



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR



PROBAČNÍ  
A MEDIAČNÍ  
SLUŽBA

## 1. SERVISNÍ SMLOUVA

# O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE AGENDOVÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

mezi

**Česká republika – Probační a mediační služba**

jako objednatelem na straně jedné

a

**Asseco Central Europe, a.s.**

jako poskytovatelem na straně druhé



## OBSAH

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>4</b>
<b>1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ</b> .....	<b>5</b>
<b>2. PŘEDMĚT A ÚČEL SERVISNÍ SMLOUVY</b> .....	<b>13</b>
<b>3. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</b> .....	<b>14</b>
<b>4. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>14</b>
<b>5. HELP DESK</b> .....	<b>17</b>
<b>6. NAHLÁŠENÍ INCIDENTU</b> .....	<b>18</b>
<b>7. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU</b> .....	<b>19</b>
<b>8. CENA</b> .....	<b>22</b>
<b>9. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN</b> .....	<b>24</b>
<b>10. POVINNOSTI OBJEDNATELE</b> .....	<b>25</b>
<b>11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE</b> .....	<b>27</b>
<b>12. AKCEPTACE A TESTY</b> .....	<b>30</b>
<b>13. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ</b> .....	<b>32</b>
<b>14. ZDROJOVÝ KÓD</b> .....	<b>35</b>
<b>15. ÚČAST PODDODAVATELŮ</b> .....	<b>36</b>
<b>16. REALIZAČNÍ TÝM</b> .....	<b>36</b>
<b>17. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ</b> .....	<b>38</b>
<b>18. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST</b> .....	<b>39</b>
<b>19. NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY</b> .....	<b>43</b>
<b>20. SMLUVNÍ POKUTY A ÚROKY Z PRODLENÍ</b> .....	<b>43</b>
<b>21. ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ</b> .....	<b>45</b>
<b>22. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU</b> .....	<b>46</b>
<b>23. POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S UKONČENÍM SMLUVNÍHO VZTAHU</b> .....	<b>48</b>
<b>24. ZMĚNY SERVISNÍ SMLOUVY</b> .....	<b>49</b>
<b>25. POJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>49</b>
<b>26. ZAJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>49</b>
<b>27. KOMUNIKACE STRAN</b> .....	<b>51</b>
<b>28. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ</b> .....	<b>51</b>
<b>29. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ</b> .....	<b>52</b>
<b>PODPISOVÁ STRANA</b> .....	<b>54</b>



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR



PROBAČNÍ  
A MEDIAČNÍ  
SLUŽBA



## SERVISNÍ SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE AGENDOVÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

(„Servisní smlouva“)

### SMLUVNÍ STRANY

(1) **Česká republika – Probační a mediační služba**

se sídlem na adrese Senovážné náměstí 995/1, 110 00 Praha 1

IČO: 70888060

bankovní spojení:



číslo účtu:

zastoupená: PhDr. Andreou Matouškovou, ředitelkou

Organizační složka státu vedená v evidenci ČSÚ na základě zákona 257/2000 Sb.

(„Objednatel“)

a

(1) **Asseco Central Europe, a.s.**

se sídlem na adrese Budějovická 778/3a, Michle, 140 00 Praha 4, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka B, oddíl 8525

IČO: 27074358

DIČ: CZ27074358

bankovní spojení:



číslo účtu:

zastoupená: Ing. Filipem Kadeřábkem, prokuristou

(„Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně „Strany“ a každý z nich samostatně „Strana“)

### PREAMBULE

(A) Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. ZZVZ svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Agendový informační systém Probační a



mediační služby (AIS PMS)“, číslo zakázky Z2020-036154 , zveřejněnou Objednatelům dne 19.10.2020 („**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je dodávka agendového informačního systému Objednatel („**AIS PMS**“), jenž bude stěžejním systémem pro činnost Objednatel a plnění jeho úkolů, a který současně bude významným informačním systémem ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, respektive vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. Vytvoření informačního systému dle Smlouvy o dílo (dále v bodu (C) preambule) je součástí projektu „*Agendový informační systém Probační a mediační služby (AIS PMS)*“ č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_034/0006422, který je financovaný ze zdrojů Evropské Unie - Integrovaného regionálního operačního programu.

- (B) Poskytovatel předložil dne 2. prosince 2020 Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvhodnější ze všech posuzovaných nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat předmět Veřejné zakázky prostřednictvím Poskytovatele v souladu s touto Servisní smlouvou a Poskytovatel je ochoten se na realizaci Veřejné zakázky podílet.
- (C) Současně s uzavřením této Servisní smlouvy byla mezi Objednatel a Poskytovatelem uzavřena smlouva o dílo na implementaci agendového informačního systému, na základě níž se Poskytovatel zavázal pro Objednatel v souladu se Zadávací dokumentací, Technickou specifikací a Návrhem řešení provést instalaci, integraci a implementaci agendového informačního systému a poskytnout Objednateli náležitě Licence k jeho užití („**Smlouva o dílo**“).
- (D) Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na podporu a údržbu agendových informačních systémů vč. elektronických systémů spisové služby. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatel a s ohledem na šetření nákladů Objednatel.

## 1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

1.1 Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto Článku 1.1 s tím, že v textu Servisní smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:

- (a) „**Administrátor**“ znamená uživatele AIS PMS, kterému byla přidělena zvláštní oprávnění, tedy nejvyšší možné oprávnění v AIS PMS, umožňující vykonávat jeho povinnosti, vyjma oprávnění ke změnám kódu AIS PMS;
- (b) „**AIS PMS**“ znamená agendový systém Objednatel; tj. elektronický centralizovaný systém, který bude zasazen do budované ICT infrastruktury portálu eJustice, a to po jeho akceptaci a odstranění všech jeho vad v souladu se Smlouvou o dílo v jeho poslední verzi (včetně Aktualizací či změn provedených v souladu s touto Servisní smlouvou a Akceptovaných Objednatel);
- (c) „**Akceptace**“ znamená schválení a převzetí výstupů poskytování Služeb Objednatel v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*);
- (d) „**Akceptační kritéria**“ má význam uvedený v Článku 12.4;
- (e) „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v Článku 12.1;
- (f) „**Akceptační řízení**“ znamená postup podle Článku 12 (*Akceptace a Testy*);
- (g) „**Aktualizace**“ znamená jakákoliv nová verze AIS PMS anebo jeho části, v rámci které



byl proveden zásah do kódu, nastavení, číselníků, algoritmů, databází, Databází či jakýchkoliv částí AIS PMS vyžadujících provedení zásahu do souboru nebo databáze, které jsou součástí AIS PMS, zejména, nikoliv však výlučně, projevujících se navenek jakémukoliv uživateli či správci, nebo jedná-li se o jakoukoliv bezpečnostní aktualizaci. Aktualizací pro účely této Servisní smlouvy nejsou nové verze Hardware či Software v rámci IT infrastruktury;

- (h) „**Analýza rizik**“ má význam uvedený v Článku 18.2;
- (i) „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména nikoliv však výlučně software, databáze a jakékoliv písemné výstupy vytvořené Poskytovatelem a předávané Objednateli na základě této Servisní smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
- (j) „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- (k) „**Čas dodání Finálního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Finální řešení do Produkčního prostředí v případě Incidentu na Produkčním prostředí, nebo do Testovacího prostředí v případě Incidentu na Testovacím prostředí, nebo do Cvičného prostředí v případě Incidentu na Cvičném prostředí;
- (l) „**Čas dodání Náhradního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Náhradní řešení do Produkčního prostředí v případě Incidentu na Produkčním prostředí, nebo do Testovacího prostředí v případě Incidentu na Testovacím prostředí, nebo do Cvičného prostředí v případě Incidentu na Cvičném prostředí;
- (m) „**Čas nahlášení Incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Servisní Smlouvě;
- (n) „**Celková doba nedostupnosti**“ má význam uvedený v Příloze č. 1 [Specifikace Služeb];
- (o) „**Cena**“ znamená Cena Paušálních služeb a Cena Služeb na objednávku, nebo každá z nich samostatně;
- (p) „**Cena Paušálních služeb**“ má význam uvedený v Článku 8.1;
- (q) „**Cena Služeb na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 8.2;
- (r) „**Cvičné prostředí**“ znamená instanci AIS PMS v podobě, v jaké je nasazen do Produkčního prostředí, určenou ke školení a vzdělávání uživatelů;
- (s) „**Člověkodén**“ znamená osm (8) Člověkohodin;
- (t) „**Člověkohodina**“ znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, účelné práce jednoho (1) člověka skutečně odvedené na plnění této Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy;
- (u) „**Dílčí smlouva**“ má význam uvedený v Článku 7.2;
- (v) „**Doba dodání Finálního řešení**“ znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu



a Časem dodání Finálního řešení. Do Doby dodání Finálního řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Servisní smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury anebo informačních systémů, na které je AIS PMS napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;

- (w) **„Doba dodání Náhradního řešení“** znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu a Časem dodání Náhradního řešení. Do Doby dodání Náhradního řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Servisní smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury anebo informačních systémů, na které je AIS PMS napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
- (x) **„Dokumentace“** má význam uvedený ve Smlouvě o dílo;
- (y) **„Dostupnost“** znamená stav AIS PMS, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za podmínek dle této Servisní smlouvy byl, možný řádný provoz AIS PMS v celém jeho rozsahu nebo jeho podstatné části, přičemž AIS PMS se považuje za dostupný i v případě provozu prostřednictvím Náhradního řešení a také pokud je Dostupné alespoň jednomu uživateli, a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena chybou AIS PMS nebo jiným technickým problémem způsobeným Poskytovatelem či jeho činnostmi prováděnými v technickém řešení AIS PMS;
- (z) **„Faktura“** má význam uvedený v Článku 8.5;
- (aa) **„Finální řešení“** představuje uvedení AIS PMS do provozuschopného stavu, který jej dovoluje dlouhodobě řádně užívat v celém rozsahu dle Specifikace AIS PMS. Dodání Finálního řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Paušální služby;
- (bb) **„Help Desk“** znamená druhou úroveň podpory, za kterou odpovídá Poskytovatel, kdy:
  - (i) první úroveň (L1) – nahlášení incidentu uživatelem AIS PMS - je prováděno nahlášením uživatelem Objednateli, který incident vyhodnotí a případně předá incident jako Incident Poskytovateli do druhé úrovně podpory,
  - (ii) druhá úroveň (L2) – nahlášení Incidentu Ohlašovatelem Poskytovateli v případě, že Incident nebyl vyřešen v první úrovni podpory – je prováděno nahlášením Ohlašovatelem přes Help Desk Poskyvateli.
- (cc) **„IKS“** má význam uvedený v Článku 18.1;
- (dd) **„Incident“** představuje neplánované přerušení fungování AIS PMS či jakékoli jeho části, omezení kvality fungování AIS PMS, anebo jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost AIS PMS. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované ve Specifikaci AIS PMS, anebo obvyklé pro AIS PMS



v jeho aktuální verzi. Dále se Incidentem myslí jakýkoliv případ, kdy se AIS PMS nechová v souladu se Specifikací AIS PMS, anebo obvyklé pro AIS PMS v jeho aktuální verzi, či jakýkoliv případ včetně Výpadku, a to vše bez ohledu na to, zda jde o Vadu či nikoliv. Kategorizace Incidentů je uvedena v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]. Vada je vždy Incidentem, a jde tak o podmnožinu pojmu Incident. Za Incident se považují pouze Incidentsy nahlášené Objednatelem Poskytovateli přes Help Desk a za dobu trvání Incidentu se považuje doba od nahlášení Incidentu Ohlašovatelem, do vyřešení Incidentu, které bude Ohlašovatelem nebo jeho nadřízeným uživatelem potvrzeno vhodným způsobem v Help Desku, byl-li Incident vyřešen;

- (ee) „**IT infrastruktura**“ znamená pro účely této Servisní smlouvy veškerý Hardware ve vlastnictví Objednatele a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem autorských práv, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného právního titulu. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.). Bližší vymezení IT infrastruktury je obsaženo v bodech 5. 1 a 6.3 Technické specifikace [*IT infrastruktura*];
- (ff) „**Kontaktní osoba**“ má význam uvedený v **Příloze č. 4** *Realizační tým a Kontaktní osoby*;
- (gg) „**Licence**“ má význam uvedený v Článku 13.1;
- (hh) „**Maintenance Podpůrného software**“ znamená Paušální služby dle Článku 4.1(r);
- (ii) „**Měření úsek**“ má význam uvedený v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
- (jj) „**Měsíční výkaz**“ znamená dokument obsahující souhrnnou evidenci poskytnutých Služeb zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány, jehož obsahové náležitosti jsou blíže stanoveny v těle této Servisní smlouvy a zejména v její **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
- (kk) „**Náhradní řešení**“ znamená dodání mezitímního řešení Incidentu Poskyvatel, kterým bude obnoven řádný provoz AIS PMS. Náhradní řešení nesmí výrazně negativně ovlivnit fungování Objednatele, činnost uživatelů AIS PMS, řádný chod IT infrastruktury anebo AIS PMS a nesmí jakkoliv negativně ovlivnit zabezpečení IT infrastruktury anebo zabezpečení dat. Dodání Náhradního řešení nezabavuje Poskyvatele povinnosti dodat Finální řešení ani poskytovat Paušální služby;
- (ll) „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 7.5(b);
- (mm) „**Nařízení**“ má význam uvedený ve Smlouvě o dílo;
- (nn) „**Návrh řešení**“ znamená návrh řešení, který byl předložen Poskyvatel jako součást nabídky podané v rámci Veřejné zakázky a tvoří přílohu č. 2 Smlouvy o dílo;
- (oo) „**NSESSS**“ znamená Národní standard pro elektronické systémy spisové služby zveřejněný v oznámení Ministerstva vnitra České republiky ve VMV č. 64/2012, ve znění pozdějších předpisů;
- (pp) „**NÚKIB**“ je Národní úřad pro kybernetickou bezpečnost;
- (qq) „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;





- (rr) „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 7.5(d);
- (ss) „**Ohlašovatel**“ znamená některou z Kontaktních osob Objednatele, pracovníka Objednatele zajišťujícího úroveň L1 podpory, nebo Administrátora AIS PMS;
- (tt) „**Opatření ke snížení rizika**“ má význam uvedený v Článku 18.3;
- (uu) „**Osobní údaje**“ znamená osobní údaje ve smyslu § 24 odst. 2 ZZOÚ;
- (vv) „**Paušální služby**“ znamená podporu provozu AIS PMS a všech jeho částí (včetně Podpůrného software), tj. společně Servis AIS PMS a Servis Podpůrného software, v souladu s touto Servisní smlouvou (čl. 4) a za podmínek v ní stanovených, včetně Aktualizací, jejíž parametry jsou dále uvedeny zejména v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
- (ww) „**Plánovaná odstávka systému**“ znamená plánované přerušení provozu AIS PMS, nebo jeho částí, z důvodu nezbytné údržby. V případě, že bude trvat déle než jednu (1) hodinu, oznámí je Poskytovatel písemně Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění minimálně tři (3) dny předem. Kontaktní osoba Objednatele tuto odstávku potvrdí písemně Poskytovateli. Plánované odstávky systému budou plánovány výhradně mimo dobu požadované Dostupnosti AIS PMS, tedy mimo Měřený úsek. Plánované odstávky systému trvající méně než jednu (1) hodinu je možné dohodnout telefonicky minimálně čtyři (4) hodiny předem. Plánovanou odstávku systému je bez předchozího písemného souhlasu Objednatele možné provádět pouze jednou (1) v kalendářním měsíci;
- (xx) „**Plánovaná odstávka IT infrastruktury**“ znamená plánované přerušení provozu IT infrastruktury, nebo její části, z důvodu nezbytné údržby;
- (yy) „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující poddodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Servisní smlouvou, která je uvedena v **Příloze č. 3** [*Poddodavatelé*]. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že realizací poddodávek dle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. Licence) Objednateli ze strany třetích osob;
- (zz) „**Podpora Podpůrného software**“ znamená Paušální služby dle Článků 4.1(o) až 4.1(q);
- (aaa) „**Podpůrný software**“ znamená Software, ke kterému je poskytován Servis Podpůrného software, a který byl Poskytovatelem v souladu se Smlouvou o dílo využit při plnění Smlouvy o dílo, a který tvoří součást anebo slouží k řádnému provozu AIS PMS či případně má být k AIS PMS doplněn dle dohody Stran v rámci plnění této Smlouvy; Podpůrný software musí být v souladu se Zadávací dokumentací kompatibilní, běžně fungující a nezpůsobující nestandardní fungování AIS PMS na IT infrastruktuře a dále podporovaný jeho výrobcem (vydávání bezpečnostních záplat, aktualizací apod.). Jako Podpůrný software smí být užit pouze Standardní software nebo Program s otevřeným kódem;
- (bbb) „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
- (ccc) „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 7.5(a);
- (ddd) „**Produkční prostředí**“ znamená instanci AIS PMS v ostrém provozu běžně přístupnou uživatelům AIS PMS, vyjma Testovacího prostředí a Cvičného prostředí;



- (eee) „**Program s otevřeným kódem**“ znamená Software šířený či distribuovaný pod některou z veřejných licencí (například open source anebo free software licence), který má být v souladu s touto Servisní smlouvou využit při plnění této Servisní smlouvy, a který tvoří součást anebo slouží k řádnému provozu AIS PMS. Program s otevřeným kódem je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných Zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva Software měnit. Na užití Programu s otevřeným kódem je Poskytovatel povinen Objednatel upozornit v Nabídce.
- (fff) „**Prováděcí dokumentace**“ má význam uvedený ve Smlouvě o dílo;
- (ggg) „**Předměty práv k nehmotným statkům**“ má význam uvedený v Článku 13.14;
- (hhh) „**Reakční doba**“ je doba od Času nahlášení Incidentu anebo požadavku do doručení Reakce Objednateli nebo Ohlašovatelí;
- (iii) „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu nebo na jiný požadavek, ve formě a způsobem dále definovanými v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
- (jjj) „**Realizační tým**“ znamená (i) osoby uvedené v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky, (ii) další osoby (zaměstnanci Poskytovatele či Poddodavatelé), prostřednictvím nichž Poskytovatel poskytuje Služby;
- (kkk) „**Rozvoj**“ znamená vývoj, vytvoření a naprogramování zcela nových funkcionalit AIS PMS, změny a úpravy stávajících funkcionalit AIS PMS či jakékoli další změny a úpravy AIS PMS nad rámec Paušálních služeb a jejich uvedení do Produkčního, Testovacího a Cvičného prostředí v souladu s touto Servisní smlouvou a jednotlivými Dílčími smlouvami;
- (lll) „**Servis AIS PMS**“ znamená Paušální služby dle Článků 4.1(a) až 4.1(n);
- (mmm) „**Servis Podpůrného software**“ znamená Podporu Podpůrného software a Maintenance Podpůrného software dohromady;
- (nnn) „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu či jiného požadavku. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do AIS PMS a k nasazení Náhradního řešení nebo Finálního řešení;
- (ooo) „**Služby**“ znamená Paušální služby a Služby na objednávku, nebo každá z nich samostatně;
- (ppp) „**Služby na objednávku**“ znamená Rozvoj a dále obdobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytovány nad rámec Paušálních služeb, poskytnuté/poskytované na základě a v souladu s jednotlivými Dílčími smlouvami, zahrnující zejména, nikoliv však výlučně, školení nad rámec Smlouvy o dílo, další rozvoj, změny a vývoj AIS PMS a další s tím spojené služby;
- (qqq) „**Smlouva o dílo**“ má význam uvedený v bodu (C) Preambule;
- (rrr) „**Specifikace AIS PMS**“ znamená popis AIS PMS dle Smlouvy o dílo, Prováděcí dokumentace a Technické specifikace se zohledněním všech změn provedených v rámci akceptační procedury dle Smlouvy o dílo a ve stavu ke dni akceptace AIS PMS



v souladu se Smlouvou o dílo, včetně jeho Aktualizací či změn provedených v souladu s touto Servisní smlouvou a Akceptovaných Objednatelem;

- (sss) „**Správní řízení**“ má význam uvedený v **Příloze č. 6** [*Ochrana osobních údajů*];
- (ttt) „**Standardní software**“ znamená Software, který má být v souladu s touto Servisní smlouvou či potvrzenou Nabídkou využit při plnění této Servisní smlouvy, a který tvoří součást anebo slouží k řádnému provozu AIS PMS, a zároveň byl vytvořen osobou odlišnou od Poskytovatele a s ním propojených osob a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám. Mezi Standardní software patří pouze:
- (i) Software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň dvěma (2) na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovými Software upravovat, a který je v době uzavření Smlouvy o dílo prokazatelně užíván v produkčním prostředí nejméně u pěti (5) na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů (virtualizované prostředí umístěné na stejném Hardware se považuje za jedno produkční prostředí);
  - (ii) Software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v AIS PMS bez nutnosti vynakládání větších prostředků (více jako 50.000 Kč/rok), písemnou garanci, že další rozvoj AIS PMS jinou osobou, než Poskytovatelem, je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového Softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do Zdrojových kódů takového Softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového Softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.
  - (iii) Software, jehož API („*Application Programming Interface*“) pokrývá všechny moduly a funkcionality AIS PMS, je dobře dokumentovaný, umožňuje zapouzdření Software a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT infrastruktury a AIS PMS bez nutnosti zásahu do Zdrojových kódů Softwaru, a Poskytovatel poskytne Objednateli právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu, jako Software.
- (uuu) „**Technická specifikace**“ je dokument, který stanoví zejména požadované vlastnosti a funkce AIS PMS a IT infrastruktury, a který tvoří součást Zadávací dokumentace jako její příloha č. 4;
- (vvv) „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání AIS PMS v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situacích a Testovacích scénářů;
- (www) „**Testovací prostředí**“ znamená virtuální či fyzickou kopii AIS PMS určenou k provádění Testů, kterou je povinen vytvořit Poskytovatel a která běží na IT infrastruktuře;
- (xxx) „**Testovací scénář**“ znamená scénář průběhu a provedení konkrétního Testu, který zpravidla určuje jednotlivé kroky, které mají být provedeny, počet uživatelů k jejich provedení, množství dat k jejich provedení a další atributy tak, aby došlo k dostatečnému otestování aktualizované verze AIS PMS;



- (yyy) „**Úkony Help Desku**“ má význam uvedený v Článku 5.2;
- (zzz) „**Vada**“ znamená jakoukoliv vadu, včetně vady právní, jak je specifikována zejména v ustanoveních § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, například rozpor mezi skutečnými vlastnostmi AIS PMS, jež jsou například způsobeny poskytnutými Službami, vady Služeb způsobující vady AIS PMS nebo ztěžující užívání AIS PMS, a podobné.
- (aaaa) „**Veřejná zakázka**“ má význam uvedený v bodě (A) preambule této Servisní smlouvy;
- (bbbb) „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“ znamená vyhlášku č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, anebo jakoukoli jinou vyhlášku tuto vyhlášku nahrazující či doplňující;
- (cccc) „**Výpadek**“ znamená neplánované přerušení provozu AIS PMS či jakékoliv jeho podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele (není Dostupný). Za Výpadek se pro účely této Servisní smlouvy nepovažuje Výpadek způsobený pouze a jenom z důvodů způsobených třetími osobami, jejichž součinnost anebo bezvadné poskytování služeb je povinen zajistit Objednatel (poskytovatel služeb podpory IT infrastruktury a informačních systémů, na které je AIS PMS napojen);
- (dddd) „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- (eeee) „**ZKB**“ znamená zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- (ffff) „**ZZOÚ**“ znamená zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
- (gggg) „**ZRS**“ znamená zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů; a
- (hhhh) „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

## 1.2 Pro výklad této Servisní smlouvy platí následující pravidla:

- (a) Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Servisní smlouvy.
- (b) Pojmy definované v této Servisní smlouvě v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
- (c) Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.
- (d) Odkazy na „**pracovní dny**“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.



- (e) Přílohy k této Servisní smlouvě jsou nedílnou součástí této Servisní smlouvy a odkazy na tuto Servisní smlouvu zahrnují i odkaz na tyto Přílohy.
- (f) Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.
- (g) Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
- (h) Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Servisní smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.
- (i) Pojem újma znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Servisní smlouvy.
- (j) Není-li v této Servisní smlouvě výslovně uvedeno jinak, použije se pro pojmy nedefinované touto Servisní smlouvou a označené velkým písmenem definice obsažená ve Smlouvě o dílo.
- (k) Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v jednotlivých Přílohách mají stejný význam jako v těle Servisní smlouvy, není-li v konkrétní Příloze výslovně uvedeno jinak.
- (l) V případě rozporu mezi textem těla této Servisní smlouvy a jejími Přílohami má přednost text těla této Servisní smlouvy.

## 2. PŘEDMĚT A ÚČEL SERVISNÍ SMLOUVY

2.1 Předmětem této Servisní smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z:

- (a) Paušálních služeb dle Článku 4 (*Paušální služby*); a
- (b) Služeb na objednávku dle Článku 7 (*Služby na objednávku*)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou Cenu. Paušální služby jsou dále blíže specifikované zejména též v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].

2.2 Účelem této Servisní smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zajištění řádného chodu AIS PMS vč. Podpůrného software a provádění Rozvoje a dalších Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu s touto Servisní smlouvou a Dílčími smlouvami. Účelem této Servisní smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Ustanovení této Servisní smlouvy, jejích Příloh a Zadávací dokumentace a Technické specifikace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. tělo Servisní smlouvy, 2. Přílohy, 3. Technická specifikace, 4. Zadávací



dokumentace.

### 3. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne Akceptace Díla jako celku dle Smlouvy o dílo.
- 3.2 Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele, resp. místa umístění IT infrastruktury.
- 3.3 Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k AIS PMS a IT infrastruktuře. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k AIS PMS a IT infrastruktuře prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům Realizačního týmu, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům dle vnitřních předpisů Objednatele a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci Realizačního týmu.

### 4. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY

- 4.1 Paušální služby sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností, které je Poskytovatel povinen provádět ode dne uvedeného v Článku 3.1:
- (a) pravidelné prohlídky a revize předepsané výrobcem nebo prohlídky jinak vhodné, a to alespoň jednou (1×) měsíčně;
  - (b) profylaktické prohlídky AIS PMS vč. Podpůrného software minimálně každých šest (6) měsíců; tato činnost zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit;
  - (c) Pravidelná měsíční profylaxe databází, která zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit;
  - (d) provozování Help Desku s on-line přístupem pro nahlašování Incidentů a umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Servisní smlouvě;
  - (e) Hotline podpora; tj. poradenství po telefonu nebo v jiné elektronické podobě v režimu 9×5;
  - (f) Patch management; tj. poskytování aktualizací a řízení změn AIS PMS v rozsahu Poskytovatelem dodaného řešení, dále poskytování informací o nezbytných změnách a aktualizacích AIS PMS, v rozsahu řešení, které nedodal Poskytovatel, ale jsou nezbytné pro fungování AIS PMS;
  - (g) udržování aktuální Dokumentace AIS PMS, včetně Specifikace AIS PMS;
  - (h) lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění Servisních zásahů, včetně jejich testování (Článek 11.4(v) této Servisní smlouvy platí obdobně;
  - (i) poskytování podpory AIS PMS a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek pro Paušální služby pro AIS PMS dále stanovených v **Příloze č. 1 [Specifikace Služeb]**;



- (j) podávání pravidelných Měsíčních výkazů o provozu AIS PMS (např. plnění podmínek Paušálních služeb, kvantifikace požadavků, vytíženost AIS PMS a další dle specifikace uvedené v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]);
- (k) maintenance AIS PMS, včetně zajištění, implementace a instalace Aktualizací a aktualizací AIS PMS a aktualizace AIS PMS způsobené změnami NSESSS a obecně závazných právních předpisů (právní podpora);
- (l) zajištění a provádění Paušálních služeb a Servisních zásahů do klientské části AIS PMS instalované na koncových zařízeních uživatelů AIS PMS, disponuje-li AIS PMS takovou částí. Podpora plánování a provádění Servisních zásahů Poskytovatelem na serverové části a v klientských zařízeních, na nichž je provozován AIS PMS, v rozsahu posouzení zásahu z pohledu garance funkčnosti AIS PMS po provedení Servisního zásahu;
- (m) průběžné navrhování účinné optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení AIS PMS, tak, aby byla vždy zajištěna řádná funkčnost a bezpečnost AIS PMS a důvěrnost, dostupnost a integrita jím spravovaných dat. Návrhy budou předkládány na projektových poradách, nebo aby byla dodržena shoda s požadavky ZKB v rozsahu požadavků na významný informační systém;
- (n) poskytnutí součinnosti při realizaci schválených Objednatelem optimalizací dle Článku 4.1(m) nad IT infrastrukturou;
- (o) podporu a správu Podpůrného software sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem Podpůrného software (je-li takový Podpůrný software součástí AIS PMS);
- (p) realizace Objednatelem schválených optimalizací dle Článku 4.1(m) nad Podpůrným softwarem;
- (q) plnění dalších podmínek pro Paušální služby pro Podpůrný software dále stanovených v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]; a
- (r) zajištění a udržování maintenance Podpůrného software, instalace, implementace a integrace aktualizací Podpůrného software a poskytnutí podpory (*subscription / license maintenance*) Podpůrnému software, včetně nejnovějších verzí tohoto Podpůrného software Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu do skončení doby trvání této Servisní smlouvy; pro vyloučení pochybností se jedná o činnosti nad rámec ustanovení článku 10.1(c) Smlouvy o dílo.
- (s) služby Rozvoje spočívající zejména v dílčích drobných úpravách AIS PMS dle požadavků Objednatele, a to v rozsahu nejvýše dvaceti (20) člověkohodin měsíčně; ustanovení této Servisní smlouvy týkající se Rozvoje se pro tyto účely uplatní přednostně s výjimkou ustanovení Ceny Služeb na objednávku, neboť plnění dle tohoto písmene je součástí Ceny Paušálních služeb. Objednatel je oprávněn čerpat plnění dle předchozí věty za příslušný měsíc až do uplynutí dvou měsíců od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž nárok na tento rozsah dvaceti (20) člověkohodin vznikl; tato lhůta pro čerpání je pro Objednatele zachována, jestliže do jejího uplynutí odešle



Požadavek Objednateli, a to i v případě, kdy je Požadavek později nahrazen jiným Požadavkem s podobným obsahem.

**4.2** Odstraňování Incidentů. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb ve smyslu Článku 4.1(h), tj. v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:

- (a) dodání Náhradního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Servisní smlouvy;
- (b) dodání Finálního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Servisní smlouvy;
- (c) dodržení Reakční doby odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
- (d) dodržení Doby dodání Náhradního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]; a
- (e) dodržení Doby dodání Finálního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].

**4.3** Právní podpora. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb ve smyslu Článku 4.1(k), tj. v rámci právní podpory, proaktivně sledovat přijetí, změny a zrušení právních předpisů, které mají dopad na AIS PMS, a informovat Objednatele o těchto změnách, které je nutné zohlednit v AIS PMS v návaznosti na uvedené změny. Poskytovatel je dále povinen zajišťovat aktualizaci AIS PMS tak, aby vyhovoval aktuálnímu znění NSESSS a dalším platným a účinným právním předpisů České republiky, zejména:

- (a) zákonu č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů;
- (b) vyhlášce č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby ve znění vyhlášky č. 283/2014 Sb.;
- (c) NSESSS;
- (d) vyhlášce 529/2006 Sb. o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy), ve znění pozdějších předpisů;
- (e) zákonu č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
- (f) zákonu č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
- (g) zákonu č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů;
- (h) Nařízení a ZZOÚ;
- (i) zákonu č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce; a





- (j) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES, prováděcími rozhodnutími Komise a prováděcími nařízeními Komise k Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 910/2014 (eIDAS).
- (k) zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcí předpisy)

**4.4** Měsíční výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat veškeré údaje podle čl. 4.1 písm. j), a dále všechny ohlášené Incidenty a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých Incidentů, v Měsíčním výkazu a vždy jej doručit Objednateli společně s Fakturou, v níž jsou fakturovány Paušální služby za kalendářní měsíc, který je předmětem daného Měsíčního výkazu. Pokud při posouzení obsahu Měsíčního výkazu vzniknou na straně Objednatele jakékoli pochybnosti o správnosti uvedených údajů, je Objednatel oprávněn v rámci Služeb:

- (a) požadovat po Poskytovateli uskutečnění osobní schůzky v sídle Objednatele, které je Poskytovatel povinen se bez zbytečného odkladu ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit;
- (b) požadovat po Poskytovateli doplnění Měsíčního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených v Měsíčním výkazu, anebo odstranění nedostatků Měsíčního výkazu a to i opakovaně, dokud bude Měsíční výkaz obsahovat vady či nedostatky.

**4.5** Měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání a též v podobě neumožňující další editaci.

## 5. HELP DESK

**5.1** Poskytovatel se zavazuje do patnácti (15) dnů ode dne nabytí účinnosti této Servisní smlouvy, nejpozději však do dne zahájení poskytování Paušálních služeb, založit a po celou dobu trvání Servisní smlouvy udržovat v provozu Help Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Help Desku pracovníkům Objednatele a dalším pověřeným uživatelům dle pokynů Objednatele. Při ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli kompletní historii Help Desku ve smyslu Článku 23.2(c).

Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Help Desku v následujícím rozsahu:

- (a) 7x24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu, prostřednictvím přímého přístupu do Help Desku na webové adrese: <https://jira.asseco-ce.com> ;
- (b) 5x9, tj. v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00, elektronickou poštou na adrese: [support-berit@asseco-ce.com](mailto:support-berit@asseco-ce.com) ; anebo
- (c) telefonická podpora provozu v režimu 24x7 , tj. v pracovních dnech v době od 0:00 do 23:59, na telefonním čísle: +420 243 292 885 ; přičemž minimální doba telefonické podpory je v režimu 5x9 v souladu s čl. 4.1 písm. e).

**5.2** Help Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Požadavků, podporu Servisních zásahů, Objednávek a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých



úkolů jednotlivým členům Realizačního týmu, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Požadavků, Objednávek a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech, Požadavcích, Objednávkách a dalších zprávách, efektivní Incident management a další funkcionality běžné u Help Desk („Úkony Help Desku“). Help Desk bude obsahovat povinně vyplnitelná pole u nezbytných informacích o osobě uživatele (osobě podávající hlášení Incidentu, vznášející Požadavek apod.) a současně kontrolu o jejich vyplnění.

- 5.3** Výstupem příjmu a evidence dle Článku 5.2 je rovněž záznam o veškerých Úkonech Help Desku ve formě strojově čitelného logu, jež umožňuje vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Help Desku v elektronické podobě. Kopie výstupu z logu Help Desku dle tohoto Článku 5.3 v tištěné podobě je rovněž součástí Měsíčního výkazu. Z výstupu z Help Desku musí být zřejmé:
- datum a čas, kdy byly jednotlivé Úkony Help Desku přijaty či provedeny;
  - identifikace osoby, která Úkony Help Desku provedla či přijala;
  - stručný popis konkrétní činnosti a době na jejím provedení stráveném; a
  - popis konkrétních změn AIS PMS nebo jeho obsahu a době na jejich provedení strávené.
- 5.4** Help Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
- zpracovat (vytěžit) e-mailovou zprávu odeslanou z Objednatelem předem sdělené e-mailové adresy Objednatele,
  - umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Help Desku a zadání Incidentu (ticketu).
- 5.5** V souvislosti s ukončením Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli informace a podklady dle Článku 23.2, což zahrnuje i veškerý obsah Help Desku ve standardním čitelném formátu vč. příloh.

## 6. NAHLÁŠENÍ INCIDENTU

- 6.1** Hlášení o Incidentu Poskytovateli bude provedeno přímým zadáním Incidentu do Help Desku, odesláním e-mailu nebo telefonátem na kontaktní číslo Help Desk, přičemž Ohlašovatel je povinen uvést popis Incidentu, a to v následujícím rozsahu:
- krátký a rámcově výstižný název Incidentu;
  - identifikace části AIS PMS, které se Incident týká, včetně identifikace, zdali jde o instanci Objednatele, není-li to zřejmé z jiných informací, například osoby Ohlašovatele;
  - určení prostředí (Testovací prostředí, Produkční prostředí, Cvičné prostředí);
  - detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací (včetně případných textových či obrazových příloh);
  - kategorii Incidentu (A, B, C)
  - identifikaci osoby nahlašující incident.



- 6.2** V případě, že některá z náležitostí dle Článku 6.1 chybí nebo je nedostatečná, může si Poskytovatel vyžádat její doplnění od Ohlašovatele; tato skutečnost však nemá vliv na určení Času nahlášení Incidentu.
- 6.3** Je-li Incident nahlašován zadáním Incidentu do Help Desku, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas vytvoření ticketu v Help Desku. Je-li Incident nahlašován písemně na e-mailovou adresu, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas odeslání e-mailu z e-mailového serveru Ohlašovatele, nebo v případě hlášení Incidentu telefonicky čas ukončení telefonického hovoru. Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem bezodkladně potvrdit přijetí hlášení o Incidentu a to vždy prostřednictvím Help Desk a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorizace příslušného Incidentu. Současně je Poskytovatel povinen Objednateli sdělit předpokládaný způsob řešení Incidentu, předpokládaný termín vyřešení Incidentu a případné požadavky na součinnost Objednatele při řešení Incidentu. Nepotvrdí-li Poskytovatel přijetí Incidentu, nemá to vliv na Čas nahlášení Incidentu.
- 6.4** Proces řešení a vyřešení Incidentu je blíže specifikovaný v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]. Není-li v této Servisní smlouvě anebo **Příloze č. 1** *Specifikace Služeb* stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Help Desku a komunikuje s Objednatelem prostřednictvím Help Desku.

## 7. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU

- 7.1** Rozsah Služeb na Objednávku. Služby na objednávku sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:
- (a) Rozvoj;
  - (b) obdobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytované nad rámec Paušálních služeb; a
  - (c) dodatečné školení dle požadavků Objednatele, reporting a jednorázové analýzy nad rámec Paušálních služeb.
- 7.2** Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Dílčí smlouva**“). Každá Dílčí smlouva se řídí touto Servisní smlouvou a ustanovení této Servisní smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí smlouvy, ledaže Strany výslovně označí ustanovení, které se neuplatní nebo se mění.
- 7.3** Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Dílčí smlouvy.
- 7.4** Objednatel není povinen uzavřít byť jedinou Dílčí smlouvu nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
- 7.5** Uzavírání Dílčích smluv. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
- (a) Objednatel je v době trvání této Servisní smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo e-mailem prostřednictvím Help Desku („**Požadavek**“). Součástí Požadavku jsou rovněž základní Akceptační kritéria. Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.



- (b) Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli bezplatně vyhotovit a doručit v písemné formě Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:
- (i) odkaz na tuto Smlouvu;
  - (ii) označení Stran;
  - (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
  - (iv) termín plnění (harmonogram);
  - (v) dopad na AIS PMS;
  - (vi) návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
  - (vii) požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
  - (viii) cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkodenní, resp. za jednu (1) Člověkohodinu strávenou na poskytování Služby na objednávku uvedené v Článku 8.2, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku; a
  - (ix) Akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze základních Akceptačních kritérií uvedených v Požadavku, a které Poskytovatel předem projednal s Kontaktní osobou Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy
- („Nabídka“).
- (c) Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyly základní Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. V případě že nebyly základní Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, Nabídce, Dílčí smlouvě, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Služba na objednávku splňovat, aby taková Služba na objednávku nebo jakékoliv výstupy takové Služby na objednávku mohly sloužit svému účelu uvedenému v Požadavku, Objednávce či Dílčí smlouvě nebo z nich jinak vyplývajícím. V případě, že mezi Stranami nedojde ke shodě na počtu Člověkodenních nezbytných k provedení Služby na objednávku uvedené v Nabídce a Objednatel o to požádá, pak obvyklou pracnost plnění poskytované Služby určí v jednotkách Člověkodenních nezávislý znalec, kterého je oprávněn vybrat Objednatel ze seznamu soudních znalců pro obor Ekonomika, odvětví: Ceny a odhady, specializace: Oceňování produktů a služeb v informačních technologiích, nebo obdobné specializace. Při výpočtu Ceny Služby na objednávku se bude vždy vycházet ze sazby za jeden (1) Člověkodenní uvedené v Článku 8.2. Jím určený počet hodin se stává součástí Nabídky. Takto aktualizovanou Nabídku bude Objednatel oprávněn přijmout do třiceti (30) dnů od oznámení počtu hodin



znalcem oběma Stranám a Poskytovatel bude takovou nabídkou vázán, ledaže již po něm závaznost takto aktualizované Nabídky nelze spravedlivě požadovat.

- (d) Na základě objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli v písemné formě, („**Objednávka**“) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva je uzavřena doručáním Objednávky Poskytovateli. Objednávku je oprávněna učinit Kontaktní osoba Objednatele pro věci smluvní.
- (e) Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 7 (*Služby na objednávku*), není-li výslovně stanoveno v této Smlouvě nebo jejích Přílohách jinak.
- 7.6** Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku či Dílčí smlouvě, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; cena za Služby na objednávku již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
- 7.7** V případě, že bude dosažena maximální celková výše Ceny Služeb na objednávku dle Článku 8.2 za dobu trvání této Smlouvy, nelze již poskytovat další Služby na objednávku v takovém období a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část maximální celkové výše Ceny Služeb na objednávku za dané období a uvádět tuto částku v Měsíčních výkazech.
- 7.8** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy, nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Dílčí smlouvy, pak po provedení akceptační procedury takového dokumentu s uvedením výroku „**Akceptováno**“, musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
- 7.9** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální služby dle této Servisní smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich akceptace.
- 7.10** Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro akceptační proceduru přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
- 7.11** Ukončení Dílčích smluv. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou může být před jeho splněním být ukončen:
- (a) způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Servisní smlouva, přičemž ustanovení Článku 22 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
- (b) odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy dojde k odmítnutí převzetí v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*) a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, Vady Služeb na objednávku neodstraní;



- 7.12** V případech ukončení odstoupením se ruší Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do AIS PMS, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a AIS PMS uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy, přičemž Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, nebo za cenu a podmínek pro Služby na objednávku a Cenu služeb na objednávku, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele.
- 7.13** V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 7.12, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Dílčí smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Dále je v takovém případě Poskytovatel povinen protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Dílčí smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 7.5(c).
- 7.14** Částečné ukončení této Servisní smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Dílčích smluv a Poskytovatel je povinen závazky z takových Dílčích smluv splnit.
- 7.15** V případě odstoupení od této Servisní smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení této Servisní smlouvy.
- 7.16** Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a touto Servisní smlouvou. Tato Servisní smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 7.17** Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Dílčích smluv je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb v rámci Měsíčního výkazu, přičemž podrobné požadavky na obsah Měsíčního výkazu jsou stanoveny v **Příloze č. 1 [Specifikace Služeb]**.

## 8. CENA

- 8.1** Cena za poskytování Paušálních služeb je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Paušálních službách ve výši:

95 000,00 Kč (slovy: devadesát pět tisíc korun českých) za jeden (1) kalendářní měsíc bez DPH („Cena Paušálních služeb“). DPH činí 19 950,00 Kč. Cena Paušálních vč. DPH za jeden (1) kalendářní měsíc činí 114 950,00 Kč.

Cena Paušálních služeb bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Paušální služby poskytovány, tj. počínaje Cenou Paušálních služeb za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Paušálních služeb dle Článku 3.1. Pokud doba poskytování Paušálních služeb nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny Paušálních služeb za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část. Cena Paušálních služeb



se skládá z jednotlivých částí ve smyslu a v souladu s **Přílohou č. 2** [*Cena Paušálních služeb*]. V případě, že dojde k částečnému ukončení této Servisní smlouvy, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Ceny Paušálních služeb dle **Přílohy č. 2** [*Cena Paušálních služeb*], která odpovídá nadále poskytovaným Paušálním službám, tj. neukončené části této Servisní smlouvy.

- 8.2** Cena za poskytnutí Služeb na objednávku zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Dílčích smlouvách bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodů na poskytování Služeb na objednávku dohodnutého v Dílčí smlouvě a sjednané sazby za Člověkodem uvedené v tomto Článku 8.2 („**Cena Služeb na objednávku**“). Za práci všech pracovníků Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši:
- 8 500,00 Kč (slovy: osm tisíc pět set korun českých) za jeden (1) člověkodem bez DPH, 1 062,50 Kč za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele. DPH činí 223,13 Kč. Cena Služeb na objednávku za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele včetně DPH činí 1285,63 Kč. Na dobu trvání této Smlouvy připadá sjednaný rozsah Služeb na objednávku v objemu maximálně pět set (500) Člověkodů. Cena Služeb na objednávku bude tedy ve svém součtu činit celkem nejvýše 4 250 000,00 Kč bez DPH (slovy: čtyři miliony dvě stě padesát tisíc korun českých) za dobu trvání této Smlouvy. DPH činí 892 500,00 Kč. Cena Služeb na objednávku bude tedy ve svém součtu činit celkem nejvýše 5 142 500,00 Kč včetně DPH.
- 8.3** Poskytovateli vzniká právo na zaplacení Ceny vždy po akceptaci Měsíčního výkazu u Paušálních služeb nebo akceptaci plnění u Služeb na objednávku, to vše v souladu s akceptační procedurou dle Článku 12 (*Akceptace a Testy*).
- 8.4** Cena je stanovena jako konečná, pevná a nepřekročitelná. Cena nebude zejména navýšena o částku odpovídající DPH, a to ani v případě, že se Dodavatel teprve po uzavření Smlouvy stane plátcem DPH. V takovém případě je Dodavatel uhradit veškeré vzniklé poplatky a daně (zejména DPH) z Ceny, případně je tak ve smyslu Článku 8.10 oprávněn učinit Objednatel.
- 8.5** Cena bude hrazena na základě daňového dokladu - faktury, která musí obsahovat údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH, § 435 Občanského zákoníku, označení této Servisní smlouvy anebo příslušné Dílčí smlouvy a případně další náležitosti stanovené touto Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou („**Faktura**“). Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví této Servisní smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
- 8.6** Poskytovatel je povinen společně s Fakturou předat Objednateli podklady k fakturaci, a to Akceptační protokoly a Měsíční výkaz.
- 8.7** Lhůta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele Objednateli. Faktury lze zasílat v písemné podobě poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Servisní smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na e-mailovou adresu Objednatele [podatelna@pms.justice.cz](mailto:podatelna@pms.justice.cz). Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 8.8** V peněžních částkách poukazovaných mezi Poskytovatelem a Objednatel na základě této



Servisní smlouvy nejsou zahrnuty bankovní poplatky ani jiné náklady spojené s převody peněžních částek. Strana poukazující hradí bankovní poplatky spojené s odepsáním peněžní částky z účtu poukazující Strany a Strana poukázaná hradí bankovní poplatky spojené s připsáním peněžní částky na účet poukázané Strany.

- 8.9** Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od uplynutí kalendářního měsíce, za nějž je Cena Paušálních služeb fakturována. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Servisní smlouvy a odpovídá schválenému Měsíčnímu výkazu) a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů České republiky anebo k ní nebyly přiloženy podklady dle Článku 8.6. Vrácením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
- 8.10** V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou nebo kteroukoliv Dílčí smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
- 8.11** Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem této Servisní smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.
- 8.12** Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle této Servisní smlouvy a Dílčích smluv žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají tuto Servisní smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

## 9. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN

- 9.1** Strany se zavazují, že budou plnit tuto Servisní smlouvu v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění dle této Servisní smlouvy a zajistí, aby ustanovení této Servisní smlouvy byla řádně dodržována, a to vše k dosažení účelu této Servisní smlouvy.
- 9.2** Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících z této Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv. Strany jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků.
- 9.3** Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení listin či písemností (dokumenty), zavazuje se taková





Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát svým povinnostem dle této Servisní smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti nebo vyhotovení dokumentů, má-li dle této Servisní smlouvy oprávnění rozhodnout o bezvadnosti takové činnosti nebo dokumentu, anebo je-li Poskytovatel v prodlení s plněním jeho povinností a neprovedením takových činností či nevyhotovením dokumentů nedojde k prodloužení takového prodlení.

- 9.4** Strany jsou v průběhu poskytování Služeb povinny postupovat v souladu s interní dokumentací a interními předpisy Objednatele. Podpisem této Servisní smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že měl možnost se seznámit s interní dokumentací Objednatele, jejíž seznam je uveden v **Příloze č. 5** [*Interní dokumentace*], a dále bere na vědomí, že interní dokumentace může být přiměřeným způsobem jednostranně měněna či jinak doplňována Objednatelem, přičemž každý nově dodaný dokument je pro Poskytovatele závazný vždy ode dne, kdy se s ním seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ním seznámit. Rozsah interní dokumentace může být Objednatelem jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž má-li takto změněná interní dokumentace za následek potřebu změny této Servisní smlouvy, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Servisní smlouvě. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností z této Servisní smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele dodržovaly zmíněné předpisy.

## **10. POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 10.1** Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění povinností Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost. Objednatel se zavazuje Poskytovatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, či jiných událostech významných pro plnění předmětu Servisní smlouvy. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty, není-li to výslovně stanoveno v této Servisní smlouvě.
- 10.2** Objednatel se zavazuje poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady, včetně dokumentace k AIS PMS nebo souvisejícímu zařízení či programovému vybavení (nemá-li je již Poskytovatel k dispozici), a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě Strany nedohodnou jinak.
- 10.3** Objednatel se zavazuje zajistit a udržovat v případě Monitorování ve smyslu Technické specifikace a vzdálené správy podmínky pro vzdálený přístup Poskytovatele k informacím o stavu infrastruktury a výstupům z monitorování (ZABBIX).
- 10.4** Pro přístup do sítě Objednatele použije Poskytovatel terminálový server, kde je využívána technologie Microsoft TSG. Ověřování probíhá pomocí čipové karty, kterou dostanou pověřeni zaměstnanci Poskytovatele, a to na základě předloženého vyplněného a podepsaného standardizovaného formuláře. Pro podporu uživatelů lze využít technologii Microsoft Remote desktop Assistance, kterou disponuje Objednatel.
- 10.5** Objednatel je povinen zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení nezbytných časových kapacit odpovědné osoby Objednatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Objednatele. Zejména je v tomto ohledu Objednatel povinen zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Poskytovatele nezbytné



informace či přístupy potřebné k podpoře AIS PMS, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s AIS PMS, jestliže jde o zařízení anebo programové vybavení, za které neodpovídá Poskytovatel a nemá-li je již Poskytovatel k dispozici.

- 10.6** Objednatel je povinen zajistit přístup k Produkčnímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je AIS PMS provozován; přístup může podléhat zvláštním podmínkám, se kterými bude Poskytovatel předem seznámen.
- 10.7** Objednatel je povinen zajistit nezbytnou součinnost třetích osob (jež nejsou Poddodavateli) provozujících či poskytujících služby údržby informačním systémům napojeným na AIS PMS, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou.
- 10.8** Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti zajišťuje pro Objednatele provozování IT infrastruktury a její udržování. Tímto způsobem je též zajišťována elektrická energie pro IT infrastrukturu, napojení IT infrastruktury na internet a jiné externí zdroje nezbytné k řádnému chodu AIS PMS, klimatizace IT infrastruktury a zajištění dalších služeb souvisejících s chodem IT infrastruktury. V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti, zejména povinnosti související s Paušálními službami, v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT infrastruktury způsobeného prokazatelnými nedostatky v plnění dle tohoto Článku 10.8 ze strany České republiky – Ministerstva spravedlnosti, pak se po dobu od vzniku takového výpadku do jeho odstranění Objednatelem staví veškeré lhůty či doby stanovené ve specifikacích Paušálních služeb, které jsou bezprostředně a přímo dotčeny takovým výpadkem IT infrastruktury. Objednatel nenese odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti se zajištěním IT infrastruktury.
- 10.9** Popis IT infrastruktury ke dni uzavření této Servisní smlouvy je uveden v bodech 5. 1 a 6.3 Technické specifikace [IT infrastruktura]. Objednatel oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se takové informace dozví od provozovatele takové IT infrastruktury, všechny Plánované odstávky IT infrastruktury a závislých služeb vyjmenovaných v bodech 5. 1 a 6.3 Technické specifikace [IT infrastruktura]. Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny.
- 10.10** Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli Plánované odstávky systému v nezbytném rozsahu.
- 10.11** Objednatel je povinen zajistit zálohování dat i programů v souvislosti s AIS PMS a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu a jejich dostupnost v případě potřeby.
- 10.12** Poskytovatel bere na vědomí, že Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti zajišťuje pro Objednatele Testovací prostředí, na kterém bude AIS PMS testován, Produkční prostředí, na kterém AIS PMS poběží v ostrém provozu a Cvičné prostředí, na kterém poběží cvičná verze AIS PMS shodná s verzí v Produkčních prostředích, přičemž všechna prostředí budou umístěna na IT infrastruktuře. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu personálu Poskytovatele do IT infrastruktury, v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem Objednatele a Zadávací dokumentaci a při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele, resp. České republiky – Ministerstva spravedlnosti. Strany dohodly, že Objednatel nenese odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti se zajištěním IT infrastruktury Českou republikou – Ministerstvem spravedlnosti.
- 10.13** V případě prodloužení Objednatele se zajištěním podmínek dle tohoto Článku 10 se lhůta pro vyřešení případného Incidentu vzniklého v důsledku takového prodloužení Objednatele staví do zajištění podmínek dle tohoto Článku 10, u nichž prodloužení znemožňovalo vyřešení Incidentu Poskytovatelem.



## 11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby osobně prostřednictvím členů Realizačního týmu a Poddodavatelů. Poskytovatel je do poskytování Služeb oprávněn zapojit jako členy Realizačního týmu i další své zaměstnance.
- 11.2** Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem AIS PMS a Podpůrného software. V případě vědomosti o rizicích a hrozbách vyplývajících z jejich případného nedodržování Objednatelem, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.
- 11.3** Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost Objednateli, zejména, nikoliv však výlučně:
- (a) pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování AIS PMS;
  - (b) při provádění právní podpory AIS PMS také vůči provázaným systémům;
  - (c) orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějících dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelem.
- 11.4** Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:
- (a) poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Servisní smlouvě;
  - (b) plnit tuto Servisní smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Servisní smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
  - (c) poskytovat Služby alespoň na úrovni definované v **Příloze č. 1 [Specifikace Služeb]** a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry úrovně Služeb odpovídající technickým normám a standardům upravujícím úroveň jednotlivých Služeb, anebo v rozsahu a způsobem odpovídajícím popisu jednotlivých konkrétních Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění, které není výslovně uvedeno ve Specifikaci Služeb, ale o kterém Poskytovatel ví nebo by jako odborník vědět měl, že je nezbytné či vhodné provést;
  - (d) upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící Vady svého plnění či potenciální Výpadky či jiné výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Servisní smlouvy potřebné;
  - (e) zajistit v souladu s podmínkami dle této Servisní smlouvy aktualizaci Dokumentace, a to vždy alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně AIS PMS, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná dokumentace musí vždy splňovat podmínky na ni kladené ve Smlouvě o dílo, zejména být v souladu s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy);
  - (f) počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci AIS PMS, Podpůrného software nebo IT infrastruktury virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.)



způsobujícím narušení zabezpečení AIS PMS a Podpůrného software za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;

- (g) se souhlasem Objednatele komunikovat s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačním systémům napojeným na AIS PMS, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou;
- (h) neprodleně oznámit listinnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Servisní smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Servisní smlouvy;
- (i) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží, případně provést opatření k realizaci úspor, a to pouze na základě listinného souhlasu Objednatele;
- (j) i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Servisní smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Servisní smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést. Jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí Ceny Paušálních služeb či Ceny Služeb na objednávku, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- (k) postupovat při poskytování plnění podle této Servisní smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
- (l) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Servisní smlouvy;
- (m) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
- (n) jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Servisní smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovou sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Servisní smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
- (o) písemně anebo prostřednictvím Help Desku projednávat s Objednatelem postup prací a oznámit Objednateli vždy, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah;
- (p) chránit data v AIS PMS a případně Podpůrném software před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Servisní smlouvou, obecně



závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele, zejména pak dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji;

- (q) v případě ukončení trvání Servisní smlouvy jako celku či její části předat Objednateli veškerá data, které v souladu s touto Servisní smlouvou náležejí výhradně Objednateli, týkající se ukončované části Servisní smlouvy, a po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelem takové data a dokumenty nejpozději do pěti (5) dnů po skončení trvání Servisní smlouvy smazat, jsou-li uloženy kdekoliv v systému Poskytovatele;
- (r) smazat přihlašovací údaje do AIS PMS, Původního software a IT infrastruktury po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou;
- (s) zajistit veškerá oznámení, zaplatit veškeré daně, odvody, poplatky a obstarat veškerá povolení, licence a souhlasy vyžadované obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k poskytování Služeb;
- (t) uchovávat veškeré dokumenty a záznamy související s touto Servisní smlouvou po dobu deseti (10) let od uhrazení poslední Faktury Objednatelem. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli nebo jím pověřeným osobám veškeré uchovávané dokumenty zpřístupnit a předat tyto dokumenty k prověření, kontrole a vyhotovení kopií;
- (u) seznámit se s licenčními podmínkami Software, který je součástí IT infrastruktury, včetně jakékoliv jejich aktualizace, na kterou bude ze strany Objednatele upozorněn, nebo o které se jinak dozví, a bude při poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy dbát na jejich dodržování.
- (v) provádět důsledné Testy veškerých úprav AIS PMS a nových funkcionalit, které budou v rámci těchto úprav anebo Rozvoje vytvořeny. Poskytovatel je povinen provést výše uvedené Testy v Testovacím prostředí v souladu s Článkem 12.12 Servisní smlouvy, případně v souladu s podmínkami stanovenými Dílčí smlouvou;
- (w) plnit další povinnosti stanovené touto Servisní smlouvou anebo Dílčími smlouvami.

**11.5** V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem Software nebo Hardware dotčeného plněním povinností Poskytovatele dle této Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.

**11.6** Poskytovatel je povinen se prostřednictvím svých zástupců z řad Realizačního týmu účastnit společně se zástupci Objednatele jednání projektového týmu, který bude řídit a kontrolovat plnění předmětu této Smlouvy. Jednání projektového týmu se budou konat podle potřeby; nejméně jednou za šest (6) měsíců a nejvýše jednou za čtrnáct (14) dní, přičemž k jeho svolání je oprávněn Objednatel. Termín jednání projektového týmu musí být Poskytovateli oznámen s dostatečným předstihem; nejpozději však pět (5) kalendářních dní před jeho plánovaným konáním.

**11.7** Poskytovatel se zavazuje, že cvičná verze AIS PMS ve Cvičném prostředí je shodná s verzí AIS PMS v Produkčním prostředí, ledaže z této Servisní smlouvy vyplývá jinak nebo Objednatel stanoví jinak.



## 12. AKCEPTACE A TESTY

**12.1** Předání a převzetí jakýchkoliv výstupů plnění Služeb a dokumentů souvisejících s poskytnutými Službami, probíhá na základě akceptační procedury stanovené v tomto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) a akceptace je v případě řádného poskytnutí výstupů Služeb potvrzována Objednatelům podepsáním akceptačního protokolu, který vypracuje Poskytovatel, přičemž akceptační protokol obsahuje:

- (a) specifikaci poskytnuté Služby;
- (b) Akceptační kritéria, jsou-li sjednána;
- (c) informace o průběhu Testů, jsou-li prováděny;
- (d) označení Dílčí smlouvy, jedná-li se o Služby na objednávku;
- (e) další informace a dokumenty nezbytné pro provedení akceptace poskytnuté Služby

(„Akceptační protokol“).

**12.2** Akceptačními procedurami se rozumí porovnání skutečných vlastností výstupů Služeb se specifikací Služeb a Akceptačními kritérii. Výstup příslušné Služby je způsobilý k převzetí Objednatelům, pokud při akceptační proceduře v souhrnu nevykazuje více Vad, než připouští Akceptační kritéria, a zároveň odpovídá specifikaci dle příslušné Dílčí smlouvy anebo Specifikaci AIS PMS a současně je způsobilý sloužit svému účelu.

**12.3** Zjednodušená akceptační procedura. Akceptační procedura dle tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se užije i na akceptaci a schválení Měsíčních výkazů a akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení. Akceptační procedura však bude v takovém případě probíhat pouze následovně:

- (a) akceptace Měsíčních výkazů:

Měsíční výkaz, včetně všech jeho součástí, se považuje za akceptovaný doručením sdělení Objednatelům Poskytovateli, že Objednatel jej považuje za úplný a správný, a souhlasí s vystavením Faktury. Nedohodnou-li se Strany jinak, není při akceptaci Měsíčního výkazu včetně všech jeho částí vypracováván Akceptační protokol.

- (b) akceptace Náhradního řešení a Finálního řešení:

- (i) postup pro akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení je stanoven v bodu 3 **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], přičemž akceptační procedura dle tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se v takovém případě uplatní pouze přiměřeně s tím, že lhůty stanovené v tomto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se z důvodu nutnosti rychlého nasazení Náhradního řešení anebo Finálního řešení do Produkčního prostředí neuzijí;

- (ii) akceptace probíhá prostřednictvím Help Desku, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž Finální řešení a Náhradní řešení se považují za akceptované okamžikem Času dodání Finálního řešení anebo Času dodání Náhradního řešení.

Nedohodnou-li se Strany jinak, není při akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení vypracováván Akceptační protokol.



- 12.4** Obecná pravidla pro akceptační proceduru. Konkrétní akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně Testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušné Dílčí smlouvě, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v této Servisní smlouvě a jejích Přílohách („**Akceptační kritéria**“). V případě, že nebyla stanovena Akceptační kritéria, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby takové výstupy takové Služby mohly plně sloužit svému účelu a aby AIS PMS fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Specifikaci AIS PMS.
- 12.5** Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne uskutečnění akceptační procedury, nedohodnou-li se Strany jinak, Poskytovateli podepsat Akceptační protokol potvrzující provedení akceptační procedury a schválit výstup Služeb, případně oznámit Poskytovateli Vady, které brání jeho převzetí. V případě splnění Akceptačních kritérií je Objednatel povinen vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**Akceptováno**“. V případě nesplnění Akceptačních kritérií je Objednatel oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**Neakceptováno**“.
- 12.6** V případě vyhotovení Akceptačního protokolu s výrokem „**Neakceptováno**“ poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění Vad. Do odstranění Vad bránících převzetí je výstup Služeb považován za nepřevzatý. Po odstranění Vad Poskyvatel předá znovu výstup poskytování Služeb Objednateli a Objednatel postupuje obdobně podle předchozích odstavců tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*).
- 12.7** V případě, že Poskyvatel předá Objednateli výstup Služeb, přestože věděl nebo s odbornou péčí mohl vědět, že tento výstup zcela zjevně v podstatné míře objektivně nesplňuje Akceptační kritéria a Objednatel daný výstup Služeb nepřevzme, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu přiměřených vícenákladů vynaložených na marný pokus o převzetí takového výstupu, který byl předán Objednateli, přestože zcela zjevně nesplňuje Akceptační kritéria.
- 12.8** Podpisem Akceptačního protokolu s výrokem „**Akceptováno**“, je ukončena akceptační procedura a příslušný výstup je akceptován Objednatel.
- 12.9** Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením akceptační procedury není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z jakýchkoliv následně zjištěných Vad výstupů Služeb (včetně odstranění zjištěných Vad v souladu s Článkem 21 (*Záruka a práva z vadného plnění*)).
- 12.10** Povinnost Poskyvatele provést Služby je splněna řádným a včasným provedením Služeb a převzetím výstupů Služeb Objednatel podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**Akceptováno**“. Podepsaný Akceptační protokol s výrokem „**Akceptováno**“ je zároveň souhlasem Objednatele s vystavením Faktury za Služby poskytnuté Poskyvatelem.
- 12.11** Okamžikem předání výstupů Služeb k akceptační proceduře dochází k předání výstupů Služeb Objednateli. K nabytí vlastnického práva Objednatel k výstupům Služeb, jsou-li jejich součástí movité věci, dochází podpisem Akceptačního protokolu s vyznačením „**Akceptováno**“. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, přičemž o předání hmotných věcí musí být sepsán písemný záznam podepsaný Kontaktními osobami Stran pro věcné plnění. Do nabytí vlastnického práva, případně do odstranění Vad výstupu Služeb uděluje Poskyvatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Servisní smlouvy.



**12.12** Speciální pravidla pro akceptační proceduru pro výstupy Služeb, kterými je Software. Je-li výstupem poskytovaných Služeb Software či jeho část, zavazují se Strany zpravidla postupovat následovně:

- (a) příslušný výstup poskytování Služeb bude nasazen do Testovacího prostředí v termínu určeném Dílčí smlouvou, touto Servisní smlouvou (bezodkladně po dokončení výstupu na straně Poskytovatele) či dohodou Stran;
- (b) testování v Testovacím prostředí bude probíhat od nasazení výstupu do Testovacího prostředí až do odstranění Vad výstupu do té míry, že bude způsobilý k akceptaci a převzetí, přičemž je-li v Dílčí smlouvě, této Servisní smlouvě nebo dohodou Stran stanoven termín nasazení výstupu, rozumí se jím termín, ve kterém mají být ukončeny Testy a výstup nasazen do Produkčního prostředí;
- (c) Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně deset (10) dnů předem o termínu zahájení Testů; Poskytovatel provede bezodkladně tyto Testy a osvědčí v den jejich konání či průběžně v období jejich konání průběh jejich konání i jejich výsledky;
- (d) Testy může na základě písemného požadavku zasláného Poskytovateli alespoň čtyři (4) dny před termínem zahájení Testů provést i Objednatel anebo jiné osoby určené Objednatelem,
- (e) Testy probíhají dle Testovacích scénářů stanovených v Dílčí smlouvě, nebo stanovených Objednatelem na základě informace Poskytovatele o plánovaném zahájení Testů;
- (f) nestanoví-li Strany jinak, probíhají Testy po dobu třicet (30) dnů;
- (g) Testy se v případě negativního výsledku Testů (Akceptační protokol s uvedením výroku „**Neakceptováno**“ ) opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a Objednatel nepotvrdí na Akceptačním protokolu řádné dokončení výstupu vyznačením „**Akceptováno**“, ledaže se Strany dohodnou jinak; a
- (h) je-li výstup řádně dokončen, což je potvrzeno vyznačením výroku „**Akceptováno**“ v Akceptačním protokolu, nasadí jej Poskytovatel do Produkčního prostředí a Cvičného prostředí bezodkladně poté, co se dozví o převzetí daného výstupu.

### 13. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

**13.1** Předáním jednotlivých výstupů Služeb Objednateli, obsahují-li nebo jsou-li tvořeny takové výstupy Služeb Autorskými díly anebo Databázemi, uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění užívat taková Autorská díla a Databáze, a to v rozsahu dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) („**Licence**“), přičemž:

- (a) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití, představuje tato Licence nevýhradní oprávnění k výkonu práva užití (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v neomezeném množství rozsahu. Licence je poskytována jako neomezená,





vyjma omezení výslovně uvedených v tomto Článku 13.1(a). V případě Licence dle tohoto Článku 13.1(a) je Poskytovatel povinen předat Objednateli Zdrojový kód a uděluje mu oprávnění k jeho užívání za stejných podmínek jako dle tohoto Článku 13.1(a).

- (b) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je nositelem autorských práv třetí osoba odlišná od Poskytovatele nebo se Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází, splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli Licenci tím, že Objednateli bude udělena Licence ze strany takové třetí osoby a bude se řídit licenčními podmínkami takové třetí osoby, ovšem musí vždy umožňovat užití v rozsahu nezbytném pro splnění účelu této Smlouvy o dílo. Poskytovatel je povinen splnit, že taková Autorská díla nebo Databáze jsou třetí osobou nejpozději v den předání příslušného Autorského díla nebo Databáze Objednateli poskytnuty v souladu s a v rozsahu licenčních podmínek uvedených v tomto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) a zejména v Článku 13.1(a). V případě Licence dle tohoto Článku 13.1(b) je Poskytovatel povinen předat Objednateli Zdrojový kód a uděluje mu oprávnění k jeho užívání za stejných podmínek jako dle tohoto Článku 13.1(b).
- (c) pokud se jedná o Podpůrný software, se Poskytovatel zavazuje, že k uvedenému Podpůrnému software bude třetí osobou nebo přímo Poskytovatel uděleno Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá Autorská díla tvořící tento Podpůrný software a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze tvořící tento Podpůrný software, a to všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to alespoň na dobu trvání Servisní smlouvy, ledaže dojde k ukončení Servisní smlouvy v rozsahu dotýkajícím se oprávnění k Podpůrnému software, v potřebném rozsahu umožňujícím užití AIS PMS v rozsahu Licence dle Článku 13.1(a). Poskytovatel je povinen zajistit poskytnutí podpory (*subscription/license maintenance*) Podpůrnému software dle tohoto Článku 13.1(c), tj. zajistit poskytování nejnovějších verzí tohoto Podpůrného software Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami vč. úhrady jakýchkoliv a veškerých poplatků s tím spojených výrobcí takového Podpůrného software, na dobu deseti (10) let od Akceptace Díla jako celku ve smyslu Smlouvy o dílo, ledaže dojde k ukončení Servisní smlouvy v rozsahu dotýkajícím se podpory Podpůrného software. V případě Licence dle tohoto Článku 13.1(c) Poskytovateli nevzniká povinnost předat Objednateli Zdrojový kód, ani udělit oprávnění k jeho užití;
- (d) pokud se jedná o Program s otevřeným kódem anebo Autorské dílo podobné Programu s otevřeným kódem ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, které jsou součástí AIS PMS, je Poskytovatel povinen zajistit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na Autorské dílo nebo Databáze vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci provádění Díla anebo odkazem ve Zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění aktuálních licenčních podmínek veřejné licence; povinnost Poskytovatele zajistit poskytnutí podpory (*subscription/license maintenance*) dle Článku 13.1(c) se uplatní obdobně na Program s otevřeným kódem s tím rozdílem, že podpora musí být zajištěna na dobu trvání Servisní smlouvy alespoň v podobě zpřístupňování updatů a upgradů na



stránkách (repozitáři) spojených s takovým Programem s otevřeným kódem. V případě dle tohoto Článku 13.1(d) je Poskytovatel povinen předat Objednateli Zdrojový kód a uděluje mu oprávnění k jeho užívání za stejných podmínek jako dle tohoto Článku 13.1(d).

- 13.2 V případě Autorských děl a Databází ve smyslu Článku 13.1(a) a 13.1(b) zahrnuje Licence též oprávnění taková Autorská díla a Databáze upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Smlouvy o dílo, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Licence či udělení podlicence dle Článku 13.3.
- 13.3 Objednatel je oprávněn v rozsahu Licence udělit podlicenci České republice - Ministerstvu spravedlnosti nebo jiné organizační složce státu nebo jím zřízené příspěvkové organizaci anebo jim Licenci částečně postoupit, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.
- 13.4 K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) a dosažení účelu tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem oprávnění k užití Autorského díla a Databáze Objednateli.
- 13.5 Objednatel smí vytvářet záložní kopie AIS PMS pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie AIS PMS prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného v rámci Objednatele.
- 13.6 Objednatel nabývá dnem předání vlastnické právo také k hmotnému nosiči dat, na kterém jsou zaznamenána Autorská díla a Databáze.
- 13.7 Licenci není Objednatel povinen využít.
- 13.8 Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- 13.9 Ve vztahu k Licenci Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat.
- 13.10 Poskytovatel ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob Objednatelem v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž udělil nebo zajistil Objednateli Licenci na základě Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*).
- 13.11 Poskytovatel se tímto zavazuje poskytnout Objednateli na svůj náklad veškerou součinnost nutnou pro úspěšnou obranu jejich práv ve vztahu k porušení práv duševního vlastnictví třetích osob v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž Poskytovatel udělil nebo zajistil Licenci, resp. tak měl učinit na základě Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*).
- 13.12 Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli uplatnění nároku pro porušování práv duševního vlastnictví třetích osob v souvislosti s touto Servisní smlouvou. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli uplatnění nároku pro porušování práv duševního vlastnictví třetích osob v souvislosti s touto Servisní smlouvou a současně se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost při uplatňování jeho



námitek a hájení jeho práv (zejména je povinen poskytnout Objednateli veškeré potřebné informace, podklady a důkazy). Případné řízení před soudními, správními či jinými orgány povede vždy Objednatel.

- 13.13** V případě, že Objednateli bude v důsledku jejich užívání Autorských děl či Databází kvůli porušení práv duševního vlastnictví těchto třetích osob v souladu s touto Servisní smlouvou na základě pravomocného soudního rozhodnutí uložena povinnost plnění, uhradí jim Poskytovatel náklady soudního řízení, včetně nákladů právního zastupování, jakož i škodu jim vzniklou v důsledku uložení uvedené povinnosti za předpokladu, že Objednatel uplatnil proti žalobci veškeré rozumné námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení řádně hájil svá práva.
- 13.14** Licence dle této Servisní smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Servisní smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelům a zpracovávaná Poskytovatelem při plnění této Servisní smlouvy nadále náleží Objednateli.
- 13.15** V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli podle této Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy dojde k vytvoření Databáze, tj. databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli.
- 13.16** Odměna za poskytnutí oprávnění k výstupům Služeb dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) je součástí Ceny Paušálních služeb a Ceny Služeb na objednávku stanovené ve Smlouvě a Dílčích smlouvách. Strany se dohodly, že bude-li z jakéhokoli důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za poskytnutí oprávnění dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), pak Strany prohlašují, že taková odměna činí 10 % (deset procent) z Ceny zaplacené za plnění této Servisní smlouvy a Dílčích smluv do okamžiku potřeby určení výše takové odměny.

## 14. ZDROJOVÝ KÓD

- 14.1** V případě, že je tak v Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) stanoveno výslovně, zejména v případech udělení Licence k Software, je Poskytovatel povinen nejpozději ke dni skončení Akceptačního řízení dotčeného výstupu, který je součástí poskytování Služeb, předat Objednateli Zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě této Servisní smlouvy. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace Zdrojového kódu k příslušné části Systému, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
- 14.2** Zdrojový kód bude předáván Objednateli jednak na datovém nosiči vždy na konci Akceptačního řízení, jednak průběžně v rámci Služeb na objednávku. Na datovém nosiči dat musí být viditelně označeno „Zdrojový kód“ s označením části AIS PMS a jeho verze a dne předání Zdrojového kódu. O předání nosiče dat bude oběma Stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.



- 14.3** Povinnost Poskytovatele předávat Zdrojový kód se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update Zdrojového kódu v rámci poskytování Služeb. Zdrojový kód musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do Zdrojového kódu.
- 14.4** Objednatel nebude v průběhu poskytování Služeb sám anebo prostřednictvím jiných osob zasahovat do Zdrojového kódu nasazeného anebo fungujícího v Produkčním prostředí anebo Testovacím prostředí.
- 14.5** Spolu se Zdrojovým kódem je Poskytovatel povinen předat Objednateli přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod., pokud nejsou součástí Dokumentace) v editovatelné elektronické podobě. Dokumentace ke Zdrojovým kódům dle tohoto Článku 14.5 musí dále obsahovat zejména databázové modely, popis vytvoření Software ze zdrojové formy, vysvětlení obsahu jednotlivých programových modulů a jejich klíčových funkcí ve formě komentářů ve Zdrojových kódech a to nejméně v kvalitě obvyklé pro opensource projekty.

## 15. ÚČAST PODDODAVATELŮ

- 15.1** Poskytovatel k plnění části předmětu této Servisní smlouvy smí využít Poddodavatele. V **Příloze č. 3 [Poddodavatelé]** jsou uvedeni Poddodavatelé, které bude Poskytovatel využívat poskytování Služeb, včetně informací o části Služeb, pro které budou příslušní Poddodavatelé využíváni.
- 15.2** Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití podléhá předchozímu listinnému souhlasu Objednatele.
- 15.3** Poddodavatele, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, je Poskytovatel povinen využívat při plnění této Servisní smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci. Poddodavatele, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, lze vyměnit pouze s předchozím listinným souhlasem Objednatele, který může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve Veřejné zakázce ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby.
- 15.4** Poskytovatel plně odpovídá za řízení Poddodavatelů a dozor nad nimi. Plnění části Služeb Poddodavatelem však nezbavuje Poskytovatele žádných jeho povinností vůči Objednateli, zejména co se týče včasného a řádného poskytování Služeb.
- 15.5** Použije-li Poskytovatel k plnění části předmětu této Servisní smlouvy Poddodavatele, má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnil sám.
- 15.6** Objednatel jsou oprávněni uzavřít jakékoliv smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu této Servisní smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou nebo po jeho ukončení.

## 16. REALIZAČNÍ TÝM

- 16.1** Poskytovatel je povinen nejpozději do třiceti (30) dnů od účinnosti této Servisní smlouvy



- jmenovat členy Realizačního týmu dle odborností uvedených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] a vhodným způsobem prokázat Objednateli splnění předpokladů pro jejich odborný výkon příslušné pozice.
- 16.2** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu prováděli činnosti na pozicích dle jejich odbornosti (kvalifikace) a v rozsahu, který těmto pozicím běžně odpovídá. Ustanovení tohoto Článku 16.1 však není na újmu právu Poskytovatele zapojit další členy Realizačního týmu a též další své zaměstnance, kteří nejsou uvedeni v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
- 16.3** Poskytovatel je povinen alokovat na poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy kapacity členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] dle jejich pozic, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen, v případě změny ve složení Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*]. Změna ve složení členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] musí být předem schválena Objednatelům v listinné podobě, ledaže je změna vyvolána nepředvídatelnými okolnostmi anebo ukončením spolupráce s Poskytovatelem ze strany člena Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], avšak složení Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na členy Realizačního týmu obsažené v Zadávací dokumentaci. Při změně Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] není nutné uzavírat listinný dodatek k této Servisní smlouvě a Poskytovatel je po odsouhlasení změny Objednatelům povinen vypracovat a předat Objednateli v listinné podobě aktualizované znění **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], čímž dojde automaticky k nahrazení znění **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] jejím novým, Objednatelům schváleným, zněním. Pro členy Realizačního týmu neuvedené v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] se ustanovení tohoto Článku neuplatní.
- 16.4** Členové Realizačního týmu, kteří budou přímo komunikovat se zástupci Objednatele a pracovník Zhotovitele skutečně provádějící školení (lektorskou činnost), musí ovládat znalost českého nebo slovenského jazyka na úrovni rodilého mluvčího. U ostatních členů Realizačního týmu, u kterých není znalost jazyka specificky vyžadována Zadávací dokumentací, může Zadavatel využít služeb překladatele/tlumočnicka. Jakékoliv náklady na překladatele/tlumočnicka ve smyslu tohoto Článku 16.4 však hradí v plné výši Zhotovitel.
- 16.5** Poskytovatel je povinen bezodkladně změnit člena Realizačního týmu na odůvodněnou žádost Objednatele v případě, že člen Realizačního týmu objektivně dlouhodobě či opakovaně podává podprůměrné výkony při plnění Servisní smlouvy, jeho faktické kvality neodpovídají jeho pozici v Realizačním týmu, opakovaně nebo dlouhodobě porušuje interní předpisy Objednatele, nebo svou činností způsobil Objednateli újmu. Člen Realizačního týmu může být změněn pouze za jinou osobu se stejnou nebo vyšší kvalifikací, která nastoupí na pozici měněného člena Realizačního týmu.
- 16.6** Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele kdykoliv prokázat a doložit splnění požadavků stanovených pro členy Realizačního týmu v Zadávací dokumentaci a tomto Článku 16 (*Realizační tým*).



## 17. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 17.1** Strany se dohodly, že veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Servisní smlouvy, a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Servisní smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této Servisní smlouvy bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, a které se dozví v souvislosti se zpracováním dat, se považují za důvěrné („**Důvěrné informace**“). Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jakákoliv data, která jsou součástí IT infrastruktury nebo jsou / mají být uložena v AIS PMS a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.
- 17.2** Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabráňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- (a) Důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
  - (b) Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že druhé Straně písemně oznámí, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváže tuto třetí osobou stejnou povinností mlčenlivosti, jako mají samy;
  - (c) Důvěrné informace druhé Strany sdělí členům Realizačního týmu a Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění této Servisní smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
  - (d) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku 17 (*Ochrana Důvěrných informací*); nebo
  - (e) Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace listinný souhlas.
- 17.3** Strany vyvinou pro zachování důvěrnosti Důvěrných informací druhé Strany a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Servisní smlouvy, se Strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Servisní smlouvu. Strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Strany jinak, než za účelem plnění této Servisní smlouvy a k prospěchu druhé Strany.
- 17.4** Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám výstupy vytvořené Poskytovatelem třetím osobám. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
- 17.5** Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá v souvislosti s plněním dle této Servisní smlouvy přístup, mít povahu Osobních údajů, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich



změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s Osobními údaji v souladu se ZZOU a **Přílohou č. 6** [Ochrana Osobních údajů].

## 18. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

**18.1** Objednatel je správcem a Poskytovatel provozovatelem AIS PMS, který je významným informačním systémem, ve smyslu ZKB, respektive vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. Objednatel poskytl Poskytovateli v rámci Zadávací dokumentace informace významné pro plnění této Smlouvy o dílo Poskytovatelem týkající se datových sítí, informačních a komunikačních systémů (ve smyslu § 1 Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti) anebo služeb, vůči nimž je Objednatel povinnou osobou ve smyslu § 3 ZKB („IKS“) ( Z výše uvedených důvodů se na Poskytovatele a přiměřeně též jeho Poddodavatele uplatní ustanovení týkající se bezpečnosti informací dle tohoto Článku 18 (Kybernetická bezpečnost). S ohledem na zachování bezpečnosti informací poskytne Objednatel Poskytovateli další upřesňující informace k již poskytnutým informacím dle první věty tohoto Článku 18.1, které Objednatel považuje za významné pro plnění Servisní smlouvy a které budou zejména, nikoliv však výlučně, organizační povahy anebo jinak zpřesňující fungování IKS a řízení aktiv u Objednatele (zejména, nikoliv však výlučně, vybrané části analýzy rizik Objednatele, kompletní bezpečnostní dokumentaci obsahující konkrétní organizační opatření apod.).

**18.2** Poskytovatel je povinen do patnácti (15) dnů ode dne poskytnutí informací Objednatelem ve smyslu Článku 18.1 (včetně upřesňujících informací ve smyslu věty druhé), nejpozději však do čtyřiceti pěti (45) dnů od nabytí účinnosti Servisní smlouvy, vypracovat v návaznosti na poskytnuté informace a Objednateli předložit srovnávací analýzu rizik, která bude:

- (a) vycházet z analýzy rizik Poskytovatele a poskytnutých informací Objednatelem ve smyslu Článku 18.1 (včetně vybraných částí analýzy rizik Objednatele);
- (b) mít alespoň všechny náležitosti ve smyslu ZKB, Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a normy ČSN ISO 27001;
- (c) analyzovat konkrétní rizika spojená s poskytnutými informacemi dle Článku 18.1 a plněním Servisní smlouvy Poskytovatelem;
- (d) obsahovat dále návrh opatření ke snížení rizik:
  - (i) zjištěných na základě analýzy bezpečnostních rizik spojených s archivací dat a zálohováním;
  - (ii) zjištěných na základě analýzy bezpečnostních rizik spojených s ukončováním smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou v souvislosti s pravidly pro ukončení a vypořádání práv a povinností Stran dle této Servisní smlouvy;

souvisejících s provedením celkové sanitace všech použitých paměťových médií („**Analýza rizik**“).

**18.3** Objednatel do patnácti (15) dnů od předání Analýzy rizik Poskytovatelem vyhotoví seznam opatření, která je Poskytovatel povinen přijmout za účelem zachování bezpečnosti informací v návaznosti na konkrétní výsledky Analýzy rizik („**Opatření ke snížení rizika**“). Poskytovatelem navržená opatření v Analýze rizik bere Objednatel na vědomí, ale není povinen se jimi řídit. Poskytovatel je oprávněn se k Opatřením ke snížení rizika vyjádřit a navrhnout jiná opatření, a



takto upravená Opatření ke snížení rizika zaslat zpět Objednateli, který je oprávněn s návrhem Poskytovatele vyjádřit nesouhlas a zaslat Poskytovateli upravená Opatření ke snížení rizika k opětovnému vyjádření. V případě opětovného vyjádření Poskytovatele postupují Strany dle předchozí věty, přičemž pokud se Strany nedohodnou ani do čtyřiceti pěti (45) dnů ode dne doručení první verze Opatření ke snížení rizika Objednatelem Poskytovateli, platí za Stranami odsouhlasené Opatření ke snížení rizika ve znění, které naposledy navrhnul Objednatel.

**18.4** Poskytovatel se zavazuje dodržovat a plnit jednotlivá opatření uvedená v Opatření ke snížení rizika ode dne jejich odsouhlasení ve smyslu Článku 18.3 anebo odsouhlasení jejich aktualizace ve smyslu Článku 18.5.

**18.5** Strany se zavazují Opatření ke snížení rizika aktualizovat v návaznosti na:

- (a) pravidelnou aktualizaci Analýzy rizik, kterou je Poskytovatel povinen aktualizovat nejméně jednou ročně a v případě významných změn činností prováděných pro Objednatele nebo změn systémů či jiných aktiv napojených na IKS;
- (b) změnu interní dokumentace, zejména interní dokumentace uvedené v **Příloze č. 5** [*Interní dokumentace*] mající přímý vliv na bezpečnost informací a Opatření ke snížení rizika;
- (c) rozhodnutí, opatření obecné povahy, či jiný správní akt NÚKIB či jiného správního orgánu anebo vydání závazných podmínek pro Objednatele orgánem veřejné moci ukládající Objednateli další povinnosti ve smyslu ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti; a
- (d) výsledky kontroly a auditu kybernetické bezpečnosti ve smyslu Článku 18.11 a 18.12,

vždy do třiceti (30) dnů ode dne vzniku některé z okolností stanovených výše v tomto Článku 18.5, nejpozději však do dne stanoveného ze strany orgánu dle Článku 18.5(c), přičemž Článek 18.3 se v takovém případě uplatní obdobně.

**18.6** Poskytovatel se při provádění Díla zavazuje dodržovat Opatření ke snížení rizika, zásady bezpečnosti informací, bezpečnostní opatření dle Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a Interních předpisů, rozhodnutí, opatření obecné povahy, či jiný správní akt NÚKIB či jiného správního orgánu anebo závazné podmínky pro Objednatele orgánem veřejné moci ukládající Objednateli další povinnosti ve smyslu ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, včetně upozorňování a zajištění hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů a událostí Objednateli.

**18.7** Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli hlášení kybernetického bezpečnostního incidentu a události vždy nejpozději do dvou (2) hodin po jejich zjištění a sdělit Objednateli opatření, která již provedl ve vztahu k tomuto incidentu anebo události, aby Objednatel mohl splnit svou ohlašovací povinnost dle ZKB, případně zvolí jinou formu dohodnutou mezi Objednatelem a Poskytovatelem určenou ke včasnému hlášení kybernetického bezpečnostního incidentu nebo události a již učiněných opatření. Poskytovatel je povinen ohlásit každý jednotlivý kybernetický bezpečnostní incident nebo událost současně oběma následujícími způsoby:

- (e) e-mailem na *DOPLNÍ OBJEDNATEL* a současně na e-mail kontaktní osoby Objednatele pro kybernetickou bezpečnost dle **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a kontaktní osoby*]; a
- (f) telefonicky na telefonní číslo *DOPLNÍ OBJEDNATEL* anebo na telefonní číslo kontaktní osoby Objednatele pro kybernetickou bezpečnost dle **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a kontaktní osoby*].

**18.8** Poskytovatel je povinen pravidelně alespoň čtvrtletně předkládat Objednateli zprávu o počtu a





druhu útoků a kybernetických bezpečnostních incidentů a událostí, které zaznamenal ve spojení s prováděním Díla.

- 18.9** Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZKB a Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle Opatření ke snížení rizika, ZKB, Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a Interními předpisy. Jestliže Poskytovatel při plnění Servisní smlouvy zjistí či jako odborník mohl a měl zjistit rozpor ustanovení Interních předpisů se ZKB, Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti anebo rozhodnutím či jiným pokynem NÚKIB v souladu se ZKB, je povinen takový rozpor Objednateli neprodleně ohlásit a poskytnout Objednateli součinnost k jeho odstranění.
- 18.10** V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem Software nebo jiných technologií dotčených plněním povinností Poskytovatele dle této Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.
- 18.11** Objednatel má právo v souladu s ustanoveními § 2593 Občanského zákoníku prostřednictvím určených osob kdykoli kontrolovat provádění Díla u Poskytovatele a jeho případných Poddodavatelů, a to i prostřednictvím třetí osoby; předchozí věta se uplatní obdobně v případě kontroly některé ze Stran ze strany kontrolního orgánu ve smyslu zákona 255/2012 Sb., kontrolní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- 18.12** Objednatel má právo prostřednictvím určených osob kdykoli provést audit kybernetické bezpečnosti, tj. dodržování bezpečnosti informací dle aktuálního Opatření ke snížení rizika, Interních předpisů, ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti u Poskytovatele a jeho případných Poddodavatelů, a to i prostřednictvím třetí osoby. V rámci auditu kybernetické bezpečnosti je Objednatel oprávněn zejména porovnávat zjištěné skutečnosti s Opatřeními ke snížení rizika a bezpečnostní dokumentací Objednatele.
- 18.13** Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli provedení kontroly a auditu kybernetické bezpečnosti a zajistit (i smluvně) právo na provedení této kontroly a auditu kybernetické bezpečnosti u svých případných Poddodavatelů.
- 18.14** Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel postupuje v rozporu nebo je v prodlení s Opatřeními ke snížení rizika, ustanoveními Článku 18.5, 18.6, 18.7, 18.8 anebo 18.12, považuje se takový postup za podstatné porušení Servisní smlouvy. Objednatel je v takovém případě oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným postupem Poskytovatele, zdržel se provádění postupů, které jsou v rozporu s Opatřeními ke snížení rizika a Články 18.5, 18.6, 18.7, 18.8 a 18.12 nebo konal, jak je od něj vyžadováno Opatřeními ke snížení rizika a Články 18.5, 18.6, 18.7, 18.8 a 18.12 a dále tuto Servisní smlouvy plnil řádným způsobem. Strany se dohodnou na podmínkách a lhůtě k odstranění nedostatků plnění Servisní smlouvy ve smyslu tohoto Článku 18.14, přičemž nedohodnou-li se Strany na konkrétní lhůtě, pak je Poskytovatel povinen odstranit nedostatky do třiceti (30) dnů. Jestliže Poskytovatel včas neodstraní nedostatky ve smyslu předchozí věty tohoto Článku 18.14 nebo se jedná o porušení povinnosti podle Článku 18.7 (bez ohledu na jeho závažnost), pak je Objednatel oprávněn od Servisní smlouvy odstoupit.



- 18.15** Kontaktní osoby Stran vzájemně komunikují v průběhu provádění Díla dle Servisní smlouvy za účelem dosažení standardů pro bezpečnost informací dle tohoto Článku 18 (*Kybernetická bezpečnost*) a Opatření ke snížení rizika. V případě ohrožení anebo porušení bezpečnosti informací, zejména v případě výskytu kybernetické bezpečnosti události anebo incidentu, jsou kontaktní osoby povinny vzájemně komunikovat, ihned po zjištění takových skutečností hlásit jejich výskyt druhé Straně a společně podnikat kroky k zajištění obnovy bezpečnosti informací.
- 18.16** Poskytovateli nenáleží za plnění povinností souvisejících s bezpečností informací ve smyslu tohoto Článku 18 (*Kontrola provádění Díla a další opatření dle ZKB*) jakákoliv další odměna, resp. taková odměna je součástí Ceny.
- 18.17** Objednatel je oprávněn za porušení povinností podle tohoto článku 18 požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
- (a) ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení s předložením Analýzy rizik ve smyslu Článku 18.2;
  - (b) za každý den prodlení se zahájením dodržování Opatření ke snížení rizika ve smyslu Článku 18.4
    - (i) ve výši 2.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) po dobu prvních pěti (5) dnů prodlení;
    - (ii) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) po dobu od šestého (6.) dne prodlení do desátého (10.) dne prodlení; a
    - (iii) ve výši 6.000 Kč (slovy: šest tisíc korun českých) po dobu od jedenáctého (11.) dne prodlení;
  - (c) za každý den Objednatel zjištěného porušování Opatření ke snížení rizika ve smyslu Článku 18.4
    - (i) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) korun českých) do šestého (6.) dne soustavného porušování; a
    - (ii) ve výši 6.000 Kč (slovy: šest tisíc korun českých) korun českých) od šestého (6.) dne soustavného porušování;
  - (d) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý den prodlení s předložením aktualizované Analýzy rizik ve smyslu Článku 18.5;
  - (e) ve výši 30.000 Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každý případ porušení povinnosti hlášení kybernetického bezpečnostního incidentu nebo události ve smyslu Článku 18.7; a
  - (f) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý případ neumožnění anebo odepření provedení kontroly a auditu ve smyslu Článku 18.11 a 18.12.
- 18.18** Pokud Objednateli bude v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele na zachování kybernetické bezpečnosti uložena sankce ze strany NÚKIB či jiným správním orgánem, který bude v budoucnu vykonávat působnost NÚKIB, a tato sankce bude přesahovat výši smluvní pokuty sjednanou pro případ porušení téže povinnosti dle tohoto Článku, je Poskytovatel kromě výše sjednané smluvní pokuty dle první věty tohoto Článku povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v částce, která bude odpovídat rozdílu mezi sankcí uloženou Objednateli a sjednanou smluvní pokutou pro případ porušení sankcionované povinnosti. Objednatel je však za předpokladu, že mu k tomu Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, povinen uplatnit v



příslušných řízeních námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení je povinen řádně hájit svá práva.

## 19. NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY

- 19.1** Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou jejím porušením této Servisní smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Servisní smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
- 19.2** Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 19.3** Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě, a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
- 19.4** Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných priznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.
- 19.5** Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním této Servisní smlouvy, pokud tato bude způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Je-li některé ze Stran zabráněno plnit své povinnosti z důvodu existence okolnosti vylučující odpovědnost, je tato Strana povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé Straně tuto skutečnost.
- 19.6** Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Strany, a dále překážky plnění, které byla příslušná Strana povinna překonat nebo odstranit podle této Servisní smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Strana již byla v prodlení.

## 20. SMLUVNÍ POKUTY A ÚROKY Z PRODLENÍ

- 20.1** Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*], je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši stanovené v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].
- 20.2** Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
- ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení se zprovozněním Help Desku v souladu s termínem dle Článku 5.1;
  - ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení s doručením Nabídky v souladu s Článkem 7.5(b);
  - ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k akceptační proceduře výstup zjevně nesplňující Akceptační kritéria ve smyslu Článku 12.7
  - ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení, poruší-



li povinnost udělit Objednateli oprávnění v rozsahu dle Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*);

- (e) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou jednotlivou změnu v členech Realizačního týmu nebo Poddodavatelích, která proběhla v rozporu s Článkem 15 (*Účast Poddodavatelů*) resp. 16 (*Realizační tým*);
- (f) poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 25 (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti; a
- (g) ve výši 0,5 % (pět desetin procenta) z Ceny Služeb na objednávku, která má být vyplacena na základě Dílčí smlouvy, za každý den prodlení se splněním Dílčí smlouvy, ledaže Dílčí smlouva obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Dílčí smlouvě přednost.
- (h) poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dle Článku 11.7, aby cvičná verze AIS PMS ve Cvičném prostředí byla po obsahové stránce shodná s produkční verzí AIS PMS v Produkčním prostředí, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení se splněním této povinnosti;
- (i) ve výši 100.000 Kč, pokud Poskytovatel poruší povinnost chránit Osobní údaje v souladu s Článkem 17.5, a to za každé porušení povinnosti chránit Osobní údaje. Pokud Objednateli bude v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele chránit Osobní údaje uložena sankce ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiným správním orgánem, který bude v budoucnu vykonávat působnost Úřadu pro ochranu osobních údajů, a tato sankce bude přesahovat sjednanou výši smluvní pokuty dle tohoto Článku, je Poskytovatel kromě výše sjednané smluvní pokuty dle první věty tohoto Článku povinen uhradit smluvní pokutu v částce, která bude odpovídat rozdílu mezi sankcí uloženou Objednateli a sjednanou smluvní pokutou ve výši 100.000 Kč. Objednatel je však za předpokladu, že mu k tomu Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, povinen uplatnit v příslušných řízeních veškeré přiměřené námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení je povinen řádně hájit svá práva;
- (j) pokuty za porušení povinností podle Článku 18 (*Kybernetická bezpečnost*) jsou uvedeny v Článku 18.17 a 18.18 této Smlouvy.

**20.3** Zaplacením smluvních pokut dle této Servisní smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje.

**20.4** V případě, že Objednatel uplatňuje vůči Poskytovateli nárok na smluvní pokutu, je povinen vystavit penalizační fakturu, kterou zašle Poskytovateli. Splatnost penalizační faktury (smluvních pokut) činí třicet (30) dnů ode dne doručení faktury Poskytovateli. V případě smluvních pokut vypočítaných na základě doby prodlení je Objednatel oprávněn vystavovat penalizační fakturu jednou (1) měsíčně. Objednatel je oprávněn (nikoliv však povinen) nárok na zaplacení smluvní pokuty započíst vůči nároku na zaplacení Ceny za daný kalendářní měsíc. Objednatel může v takovém případě na základě Faktury uhradit pouze část Ceny za daný kalendářní měsíc sníženou o výši smluvní pokuty.

**20.5** Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jednotlivé smluvní pokuty stanovené v této



Smlouvě a v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*] se počítají.

- 20.6** Objednatel je oprávněn v případě vzniku nároku na zaplacení smluvní pokuty dle této Servisní smlouvy včetně její **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] požadovat od Poskytovatele namísto peněžitého plnění její úhradu formou poskytnutí Služeb na objednávku nad rámec limitu stanoveného v Článku 8.2 Servisní smlouvy. Přitom platí, že Objednatel je takto oprávněn požadovat po Poskytovateli provedení Služeb na objednávku vždy na základě Ceny služeb na objednávku dle čl. 8.2 Servisní smlouvy za Člověkohodinu až do výše uložené smluvní pokuty ve smyslu Článku 20.4 Servisní smlouvy.
- 20.7** Právo na zaplacení smluvních pokut dle této Servisní smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
- (a) neposkytnutím součinnosti Objednatelem včas v souladu s touto Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou anebo jiným prodlením Objednatele;
  - (b) okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
  - (c) porušením povinností Objednatele; nebo
  - (d) stanoví-li tak tato Servisní smlouva.
- 20.8** Za podstatné porušení této Servisní smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou, přesáhne-li smluvní pokuta při sečtení všech smluvních pokut uložených v konkrétním kalendářním měsíci 50 % (padesát procent) Ceny Paušálních služeb náležející za poskytování Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 20.8 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty, a ani tak nemůže být vykládáno.
- 20.9** Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžité částky je Strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.

## 21. ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 21.1** U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskyvatel Objednateli záruku za jakost výstupů Služeb v délce pěti (5) let ode dne jejich akceptace, tj. od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu u Paušálních služeb a vyznačení výroku „Akceptováno“ na Akceptačním protokolu u Služeb na objednávku, resp. v případě ostatních Služeb ode dne jejich řádného předání Objednateli. Poskyvatel však neodpovídá za Vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatele.
- 21.2** Objednatel je oprávněn Vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu Záruční doby, nahlásit Poskytovateli v přiměřené lhůtě (nejméně devadesát (90) dnů) od zjištění vady, nejpozději však do uplynutí Záruční doby.
- 21.3** Poskyvatel odpovídá za Vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho akceptace Objednatelem, a dále za ty, které se na něm vyskytnou v záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně odstranit. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Paušálních služeb budou Vady odstraňovány v rámci Paušálních služeb za podmínek pro ně sjednaných v této Smlouvě.



**21.4** Objednatel je povinen oznámit Vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Help Desku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

## **22. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU**

**22.1** Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu určitou pěti (5) let od zahájení poskytování Služeb ve smyslu Článku 3.1.

**22.2** Smluvní vztah založený touto Servisní smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:

- (a) uplynutím doby trvání Smlouvy dle Článku 22.1; nebo
- (b) dohodou Stran; nebo
- (c) odstoupením od Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran.

### **22.3 Obecně k odstoupení od Servisní smlouvy.**

- (a) Strany jsou oprávněny odstoupit od Servisní smlouvy pouze v případech stanovených touto Servisní smlouvou.
- (b) Odstoupení od Servisní smlouvy doručí odstupující Strana druhé Straně v listinné podobě formou doporučeného dopisu.
- (c) Odstoupení od této Servisní smlouvy je účinné a Servisní smlouva zaniká dnem doručení listinného odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od Servisní smlouvy je možné odstoupit pouze s účinkem *ex nunc* (do budoucna).
- (d) Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od této Servisní smlouvy bez dalšího.
- (e) Strany mohou odstoupit od Servisní smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb za splnění podmínek pro odstoupení dle Článku 22.4 pro Objednatele a Článku 22.5 pro Poskytovatele, včetně oprávnění odstoupit od této Servisní smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb zvlášť pro Objednatele, a to takto:
  - (i) Objednatel je v případě porušení povinností Poskytovatele oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy jako celku, anebo od i jednotlivých částí Paušálních služeb, tedy Servisu AIS PMS, Servisu Podpůrného software, Podpory Podpůrného software anebo Maintenance Podpůrného software zvlášť; a
  - (ii) Poskytovatel je v případě porušení povinností Objednatele oprávněn odstoupit pouze od jednotlivých částí Paušálních služeb, tedy Servisu AIS PMS, Podpory Podpůrného software anebo Maintenance Podpůrného software, a to pouze od částí, jichž se porušení povinností Objednatele týká.

**22.4 Odstoupení od Servisní smlouvy Objednatelem.** Objednatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:

- (a) Poskytovatel nepodstatně poruší povinnost dle této Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy a nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;



- (b) Poskytovatel podstatně poruší tuto Smlouvu či Dílčí smlouvu a ve lhůtě deseti (10) dnů ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
- (c) v případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích nebo podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;
- (d) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit nebo způsobí Výpadek celého AIS PMS či jeho podstatné části;
- (e) Poskytovatel více než čtyřikrát (4×) v průběhu jednoho (1) kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí Výpadek celého AIS PMS či jeho podstatné části;
- (f) přesáhne-li ve smyslu Článku 20.8 součet všech smluvních pokut, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 50 % (padesát procent) Ceny Paušálních služeb náležející za poskytování Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc;
- (g) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona, nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na Poskytovatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona,
- (h) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splnutí); a
- (i) okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.

**22.5** Odstoupení od Servisní smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případě jejího podstatného porušení, kterým se rozumí pouze případ, kdy: Objednatel je déle než devadesát (90) dnů v prodlení se zaplacením Ceny Paušálních služeb nebo Ceny Služeb na objednávku a toto své porušení nenapraví do devadesát (90) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Servisní smlouvy.

**22.6** Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení této Servisní smlouvy či částí Služeb do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení kvůli řízení u ÚOHS) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli Paušální služby za podmínek dle této Servisní smlouvy (včetně Ceny Paušálních služeb) v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle tři (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k ukončení této Servisní smlouvy či částí Služeb. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději tři (3) měsíce před ukončením této Servisní smlouvy či částí Služeb. Výzvou Objednatele zaslou v souladu s tímto Článkem 22.6 dochází k prodloužení doby trvání Servisní smlouvy anebo částí Služeb, u nichž došlo k výpovědi, o Objednatel stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce.

**22.7** Tato Servisní smlouva a Smlouva o dílo jsou vzájemně závislými smlouvami. Zánik této Servisní smlouvy jiným způsobem než splněním nebo způsobem nahrazujícím splnění, nebo neplatnost této Servisní smlouvy nezpůsobuje zánik Smlouvy o dílo. Zánik Smlouvy o dílo jiným způsobem než splněním nebo způsobem nahrazujícím splnění, nebo neplatnost Smlouvy o dílo však způsobuje zánik Servisní smlouvy, a to s obdobnými právními účinky.



**22.8** Přetrvávající ustanovení. Zánik smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou nemá vliv na ustanovení této Servisní smlouvy, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb, zejména Články 7.14, 7.15, 11.4(n), 11.4(q), 11.4(r), 11.4(s), 11.4(t), 13 (*Práva duševního vlastnictví*), 15 (*Smluvní pokuty a úroky z prodlení*), 21 (*Záruka a práva z vadného plnění*), 22.6, 22.7, 23 (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*), 29.3, 29.4, 29.5a tento Článek 22.8.

### **23. POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S UKONČENÍM SMLUVNÍHO VZTAHU**

**23.1** Zánikem smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Servisní smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Servisní smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Servisní smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným či nebylo řádně poskytnuto, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou Cenu za příslušné plnění, byla-li již uhrazena.

**23.2** Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) dnů před uplynutím sjednané doby trvání této Servisní smlouvy, nebo do třiceti (30) dnů před předčasným ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou (např. výpovědí), není-li ani jedno z předchozích objektivně možné (například z důvodu, že tento okamžik není předem znám), pak nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou:

- (a) připravit aktualizovanou Dokumentaci;
- (b) seznam platných administrátorských účtů AIS PMS a Podpůrnému software, databázím a platných hesel k nim;
- (c) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v Help Desku a případných příloh);
- (d) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu AIS PMS a Podpůrnému software;
- (e) aktuální seznam účinných Dílčích smluv;
- (f) připravit soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
- (g) předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a k Měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.

**23.3** V případě, že povinnosti uvedené v Článku 23.2 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinností, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 23.2 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou.

**23.4** Ustanovení Článku 23.2 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části.





**23.5** Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 23.2 až 23.4 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli či poskytovat je sám.

## **24. ZMĚNY SERVISNÍ SMLOUVY**

**24.1** Není-li v této Smlouvě a jejích Přílohách výslovně stanoveno jinak, může být tato Servisní smlouva zrušena pouze v písemné podobě a měněna může být pouze v písemné formě vzestupně číslovanými dodatky. V případě, že se Strany na změně Smlouvy nedohodnou, budou změny této Smlouvy prováděny postupem podle **Přílohy č. 7 [Změnové řízení]**.

## **25. POJIŠTĚNÍ**

**25.1** Poskytovatel před podpisem této Servisní smlouvy předložil Objednateli doklad dokládající, že je pojištěn v rozsahu dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*) a zavazuje se udržovat v platnosti po celou dobu trvání závazkového právního vztahu založeného touto Servisní smlouvou pojišťovací smlouvou, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem této Servisní smlouvy, s limitem pojistného plnění nejméně 40.000.000 Kč (slovy: čtyřicet milionů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce. Maximální výše spoluúčasti Poskytovatele pro každou pojistnou událost nesmí přesahovat 5 % (pět procent), maximálně však částku 200.000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých).

**25.2** Podmínky pojištění dle Článku 25 (*Pojištění*) nesmí být horší než obvyklé podmínky tohoto druhu pojištění poskytované osobám poskytujícím předmětné činnosti v České republice. Poskytovatel není oprávněn snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem s negativními důsledky pro Objednatele změnit podmínky pojistné smlouvy dle Článku 25.1 bez předchozího listinného souhlasu Objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění dle Článku 25 (*Pojištění*) bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistné smlouvy, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.

**25.3** Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Servisní smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit platnou a účinnou pojistnou smlouvu dle Článku 25.1, nebo pojistku ve smyslu § 2775 či jiný pojistný certifikát, prokazuje-li uzavření pojištění za podmínek dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*), a to vždy nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.

**25.4** Jestliže Poskytovatel nebude udržovat pojištění dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*) v platnosti nebo nepředloží Objednateli včas doklady dle Článku 25.3, je Objednatel v takovém případě oprávněn svým jménem sjednat a udržovat pojištění ve stejném rozsahu a pokrývající stejná rizika, jako pojištění, které měl zajistit Poskytovatel, platit pojistné a započíst platbu za pojistné vůči jakýmkoliv peněžním nárokům Poskytovatele vyplývajícím z této Servisní smlouvy. Ustanovení tohoto Článku 25.4 není na újmu jiným nárokům a oprávněním Objednatele stanoveným v této Servisní smlouvě.

**25.5** Pojištění dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*) slouží společně jako pojištění pro Smlouvu o dílo i pro tuto Servisní smlouvu.

## **26. ZAJIŠTĚNÍ**

**26.1** Pro období trvání Smlouvy o dílo a Servisní smlouvy do uplynutí doby šesti (6) měsíců po jejich



ukončení se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli zajištění ve výši alespoň 5.000.000 Kč (slovy: pět milionů korun českých), a to za účelem zajištění splnění jakýchkoli povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy o dílo a Servisní smlouvy nebo vzniklých v souvislosti s nimi na dobu jejich trvání, a to zejména povinností platit smluvní pokuty. Zajištění je možné poskytnout formou bankovní záruky nebo složením jistoty v penězích (Kč) na bankovní účet č. 6015-4528021/0710. Objednatel je oprávněn jistotu čerpat (použít) pro úhradu jakýchkoli nároků ze Smlouvy o dílo nebo Servisní smlouvy nebo vzniklých v souvislosti s nimi, a to i např. formou započtení proti pohledávkám za Poskytovatelem.

- 26.2** Poskytovatel zajištění poskytl před uzavřením Smlouvy o dílo, a to formou předložení originálu dokladu o zřízení bankovní záruky v elektronické podobě (originální soubor poskytnutý bankou včetně elektronických podpisů), resp. složením jistoty na bankovní účet Objednatele uvedený v čl. 26.1 této Smlouvy.
- 26.3** Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky nesmí vypršet dříve než do uplynutí šestého (6.) měsíce po zániku smluvního vztahu založeného Smlouvou o dílo a Servisní smlouvou. Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty v Ceně a hradí je Poskytovatel. Objednatel je oprávněn uplatnit své právo z bankovní záruky na první výzvu nebo i opakovaně do vyčerpání částky dle Článku 26.1; přičemž v případě jejího vyčerpání a pokud nadále trvá lhůta dle tohoto Článku 26.3, je Poskytovatel povinen předat Objednateli novou bankovní záruku odpovídající podmínkám dle Článku 26.1 až 26.9, přičemž dané podmínky se na novou bankovní záruku uplatní obdobně (blíže Článek 26.8).
- 26.4** Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky, a to i na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající ze Smlouvy o dílo anebo Servisní smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná.
- 26.5** Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel poruší své povinnosti vyplývající z nebo související se Smlouvou o dílo, Servisní smlouvou, anebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu anebo nárok z titulu odstoupení od Servisní smlouvy anebo Smlouvy o dílo nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této [Servisní smlouvy](#) anebo Smlouvy o dílo Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v Článku 26.1, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle Smlouvy o dílo anebo Servisní smlouvy. Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené Smlouvou o dílo anebo Servisní smlouvy.
- 26.6** Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. Bankovní záruka musí být vydána ve formě a s obsahem uspokojivým pro Objednatele. V případě výhrad banky anebo Objednatele k předložené bankovní záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou (2) týdnů ode dne obdržení výzvy Objednatele novou řádnou bankovní záruku.
- 26.7** Tato bankovní záruka ve smyslu tohoto Článku 26 (*Zajištění*) slouží společně jako bankovní záruka jak pro Smlouvu o dílo, tak Servisní smlouvu.



- 26.8** V případě, že dojde k, byť částečnému, čerpání bankovní záruky nebo jistoty, je Poskytovatel povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od takového čerpání obstarat a předložit Objednateli novou bankovní záruku nebo navýšit aktuální výši jistoty (složením na Bankovní účet Objednatele, nebo jiný bankovní účet, který pro tento účel Objednatel sdělí Poskytovateli) tak, aby odpovídala podmínkám dle tohoto čl. 26 Smlouvy (zejména co do výše).
- 26.9** Banka vystavující bankovní záruku, případně obnovení bankovní záruky, musí splňovat následující požadavky:
- (a) mít sídlo v Evropské unii;
  - (b) mít platné povolení působit na území některého členského státu Evropské unie jako banka;
  - (c) banka nebo finanční skupina, do které banka patří, musí splňovat minimálně následující požadavky na long-term rating alespoň u jedné z následujících ratingových agentur: Moody's „Baa2“, Fitch/IBCA „BBB“, Standard & Poor's „BBB“.
- 26.10** V případě ukončení této Smlouvy a současně při neexistenci jakékoliv peněžní povinnosti Poskytovatele vrátí Objednatel originál dokladu o zřízení bankovní záruky po uplynutí šestého (6.) měsíce po zániku smluvního vztahu; případně též zašle bance vystavující bankovní záruku sdělení o zproštění banky všech povinností daných bankovní zárukou. V případě složení jistoty vrátí Objednatel v případě ukončení této Smlouvy a současně při neexistenci jakékoliv peněžní povinnosti Poskytovatele po uplynutí šestého (6.) měsíce po zániku smluvního vztahu veškerou jistotu Poskytovateli na jeho žádost, ve které je povinen uvést číslo bankovního účtu, na které má být jistota bez případně přirostlého úroku vrácena. Poskytovatel je povinen při sdělení bankovního účtu prokázat, že je majitelem takového bankovního účtu.

## 27. KOMUNIKACE STRAN

- 27.1** Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém jazyce. Dokumentaci a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce.
- 27.2** Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Servisní smlouvy zvolily Kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby, jejichž seznam a rozsah oprávnění v rámci plnění této Servisní smlouvy je uveden v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
- 27.3** Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v záhlaví této Servisní smlouvy, a to v listinné podobě doručené na adresu druhé Strany, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého (10.) dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k této Servisní smlouvě.

## 28. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 28.1** Servisní smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 28.2** Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Servisní smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se



nepodaří vyřešit předmětný spor, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

## 29. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 29.1** Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem stanoveným v čl. 22.1 Smlouvy, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS.
- 29.2** V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Strany dohodly na následujícím:
- (a) Servisní smlouva neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích Příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Strany s uveřejněním Servisní smlouvy, včetně jejích Příloh, souhlasí;
  - (b) Objednatel zašle v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv elektronický obraz textového obsahu této Servisní smlouvy a jejích Příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS, a to do příslušné datové schránky Ministerstva vnitra určené pro uveřejňování záznamů v registru smluv prostřednictvím elektronického formuláře zveřejněného na portálu veřejné správy;
  - (c) Objednatel splní povinnost uvedenou výše v tomto Článku 29.2(b) neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření této Servisní smlouvy.
- 29.3** Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn kdykoliv započíst jakékoli své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele, a Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Objednatelem vůči pohledávkám Objednatele.
- 29.4** Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoli pohledávky ze Servisní smlouvy či Dílčích smluv na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn postoupit jakékoli pohledávky ze Servisní smlouvy a Dílčích smluv na kteroukoliv třetí osobu, s čímž tímto Poskytovatel vyjadřuje souhlas.
- 29.5** Práva Objednatele vyplývající z této Servisní smlouvy, Dílčích smluv či jejich porušení se promlčují ve lhůtě šest (6) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 29.6** Pro případ uzavírání této Servisní smlouvy a Dílčích smluv Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
- 29.7** Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
- 29.8** Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným či nicotným nebo se neplatným či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy či souvisejících ujednání.
- 29.9** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně listinnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího z této Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se



jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou. Pokud není v této Smlouvě anebo v Dílčí smlouvě uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v této Smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.

**29.10** Tato Servisní smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.

**29.11** Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou následující Přílohy:

- (a) Příloha č. 1: Specifikace Služeb
- (b) Příloha č. 2: Cena Paušálních služeb
- (c) Příloha č. 3: Poddodavatelé
- (d) Příloha č. 4: Realizační tým a Kontaktní osoby
- (e) Příloha č. 5: Interní dokumentace
- (f) Příloha č. 6: Ochrana Osobních údajů
- (g) Příloha č. 7: Změnové řízení

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR



PROBAČNÍ  
A MEDIAČNÍ  
SLUŽBA

## PODPISOVÁ STRANA

Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Servisní smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.


Česká republika – Probační a mediační služba

Asseco Central Europe, a.s.

*podepsáno elektronicky*

*podepsáno elektronicky*

PhDr. Andrea  
Matoušková  
Digitálně podepsal PhDr.  
Andrea Matoušková  
Datum: 2021.05.28  
15:56:25 +02'00'

  
Digitally signed by FILIP  
KADERÁBEK  
Date: 2021.05.28  
14:40:15 +02'00'