah oprávnění Poskytovatele ke vstupu, a případně též k vjezdu, do objektů, ve kterých se nachází Místo plnění. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli doprovod Oprávněné osoby Objednatele.

- 8.1.17 Poskytovatel se zavazuje u vstupu do objektu Objednatele, ve kterém se nachází Místo plnění zajistit vyčkání Pracovníků Poskytovatele na doprovod Oprávněné osoby Objednatele. Bez přítomnosti Oprávněné osoby Objednatele nejsou Pracovníci Poskytovatele oprávněni pohybovat se po objektu Objednatele, ve kterém se nachází místo plnění.
- 8.1.18 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré obecně platné předpisy BOZP a PO, dále vnitřní předpisy Objednatele, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen, zejména pak řád DC (datového centra). Poskytovatel je povinen dodržovat i jakékoliv budoucí aktualizované verze řádu DC za předpokladu, že s nimi bude prokazatelně seznámen v souladu s tímto odstavcem. Poskytovatel je povinen seznámit s vnitřními předpisy Objednatele veškeré osoby, jejichž prostřednictvím bude Smlouvu plnit
- 8.2 Objednatel se zavazuje:
- 8.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
- 8.2.2 zabezpečit pro Pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- 8.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
- 8.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
- 8.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění Cenu za Provozní podporu a Cenu za Rozvojové činnosti.
- 8.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Smlouvy, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.
- 8.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, tj. nevzniká mu právo ve smyslu § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku.

IX. REALIZAČNÍ TÝM

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím realizačního týmu, který se skládá z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů (dále jen „**Realizační tým**“). Realizační tým je složen ze specializovaných a kvalifikovaných osob splňujících minimální požadavky na složení Realizačního týmu uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy. Jmenné složení Realizačního týmu vč. uvedení rolí je uvedeno v Příloze č. 5 Smlouvy.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby část Plnění vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vždy prováděna takovými členy Realizačního týmu, kteří takovou kvalifikaci či specializaci mají.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn rozšiřovat Realizační tým či měnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a vždy za splnění požadavků stanovených touto Smlouvou, avšak Objednatel si vyhrazuje možnost souhlas odepřít v případě, kdy by navrhovaný člen Realizačního týmu splňoval kritéria uvedená v části 5.4.2 zadávací dokumentace na horší úrovni než vyměňovaný člen Realizačního týmu. V případě nově doplňovaného člena Realizačního týmu, tj. nikoliv v případě výměny, musí nově doplňovaný člen Realizačního týmu splňovat kritéria uvedená v části 5.4.2 zadávací dokumentace pro danou roli minimálně v rozsahu jako stávající člen Realizačního týmu zastávající danou roli. Počet členů Realizačního týmu však nikdy nesmí být nižší, než počet uvedený v odst. 9.1 tohoto článku, a to vždy při zachování minimálního počtu jednotlivých rolí členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, přičemž jedna fyzická osoba nesmí plnit více rolí.
- 9.4 Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel smí v odůvodněných případech požádat o změnu člena Realizačního týmu a Poskytovatel má v takovém případě povinnost mu vyhovět.
- 9.5 Pro případ jakékoliv změny těchto členů Realizačního týmu se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli, resp. v případě odst. 9.4 tohoto článku doručením písemného souhlasu Poskyvatele Objednateli
- 9.6 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí vyloučení podjatosti a střetu zájmů u členů Realizačního týmu. Pokud by hrozil, byť i domnělý střet zájmů, neprodleně o něm bude Poskytovatel informovat Objednatele, který rozhodne o dalším postupu. Poskytovatel se zavazuje splnit opatření Objednatele směřující k zabránění střetů zájmů.

X. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je

kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.

- 10.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 10.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

XI.VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- 11.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění v rámci Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 11.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 11.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 11.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat

toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 11.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 11.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 11.4 a 11.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 11.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy 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. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Plnění dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 11.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 11.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

- 11.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Plnění, při jehož dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- 11.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 11.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

XII. NÁHRADA ÚJMY

- 12.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- 12.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 12.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 12.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 20 000 000 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 12.5 Za újmu se přitom s ohledem na odst. 12.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Újmou vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková újma, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou újmou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 12.6 Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 12.7 Náhrada škody je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.

- 12.8 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 20 000 000 Kč. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XIII. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- 13.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané výstupy z plnění Rozvojových činností dle příslušné Objednávky budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatelem v příslušné Objednávce a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění Rozvojových činností včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci příslušného plnění Rozvojových činností. Záruční doba počíná běžet dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad dle Smlouvy podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím 24 měsíců od tohoto okamžiku.
- 13.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu výstupů z plnění Rozvojových činností, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat výstupy z Rozvojových činností, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 13.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí výstupů Rozvojových činností není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 13.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Provozní podporu poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 13.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Plnění řádně odstraní, případně nahradí službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- 13.6 Jakékoliv vady Rozvojových činností, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Provozní podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.

- 13.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Provozní podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelem Poskytovateli.
- 13.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XIV. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 14.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 14.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVIII odst. 18.6);
- 14.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
- 14.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- 14.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 14.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 14.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
- 14.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
- 14.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
- 14.2.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
- 14.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 14.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 14.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.

- 14.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- 14.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- 14.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti Smlouvy.
- 14.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 14.8 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 14.9 Pokud by v rámci Plnění mohlo docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, pak v pozici správce osobních údajů by byl Objednatel, a v pozici zpracovatele osobních údajů by byl Poskytovatel, zavazují se Smluvní strany neprodleně uzavřít písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů reflektující povinnosti dle Nařízení a příslušných právních předpisů.
- 14.10 Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XV. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 15.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
- 15.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

XVI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 16.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. IV odst. 4.3, a/nebo V odst. 5.3 pododst. 5.3.2 a/nebo pododst. 5.3.3 a/nebo odst. 5.7 pododst. 5.7.5 a/nebo odst. 5.9 a/nebo odst. 5.10 a/nebo odst. 5.12 (ve smyslu nedodržení termínů stanovených Objednávkou) a/nebo odst. 5.13 pododst. 5.13.4, a/nebo čl. VI odst. 6.2, a/nebo čl. XIII odst. 13.7 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 16.2 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. V odst. 5.6 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.3 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. VII odst. 7.18 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.4 V případě porušení některé z povinností stanovené v čl. VIII odst. 8.1 pododst. 8.1.14 a/nebo pododst. 8.1.17 a/nebo pododst. 8.1.18 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.5 V případě porušení některé z povinností v čl. VIII odst. 8.1 pododst. 8.1.15, a/nebo čl. IX odst. 9.1 a/nebo odst. 9.2. a/nebo odst. 9.3 a/nebo odst. 9.6, a/nebo čl. VI odst. 15.1 a/nebo odst. 15.2 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.6 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. VIII odst. 8.1 bodu 8.1.11 ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. X odst. 10.1 a/nebo odst. 10.2 a/nebo čl. XI odst. 11.3 poslední věta a/nebo odst. 11.13, a/nebo čl. XII odst. 12.8, a/nebo čl. XVII odst. 17.13, nebo čl. XVIII odst. 18.10 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.8 V případě nedodržení některého z parametrů dostupnosti dohodnuté v rámci poskytování Provozní podpory dle Přílohy č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč, a to za každou minutu pod každý stanovený parametr dostupnosti.
- 16.9 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaných časů pro odstranění kritických a majoritních závad v rámci Provozní podpory stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu, a to za každou, byť i započatou hodinu prodlení se lhůtou pro odstranění závad dle následující tabulky:

| Smluvní pokuta při nedodržení garantovaného času pro odstranění závad za každou, byť i započatou hodinu prodlení | |
|---|------------------|
| Kritická závada | Majoritní závada |
| 5 000 Kč | 2 000 Kč |

- 16.10 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaného času pro odstranění minoritní závady v rámci Provozní podpory stanoveného v Příloze č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč, a to za každý, byť i započatý den prodlení.
- 16.11 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 16.12 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XIV této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 16.13 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 16.14 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 16.15 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 20 000 000 Kč.
- 16.16 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- 16.17 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou

XVII. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 17.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) do uplynutí 48 měsíců od okamžiku podpisu Protokolu o Převzetí Provozního IT monitoringu oběma Smluvními stranami bez výhrad, tj. od okamžiku protokolárního Převzetí Provozního IT monitoringu.
- 17.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.

- 17.3 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v případě podání výpovědi za strany Objednatele 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 9 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli.
- 17.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- 17.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- 17.5.1 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
 - 17.5.2 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
 - 17.5.3 prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů;
 - 17.5.4 opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
 - 17.5.5 jakékoliv jiné porušení povinností Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - 17.5.6 skutečnost, že Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení pro porušení právních předpisů, jichž se dotýká ujednání dle čl. I odst. 1.2.10 Smlouvy, a k němuž došlo při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním.
- 17.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 17.7 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- 17.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - 17.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - 17.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;

- 17.7.4 dojde ke střetu zájmů, přičemž za střet zájmů se zde rozumí skutečnost, že Poskytovatel je obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.
- 17.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- 17.9 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 17.10 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstoupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 17.11 Objednatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- 17.12 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že platnost nebo účinnost Smlouvy není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Objednávek a zároveň platnost a účinnost Objednávek uzavřených do konce účinnosti Smlouvy není nijak závislá na platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 17.13 V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel postupem stanoveným pro plnění Rozvojových činností, tj. na základě požadavku Objednatele, povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem Plnění byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Plnění dle této Smlouvy na nového poskytovatele Plnění. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především

- ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:
- 17.13.1 šest měsíců před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;
 - 17.13.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma Smluvními stranami;
 - 17.13.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
 - 17.13.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Plnění dle Smlouvy;
 - 17.13.5 v období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.
- 17.14 Výše uvedené termíny v odst. 17.13 neplatí v případě, pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.
- 17.15 Cena za Exit bude Objednatelem vypočtena na základě Ceny za Rozvojové činnosti, kdy bude předem Objednatelem stanoven maximální počet člověkodní za provedení činností souvisejících s Exit plánem.
- 17.16 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XIV, práva vyplývající z čl. X a čl. XI Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XVIII.ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:

- 18.1.1 Objednatel:
Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: ag5uunk
- 18.1.2 Poskytovatel
Název: SEVITECH CZ s.r.o.
Adresa: Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4
K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele
Datová schránka: u948f64
- 18.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 18.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“), přičemž mezi Oprávněnými osobami Smluvních stran jsou vždy příslušní Vedoucí Týmu provozu. Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo zrušení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:
- 18.3.1 [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 18.3.2 [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 18.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 18.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

- 18.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu, a příp. veškeré Objednávky, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 18.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva a Objednávky se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.
- 18.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 18.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 18.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 18.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 18.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 18.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- 18.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění vč. Usnesení, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.

- 18.15 Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 18.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 18.17 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 18.18 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Rozsah a způsob poskytování Služeb
 - Příloha č. 2 – Provozní dokumentace
 - Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů
 - Příloha č. 4 – Vzorů protokolů a formulářů
 - Příloha č. 5 – Složení Realizačního týmu

Za Objednatele:
V Praze dne dle el. podpisu

Za Poskytovatele:
V Praze dne dle el. podpisu







1. Rozsah poskytování Služeb

1.1 Definice kategorií

1.1.1 Kritická závada

Funkční části podporovaného monitorovacího systému Provozního IT monitoringu nejsou použitelné v některé ze svých klíčových funkcí. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a současně neexistuje náhradní způsob zajištění služby nebo funkce. Tato závada brání běžnému provozu systému, poškozuje data, a vede k omezení uživatelských funkcí systému.

Klíčovými funkcemi se rozumí:

| Monitorovací systém | Popis závad klíčových funkcí |
|--|---|
| CA Spectrum | <ul style="list-style-type: none"> • Nefunkční klíčové komponenty aplikace • Nefunkční Spectrum databáze • Opakované časté výpadky aplikace • Nefunkční failover cluster • Nefunkční uživatelské rozhraní OneClick • Nefunkční přihlášení uživatelů do OneClick • Nefunkční monitoring dostupnosti monitorovaných prvků (pouze globální funkce monitoringu) • Nefunkční zobrazení aktivních alarmů • Nefunkční integrace s CA Service Operations Insight |
| CA Unified Infrastructure Management (UIM) | <ul style="list-style-type: none"> • Nefunkční klíčové komponenty aplikace • Opakované časté výpadky aplikace • Nefunkční primární UIM hub • Nefunkční sekundární UIM hub(y) • Nefunkční komunikace mezi primárním a sekundárními UIM hub(y) • Nefunkční UIM databáze • Nefunkční komunikace mezi primárním UIM hub a UIM databází • Nefunkční UMP server poskytující uživatelské rozhraní • Nefunkční přihlášení uživatelů do UMP • Nefunkční UIM Infrastructure Manager • Nefunkční UIM Admin Console • Nefunkční monitoring dostupnosti monitorovaných serverů (pouze globální funkce monitoringu, nikoliv problémy s agenty) • Nefunkční zobrazení aktivních alarmů • Nefunkční integrace s CA Service Operations Insight |

| Monitorovací systém | Popis závad klíčových funkcí |
|---|---|
| CA Service Operations Insight (SOI) | <ul style="list-style-type: none"> Nefunkční klíčové komponenty aplikace Opakované časté výpadky aplikace Nefunkční SOI databáze Nefunkční konektory do podřízených monitorovacích systémů Nefunkční uživatelské rozhraní OneClick Nefunkční administrátorské webové rozhraní Nefunkční zobrazení aktivních alarmů Nefunkční zasílání notifikací k alarmům Nefunkční integrace s CA Service Desk |
| CA Business Intelligence JasperReports (BIJR) | <ul style="list-style-type: none"> Nefunkční klíčové komponenty aplikace Opakované časté výpadky aplikace Nefunkční uživatelské rozhraní Nefunkční přihlášení uživatelů |
| CA Embedded Entitlements Manager (EEM) | <ul style="list-style-type: none"> Nefunkční klíčové komponenty aplikace Opakované časté výpadky aplikace Nefunkční failover cluster Nefunkční uživatelské rozhraní Nefunkční přihlášení uživatelů |
| CA Application Performance Management (APM) | <ul style="list-style-type: none"> Nefunkční klíčové komponenty aplikace Opakované časté výpadky aplikace Nefunkční uživatelské rozhraní Nefunkční přihlášení uživatelů |

1.1.2 Majoritní závada

Funkční části podporovaného monitorovacího systému Provozního IT monitoringu nejsou použitelné v některých ze svých hlavních funkcí, anebo došlo k omezení některé z klíčových funkcí definovaných výše.

Hlavními funkcemi se rozumí:

| Monitorovací systém | Popis závad hlavních funkcí |
|---------------------|---|
| CA Spectrum | <ul style="list-style-type: none"> Chyby aplikace, které neohrožují klíčové funkce Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce Často opakující se chyby aplikace Chyby postihující skupiny monitorovaných zařízení Nefunkční komunikace s monitorovanými zařízeními Nefunkční administrátorské nástroje (Tools / Utilities, User management) Nefunkční Locator |

| Monitorovací systém | Popis závad hlavních funkcí |
|---|---|
| CA Unified Infrastructure Management (UIM) | <ul style="list-style-type: none"> • Chyby aplikace, které neohrožují klíčové funkce • Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce • Často opakující se chyby aplikace • Chyby postihující skupiny monitorovaných zařízení • Chyby na monitoring agentech • Performance Management chyby • Nefunkční Dashboard Designer, List Designer, Performance Reports Designer • Nefunkční produkční dashboardy |
| CA Service Operations Insight (SOI) | <ul style="list-style-type: none"> • Chyby aplikace, které neohrožují klíčové funkce • Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce • Často opakující se chyby aplikace • Nefunkční administrátorské nástroje (Tools, Alert Queues, User management) • Nefunkční Locator |
| CA Business Intelligence JasperReports (BIJR) | <ul style="list-style-type: none"> • Chyby aplikace, které neohrožují klíčové funkce • Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce • Často opakující se chyby aplikace • Nefunkční administrátorské nástroje |
| CA Embedded Entitlements Manager (EEM) | <ul style="list-style-type: none"> • Chyby aplikace, které neohrožují klíčové funkce • Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce • Často opakující se chyby aplikace • Nefunkční administrátorské nástroje |
| CA Application Performance Management (APM) | <ul style="list-style-type: none"> • Chyby aplikace, které neohrožují klíčové funkce • Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce • Často opakující se chyby aplikace • Nefunkční administrátorské nástroje |

1.1.3 Minoritní závada

Funkční části podporovaného monitorovacího systému Provozního IT monitoringu jsou použitelné ve všech svých klíčových i hlavních funkcích definovaných výše, ale došlo k poruše některé z vedlejších funkcí systému omezujících komfort užívání funkčních částí. Tato závada nebrání běžnému provozu systému, nepoškozuje data, neznamená jakékoliv omezení uživatelských funkcí systému. Jde o chyby mimo závažnosti Kritická a Majoritní definovaných výše. Např. může jít o

- závady v zobrazování elementů v uživatelských rozhraních, dashboardech, grafech atd.
- závady na okrajové funkcionalitě (méně významné funkce, export z webového rozhraní atd.)

1.1.4 Další ujednání

V případě, kdy je v průběhu řešení nalezeno náhradní řešení závady (workaround) nebo jsou zmírněny její dopady na takovou úroveň, která splňuje definici závady nižší kategorie, je Poskytovatel oprávněn snížit kategorii závady na nižší úroveň.

Závady na komunikační nebo systémové infrastruktuře, které nejsou na základě Smlouvy ve správě Poskytovatele (např. závady na virtuální infrastruktuře), nebudou zadávány v rámci těchto kategorií a nebudou mít dopad na dostupnost. Z pohledu dostupnosti se jedná o závady mimo zodpovědnost Poskytovatele.

Objednatel může při zadávání Servisního hlášení (nebo v průběhu jeho řešení) v rámci kategorie s „nižší“ prioritou – týká se kategorií Majoritní závada a Minoritní závada – uvést přání na rychlejší vyřešení Servisního hlášení (např. při závadě na Reportech může zdůraznit, že by bylo třeba, aby bylo Servisní hlášení vyřešeno nikoliv do 24 pracovních hodin, ale například ještě ten samý den do 13:00). V tomto případě vyvine Poskytovatel maximální úsilí pro splnění tohoto Servisního hlášení v přísnějším termínu. Případné nedodržení tohoto termínu ale nebude sankcionováno, na Servisní hlášení a vyhodnocení dodržení SLA bude použito SLA kategorie, v rámci níž byl požadavek zadán.

Objednatel může stejným způsobem, ale opačně, vyjádřit v případě Servisního hlášení s „vyšší“ prioritou menší naléhavost řešení Servisního hlášení – např. při závadě, která se vyskytne poslední pracovní den ke konci pracovní doby, může zadavatel do Servisního hlášení uvést, že nepožaduje vyřešení závady o víkendu, ale požaduje, aby byla závada odstraněna nejpozději do 7:00 hodin následujícího pracovního dne. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn pozastavit řešení Servisního hlášení takovým způsobem, aby se vypršení SLA shodovalo s termínem, do kdy Poskytovatel umožnil vyřešení Servisního hlášení.

1.2 Definice SLA

„Do“ = „Doba opravy“, „H“ = „Hodina“, „D“ = „Den“

| Parametry služby – definice SLA | | |
|--|---|--|
| Označení | Do 4 H–7 x 24 | Do 24 H–5 x 8 |
| Kategorie | Kritická závada | Majoritní závada |
| Popis SLA | Provozní podpora poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 23:59, s povinností odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení. | Provozní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 9:00 do 17:00, s povinností odstranit závadu do 24 hodin od nahlášení požadavku Servisního hlášení. |
| Provozní doba (dny) | 7 dnů v týdnu | 5 pracovních dnů v týdnu |
| Provozní doba (hodiny) | 0:00 – 23:59 | 9:00 – 17:00 |
| Výjimky z provozní doby | Nejsou | Nejsou |
| Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady | - | - |
| Garantovaný čas odstranění závady | 4 hodiny | 24 hodin |

| Parametry služby – definice SLA | |
|---------------------------------|---|
| Označení | Do 14 D – 5 x 8 |
| Kategorie | Minoritní závada |
| Popis SLA | Provozní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 9:00 do 17:00, s povinností odstranit závadu do 20 pracovních dnů od nahlášení Servisního hlášení. |
| Provozní doba (dny) | 5 pracovních dnů v týdnu |

| Parametry služby – definice SLA | |
|--|--------------------------|
| Označení | Do 14 D – 5 x 8 |
| Provozní doba (hodiny) | 9:00 – 17:00 |
| Výjimky z provozní doby | Nejsou |
| Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady | - |
| Garantovaný čas odstranění závady | 20 pracovních dnů |

| Parametry služby – definice SLA | |
|---|---|
| Označení | OkNPD – 5 x 8 |
| Kategorie | Odborná konzultace |
| Popis SLA | Služba může být poskytována v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hodin, s povinností zahájit konzultace nejpozději do konce následujícího pracovního dne po jeho zadání prostřednictvím SD. |
| Provozní doba (dny) | 5 pracovních dnů v týdnu |
| Provozní doba (hodiny) | 9:00 – 17:00 |
| Výjimky z provozní doby | Nejsou |
| Garantovaný čas zahájení poskytnutí Odborné konzultace | Do konce následujícího pracovního dne |

2. Dostupnost služeb Provozního IT monitoringu

Dostupnost podporovaného monitorovacího systému Provozního IT monitoringu znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byl monitorovací systém dostupný pro poskytování Provozního IT monitoringu v rámci provozní doby, tzn. nevyskytla se žádná Kritická závada, a celkové provozní doby monitorovacího systému. Dostupnost monitorovacího systému se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období (určeném parametrem služby),

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla služba nedostupná v důsledku plánovaných odstávek monitorovacího systému, které proběhly se souhlasem Objednatele.

Doby nedostupnosti služby se zaokrouhlují na celé minuty.

Za nedostupnou se služba považuje v případě výskytu kritické nebo majoritní závady nebo odstávek monitorovacího systému, které neproběhly se souhlasem Objednatele.

Doba nedostupnosti služby je počítána:

- od okamžiku nahlášení kritické nebo majoritní závady Objednatelem,
- od okamžiku zahájení neplánované odstávky Provozního IT monitoringu, která neproběhla se souhlasem Objednatele do doby zprovoznění služby Poskytovatelem.

Pro výpočet doby nedostupnosti budou použity údaje ze Service Desku Objednatele (čas založení Servisního hlášení ze strany Objednatele na odstranění kritické nebo majoritní závady, čas vyřešení Servisního hlášení, časy zahájení a ukončení neplánovaných odstávek monitorovacího systému).

Monitorovací systém se nepovažuje za nedostupný v případě, kdy ho nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele, nebo po dobu, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu monitorovacího systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 Občanského zákoníku.

Roční dostupnost monitorovacího systému je uvedena v následující tabulce:

| Monitorovací systém | Popis | Parametr dostupnosti v % |
|--|---------------------------------------|---------------------------------|
| CA Spectrum | Monitoring síťové infrastruktury | 99,5 |
| CA Unified Infrastructure Management | Monitoring IT infrastruktury | 99,5 |
| CA Service Operations Insight | Umbrella monitoring | 99,5 |
| CA Business Intelligence JasperReports | Reporting z provozního IT monitoringu | 99,5 |
| CA Embedded Entitlements Manager | AD proxy pro monitoring systémy | 99,5 |
| CA Application Performance Management | Performance monitoring aplikací | 99,5 |

3. Koordinátoři

Poskytovatel se zavazuje, že povede aktuální seznam Koordinátorů obou Smluvních stran v elektronické podobě, který kdykoliv na vyžádání předloží Koordinátorovi Objednatele. Forma i struktura elektronického seznamu podléhá schválení Objednatele. Ke změnám v seznamu Koordinátoru Smluvních stran bude docházet dle potřeb Smluvních stran jednostranně, přičemž Smluvní strany jsou povinny se navzájem bezodkladně prostřednictvím e-mailu informovat o provedených změnách.

3.1 Seznam Koordinátorů

Za každou Smluvní stranu bude obsahovat minimálně následující položky:

- Jméno a příjmení
- Pozice/role
- Emailová adresa
- Telefonní číslo
- Mobilní číslo
- Jméno, příjmení, pozice/role a kontaktní údaje (telefon, emailová adresa) nadřízeného pracovníka

3.2 Činnosti Koordinátora Poskytovatele:

- organizování schůzek,
- příprava podkladů pro kontrolní a hodnotící schůzky,
- příprava písemné (elektronické) Zprávy
- účast na pravidelných hodnotících a kontrolních schůzkách,
- kontrola plnění, hodnocení a akceptace Provozní podpory,
- eskalace sporných případů na Oprávněné osoby Smluvní stran,
- podávání návrhů na změny úrovně poskytované Provozní podpory,
- zajištění akceptovaných změn v úrovni poskytované Provozní podpory.

3.3 Činnosti Koordinátora Objednatele:

- účast na pravidelných kontrolních a hodnotících schůzkách,
- kontrola plnění, hodnocení a akceptace Provozní podpory,
- eskalace sporných případů na Oprávněné osoby,
- podávání návrhů na změny úrovně poskytované Provozní podpory

V této příloze je uvedena specifikace dokumentů Provozní dokumentace. Aktualizace Provozní dokumentace je součástí poskytování Provozní podpory za podmínek stanovených Smlouvou.

- 1) Popis stávajícího řešení IT monitoringu
 - SPCSS-CA_Monitoring_Popis_stávajícího_řešení-v1.0.pdf
- 2) Technický projekt CA Unified Infrastructure Management
 - SPCSS-CA_UIM_Technický_projekt-v1.0.pdf
- 3) Bezpečnostní projekt CA Unified Infrastructure Management
 - SPCSS-CA_UIM_Bezpečnostní_projekt-v1.0.pdf
- 4) Provozní příručka CA Unified Infrastructure Management
 - SPCSS-CA_UIM_Provozní_příručka-v1.5.pdf
- 5) Instalační report CA Unified Infrastructure Manager
 - SPCSS-CA_UIM_Instalační_report-v1.0.pdf
- 6) Instalace UIM robota
 - SPCSS-CA_UIM_Instalace_UIM_robota-v1.6.pdf
- 7) Technický projekt CA Spectrum
 - SPCSS-CA_Spectrum_Technický_projekt-v1.0.pdf
- 8) Bezpečnostní projekt CA Spectrum
 - SPCSS-CA_Spectrum_Bezpečnostní_projekt-v1.0.pdf
- 9) Provozní příručka CA Spectrum
 - SPCSS-CA_Spectrum_Provozní_příručka-v2.3.pdf
- 10) Provozní příručka CA Service Operations Insight
 - SPCSS-CA_SOI_Provozní_příručka-v1.2.pdf
- 11) Instalační report CA Service Operations Insight
 - SPCSS-CA_SOI_Instalační_report-v1.0.pdf
- 12) Instalační report CA Business Intelligence JasperReports
 - SPCSS-CA_BI-JasperSoft_Instalační_report-v1.0.pdf
- 13) Provozní příručka CA Business Intelligence JasperReports
 - SPCSS-CA_BI-JasperSoft_Provozní_příručka-v1.1.pdf
- 14) Provozní příručka CA Embedded Entitlements Manager
 - SPCSS-CA_EEM_Provozní_příručka-v1.0.pdf

| Pol. | Obchodní firma, sídlo a IČO poddodavatele | Specifikace plnění poskytovaného poddodavatelem |
|-------------|---|--|
| 1. | SEVITECH a.s., Mlýnské Nivy 71, 821 05 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31605052 | Vykonávání činností týkající se služeb a rolí, v rámci předmětu plnění veřejné zakázky, provozní podpora a rozvojové činnosti provozního IT monitoringu pro pozici: Architekt/konzultant. |
| 2. | CA CEE s.r.o., V Parku 2326/18, 148 00, Praha 4, Česká republika, IČO: 24175838 | Vykonávání činností týkající se služeb a rolí, v rámci předmětu plnění veřejné zakázky, provozní podpora a rozvojové činnosti provozního IT monitoringu pro pozici: Administrátor senior. |

Seznam vzorů protokolů a formulářů obsažených v této příloze:

1. Zpráva o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora v období ***
2. Nabídka Rozvojových činností
3. Objednávka
4. Akceptační protokol
5. Protokol o Převzetí Provozního IT monitoringu

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZAHU POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY V OBDOBÍ XXX

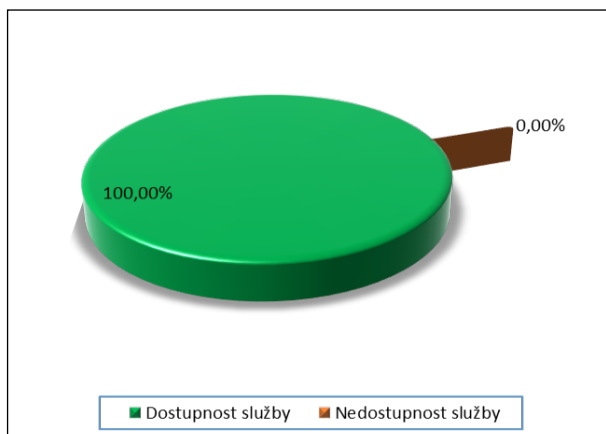
1. Dostupnost služeb Provozního IT monitoringu – měsíční

Zajištění dostupnosti spravovaných monitorovacích systémů provozního IT monitoringu je specifickou částí Servisní podpory. Níže uvedená dostupnost je vztažena k provozní době Servisní podpory. Do dostupnosti se nezapočítají výpadky mimo uvedenou dobu, dále výpadky plánované nebo nezaviněné ani není dostupnost ovlivněna závadami s nižší než blokující kategorizací.

1.1 Dostupnost CA Spectrum

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|------------------------|---------|------------------|
| Dostupnost CA Spectrum | 99,5 % | [bude doplněno] |

[bude doplněn aktuální graf]



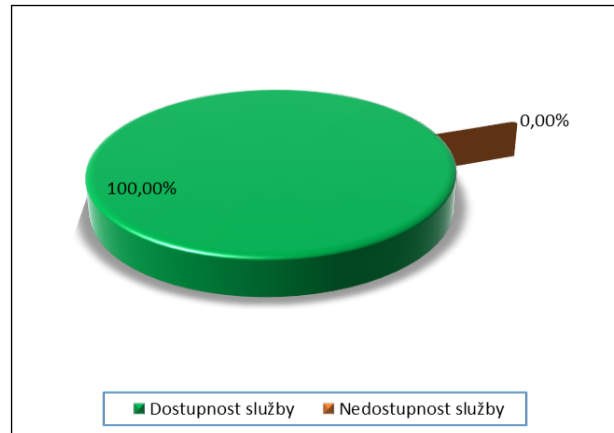
Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost monitorovacího systému CA Spectrum.

1.2 Dostupnost CA Unified Infrastructure Management

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|---|---------|------------------|
| Dostupnost CA Unified Infrastructure Management | 99,5 % | [bude doplněno] |

[bude doplněn aktuální graf]



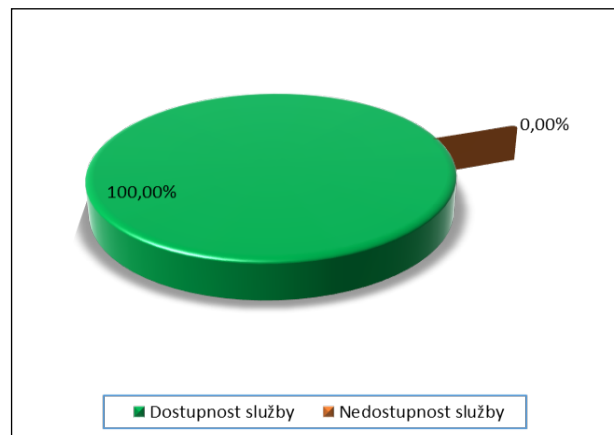
Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost monitorovacího systému CA Unified Infrastructure Management.

1.3 Dostupnost CA Service Operations Insight

| | | |
|--|--------|-----------------|
| Dostupnost CA Service Operations Insight | 99,5 % | [bude doplněno] |
|--|--------|-----------------|

[bude doplněn aktuální graf]



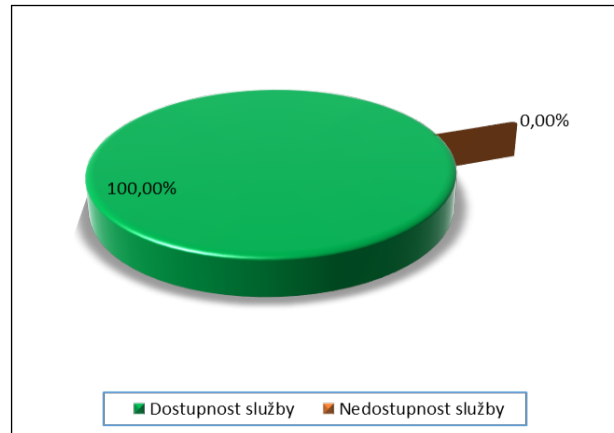
Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost monitorovacího systému CA Service Operations Insight.

1.4 Dostupnost CA Business Intelligence JasperReports

| | | |
|---|--------|-----------------|
| Dostupnost CA Business Intelligence JasperReports | 99,5 % | [bude doplněno] |
|---|--------|-----------------|

[bude doplněn aktuální graf]



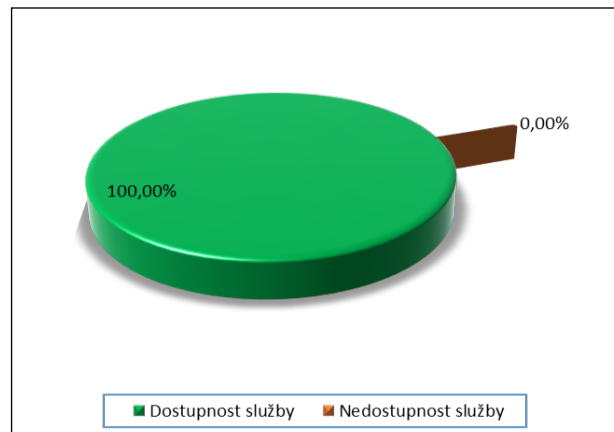
Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost monitorovacího systému CA Business Intelligence JasperReports.

1.5 Dostupnost CA Embedded Entitlements Manager

| | | |
|---|--------|-----------------|
| Dostupnost CA Embedded Entitlements Manager | 99,5 % | [bude doplněno] |
|---|--------|-----------------|

[bude doplněn aktuální graf]



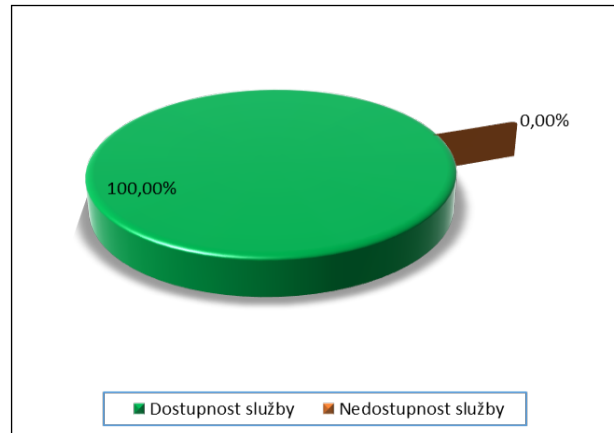
Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost systému CA Embedded Entitlements Manager.

1.6 Dostupnost CA Application Performance Management

| | | |
|--|--------|-----------------|
| Dostupnost CA Application Performance Management | 99,5 % | [bude doplněno] |
|--|--------|-----------------|

[bude doplněn aktuální graf]



Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost monitorovacího systému CA Application Performance Management.

1.7 Profylaxe spravovaných Produktů a Integrací

Dle Smlouvy je Poskytovatel Provozní podpory povinen provádět:

1.7.1 Profylaxi spravovaných Produktů

a to minimálně jednou měsíčně za účelem prevence, pro identifikaci možných změn architektury a pro udržení jejich dlouhodobého a bezproblémového chodu.

Zde Poskytovatel doplní informace o provedených krocích a výsledcích této profylaxe.

1.7.2 Profylaxi Integrací a kontrolu konzistence dat mezi Integracemi

a to minimálně jednou měsíčně.

Zde Poskytovatel doplní informace o provedených krocích a výsledcích této profylaxe a kontroly.

1.8 Statistické přehledy

1.8.1 Statistiky počtu Servisních hlášení dle jednotlivých podporovaných monitorovacích systémů Provozního IT monitoringu a dle typu Servisního hlášení (incident, požadavek)

[bude doplněn aktuální graf]

1.8.2 Kvantitativní přehled incidentů a požadavků na podporu za uplynulá období

[bude doplněn aktuální graf]

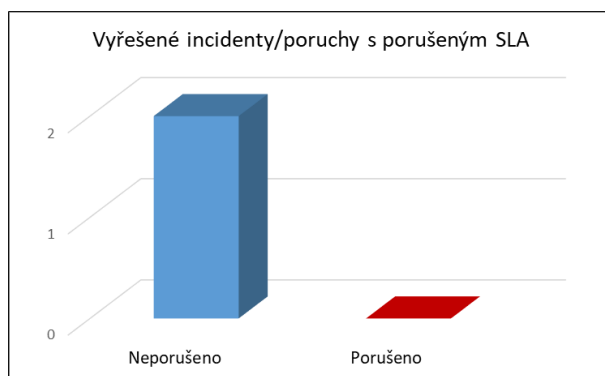
1.9 Přehled porušení úrovně poskytované Provozní podpory

1.9.1 Incidenty/poruchy, které byly v reportovaném období vyřešeny

| Vyřešené incidenty/poruchy s porušeným SLA | Tiketů celkem | | Počty porušení tiketů v jednotlivých kategoriích | | | |
|--|-----------------|-----------------|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| | [bude doplněno] | | | | | |
| Služba | Neporušeno | Porušeno | Blokující | Majoritní | Střední | Minoritní |
| CA Spectrum | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Unified Infrastructure Management | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Service Operations Insight | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Business Intelligence JasperReports | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Embedded Entitlements Manager | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Application Performance Management | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |

Vyřešené incidenty/poruchy s porušeným SLA

[bude doplněn aktuální graf]

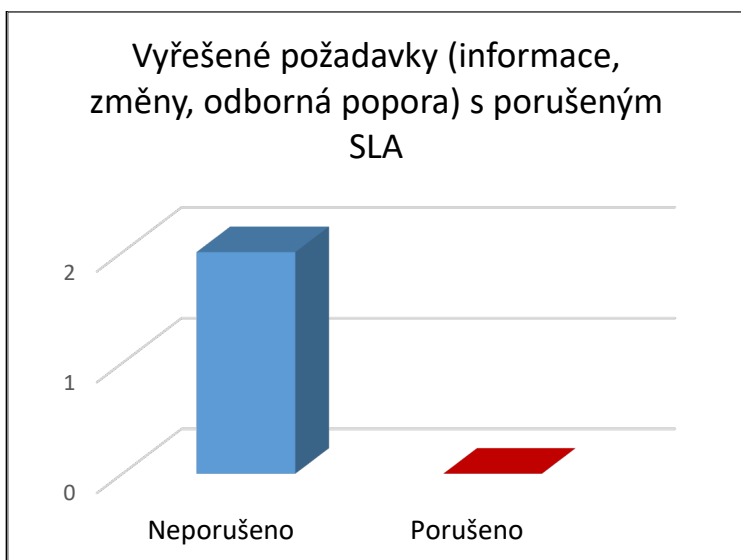


1.9.2 Požadavky, které byly v reportovaném období vyřešeny

| Vyřešené požadavky (informace, změny, odborná podpora) s porušeným SLA | Tiketů celkem | |
|--|-----------------|-----------------|
| | [bude doplněno] | |
| Služba | Neporušeno | Porušeno |
| CA Spectrum | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Unified Infrastructure Management | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Service Operations Insight | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Business Intelligence JasperReports | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Embedded Entitlements Manager | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Application Performance Management | [bude doplněno] | [bude doplněno] |

Vyřešené požadavky (informace, změny, odborná podpora) s porušeným SLA

[bude doplněn aktuální graf]



1.9.3 Přehled a závěr z analýzy porušených SLA

Servisní hlášení (souhrnně), která byla v reportovaném období vyřešena, a bylo porušeno SLA:

| Vyřešené tikety s porušeným SLA | | |
|--|-----------------|-----------------|
| Služba | Incidenty | Požadavky |
| CA Spectrum | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Unified Infrastructure Management | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Service Operations Insight | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Business Intelligence JasperReports | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Embedded Entitlements Manager | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| CA Application Performance Management | [bude doplněno] | [bude doplněno] |

Vztah Servisních hlášení s porušenými SLA ke kategoriím a vyvozený závěr:

| ID | SLA | Kategorie |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |

| ID | Závěr |
|-----------------|-----------------|
| [bude doplněno] | [bude doplněno] |

Za reportované období nedošlo k porušení SLA.

Chronologický přehled je k dispozici v SD.

1.10 Hodnocení kvality Servisní podpory

Z výše uvedených údajů vyvozujeme a **navrhujeme** následující hodnocení kvality Servisní podpory:

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|---|---------|------------------|
| Roční dostupnost CA Spectrum | 99,5 % | [bude doplněno] |
| Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem. | | |
| Roční dostupnost CA Unified Infrastructure Management | 99,5 % | [bude doplněno] |
| Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem. | | |
| Roční dostupnost CA Service Operations Insight | 99,5 % | [bude doplněno] |
| Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem. | | |
| Roční dostupnost CA Business Intelligence JasperReports | 99,5 % | [bude doplněno] |
| Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem. | | |
| Roční dostupnost CA Embedded Entitlements Manager | 99,5 % | [bude doplněno] |
| Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem. | | |

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|---------|------------------|
| Roční dostupnost CA Application Performance Management | 99,5 % | [bude doplněno] |
| Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem. | | |

1.10.1 CA Spectrum

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|-----------|------------------|
| Porušená SLA | Kritická | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada. | | |
| Porušená SLA | Majoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada. | | |
| Porušená SLA | Minoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada. | | |

1.10.2 CA Unified Infrastructure Management

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|-----------|------------------|
| Porušená SLA | Kritická | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada. | | |
| Porušená SLA | Majoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada. | | |
| Porušená SLA | Minoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada. | | |

1.10.3 CA Service Operations Insight

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|-----------|------------------|
| Porušená SLA | Kritická | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada. | | |
| Porušená SLA | Majoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada. | | |
| Porušená SLA | Minoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada. | | |

1.10.4CA Business Intelligence JasperReports

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|-----------|------------------|
| Porušená SLA | Kritická | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada. | | |
| Porušená SLA | Majoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada. | | |
| Porušená SLA | Minoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada. | | |

1.10.5CA Embedded Entitlements Manager

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|-----------|------------------|
| Porušená SLA | Kritická | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada. | | |
| Porušená SLA | Majoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada. | | |
| Porušená SLA | Minoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada. | | |

1.10.6CA Application Performance Management

| Název parametru | Metrika | Skutečná hodnota |
|--|-----------|------------------|
| Porušená SLA | Kritická | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada. | | |
| Porušená SLA | Majoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada. | | |
| Porušená SLA | Minoritní | [bude doplněno] |
| Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada. | | |

1.10.7Navržená opatření

[bude doplněno]

1.10.8Výpočet sankcí služby Servisní podpora

Za měsíc [bude doplněno] nedošlo k porušení SLA.

Na základě výše uvedených skutečností navrhujeme Službu Servisní podpora za [bude doplněno] akceptovat bez sankcí.

Aktualizace Provozní dokumentace

Popis stávajícího řešení IT monitoringu

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Technický projekt CA Unified Infrastructure Management

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Bezpečnostní projekt CA Unified Infrastructure Management

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Provozní příručka CA Unified Infrastructure Management

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Instalační report CA Unified Infrastructure Manager

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Instalace UIM robota

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Technický projekt CA Spectrum

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Bezpečnostní projekt CA Spectrum

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Provozní příručka CA Spectrum

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Provozní příručka CA Service Operations Insight

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Instalační report CA Service Operations Insight

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Instalační report CA Business Intelligence JasperReports

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Provozní příručka CA Business Intelligence JasperReports

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Provozní příručka CA Embedded Entitlements Manager

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

NABÍDKA – VZOR

| | | | | | |
|--|-------------------------|--|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| NABÍDKA SLUŽBY ROZVOJOVÉ ČINNOSTI | | | | Číslo: [XX/YYYY] | |
| Za Poskytovatele - [bude doplněno] | | | | | |
| příjmení | [bude doplněno] | jméno | [bude doplněno] | titul | [bude doplněno] |
| funkce | [bude doplněno] | | | | |
| Specifikace rozsahu služby ROZVOJOVÉ ČINNOSTI | | | | | |
| Termín (datum a čas) poskytnutí služby ROZVOJOVÉ ČINNOSTI | | | | | |
| [bude doplněno] | | | | | |
| Detailní popis poskytnutí služby ROZVOJOVÉ ČINNOSTI | | | | | |
| [bude doplněno] | | | | | |
| Požadavek Poskytovatele na součinnost třetích stran | | | | | |
| [bude doplněno] | | | | | |
| Vyjádření k Požadavku | | | | | |
| [bude doplněno] | | | | | |
| Odhad pracnosti poskytované služby ROZVOJOVÉ ČINNOSTI | | | | | |
| Popis | počet člověkodnů | cena za 1 člověkoden [Kč] | cena celkem bez DPH [Kč] | | |
| <i>popis jednotlivých aktivit včetně pracnosti</i> | | | | | |
| * počet řádku bude přidán dle potřeby | | | | | |
| Celkem | --- | --- | | | |
| Schvalovací doložka | | | | | |
| Jméno a příjmení | Organizace | Podpis | | Datum | |
| [bude doplněno] | SPCSS | [bude doplněno] | | [bude doplněno] | |
| [bude doplněno] | [Poskytovatel] | [bude doplněno] | | [bude doplněno] | |

OBJEDNÁVKA – VZOR

| | | | | | | | |
|--|---|-----------------|-----------|--------------------------------------|---|--|--|
| Objednatel | | | | | Poskytovatel | | |
| Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. | Název | | | | Sídlo | | |
| Sídlo | Na Vápence 915/14 | | | | Sídlo | | |
| | 130 00 Praha 3 - Žižkov | | | | | | |
| Zápis | OŘ vedený Městským soudem v Praze v oddílu A, vložce 76922 | | | | | | |
| Dat. schránka | ag5uunk | | | | | | |
| IČO | 03630919 | | | | IČO | | |
| DIČ | CZ03630919 | | | | DIČ | | |
| Bank. spojení | Česká spořitelna, a.s. | | | | Smlouva <i>číslo uzavřené smlouvy</i> | | |
| Číslo účtu | 6303942/0800 | | | | Termín <i>termín (datum a čas) poskytnutí odborné podpory</i> | | |
| IBAN | CZ12 0800 0000 0000 0630 3942 | | | | | | |
| Kontaktní os. | | | | | Kontaktní os. | | |
| Telefon | | | | | Telefon | | |
| E-mail | | | | | E-mail | | |
| Místem dodání předmětu objednávky je sídlo Objednatele, pokud není dojednáno mezi Objednatelem a Dodavatelem jinak. Splatnost ceny 30 dní ode dne doručení řádného daňového dokladu objednateli na epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky. | | | | | | | |
| Poznámka | | | | | | | |
| Označení | Název | Množství | MJ | Cena za jednotku v Kč bez DPH | Cena celkem v Kč bez DPH | | |
| | | | | | 0,00 Kč | | |
| | | | | | 0,00 Kč | | |
| | | | | | 0,00 Kč | | |
| Celkem | | | | | 0,00 Kč | | |
| Schválil za Objednatele | | | | Schválil za Poskytovatele | | | |
| Datum | | | | Datum | | | |
| Jméno, příjmení | | | | Jméno, příjmení | | | |
| Pracovní pozice | | | | Pracovní pozice | | | |
| Podpis | | | | Podpis | | | |
| <p style="color: red;">Upozorňujeme, že plnit objednávku lze až po její řádné písemné akceptaci ze strany dodavatele s tím, že následně bude potvrzená objednávka odběratelem zveřejněna v Registru smluv v souladu s požadavky vyplývajícími ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.</p> | | | | | | | |

Vystavil/a [doplnit]

Schválil/a [ředitel věcně příslušného útvaru]

Schválil/a [ředitel odpovědný za čerpání finančních prostředků]

Na základě žádanky č./rámcové smlouvy/veřejné zakázky [doplnit]

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL– VZOR

| | | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Předmět | [bude doplněno] | | | |
| Smlouva číslo | [bude doplněno] | | | |
| Poskytovatel | [bude doplněno] | | | |
| Vypracoval | [bude doplněno] | Datum | [bude doplněno] | |
| Předmět akceptace | | | | |
| <i>Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytované služby ROZVOJOVÉ ČINNOSTI</i> | | | | |
| Připomínky Objednatele | | | | |
| <i>Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytované služby ROZVOJOVÉ ČINNOSTI</i> | | | | |
| Závěry akceptace | | | | |
| <input type="checkbox"/> | je akceptováno bez výhrad | | | |
| <input type="checkbox"/> | je akceptováno s výhradou | | | |
| <input type="checkbox"/> | není akceptováno | | | |
| Seznam výhrad akceptace | | | | |
| Č. | Popis výhrady | Způsob odstranění | Termín odstranění | Zodpovědná osoba |
| 1 | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| Seznam příloh akceptace | | | | |
| Číslo: | Název přílohy | | | |
| 1 | [bude doplněno] | | | |
| 2 | [bude doplněno] | | | |
| 3 | [bude doplněno] | | | |
| Schvalovací doložka | | | | |
| Jméno a příjmení | Organizace | Podpis | Datum | |
| [bude doplněno] | SPCSS | | | |
| [bude doplněno] | [Poskytovatel] | | | |

PROTOKOL O PŘEVZETÍ PROVOZNÍHO IT MONITORINGU – VZOR

| | | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Předmět | [bude doplněno] | | | |
| Smlouva číslo | [bude doplněno] | | | |
| Poskytovatel | [bude doplněno] | | | |
| Vypracoval | [bude doplněno] | Datum | [bude doplněno] | |
| Předmět akceptace | | | | |
| <i>hodnocení a akceptace Provozní dokumentace</i> | | | | |
| Připomínky | | | | |
| <i>připomínky k rozsahu a kvalitě Převzetí Provozního IT monitoringu</i> | | | | |
| Závěry akceptace | | | | |
| <input type="checkbox"/> | je akceptováno bez výhrad | | | |
| <input type="checkbox"/> | je akceptováno s výhradou | | | |
| <input type="checkbox"/> | není akceptováno | | | |
| Seznam výhrad akceptace | | | | |
| Č. | Popis výhrady | Způsob odstranění | Termín odstranění | Zodpovědná osoba |
| 1 | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] | [bude doplněno] |
| Seznam příloh akceptace | | | | |
| Číslo: | Název přílohy | | | |
| 1 | [bude doplněno] | | | |
| 2 | [bude doplněno] | | | |
| 3 | [bude doplněno] | | | |
| Schvalovací doložka | | | | |
| Jméno a příjmení | Organizace | Podpis | Datum | |
| [bude doplněno] | SPCSS | | | |
| [bude doplněno] | [Poskytovatel] | | | |

