



Smlouva o následné servisní podpoře a údržbě č. CTU/2021_044
uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského
zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

Smluvní strany:

1. Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 219/58, Praha 9
adresa pro doručování pošt. přihrádka 02, 225 02 Praha 025
jejímž jménem jedná: Mgr. Ing. Hana Továrková,
předsedkyně Rady Českého telekomunikačního úřadu
bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
IČO: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

2. KAKTUS Software, spol. s r.o.

se sídlem: Semilská 181/2, 190 00 Praha 9
zastoupen: [REDACTED]
IČO: 25604198
DIČ: CZ25604198
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C,
vložka 54096

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé,

uzavírají tuto smlouvu o následné servisní podpoře a údržbě (dále jen „smlouva“) na základě
čl. I odst. 5 Smlouvy o dílo č. CTU/2019_033, uzavřené dne 30. 9. 2019 mezi smluvními
stranami .

**Článek I.
Účel a předmět smlouvy**

Účelem této smlouvy je stanovení obsahových požadavků, postupů, obchodních podmínek
a dalších smluvních ujednání, na jejichž základě bude prováděna činnost servisní podpory
informačního systému Elektronický sběr dat 2020 (dále jen „ESD 2020“), to vše v návaznosti
na výsledek zadávacího řízení v rámci nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Dodávka IS
Elektronický sběr dat“. Součástí předmětu plnění uvedené veřejné zakázky je rovněž
poskytování servisní podpory a údržby ESD 2020, a to včetně podpory uživatelů ESD 2020 po
dobu 60 měsíců od akceptace celého díla.

Článek II. Předmět plnění smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli servisní podporu v rozsahu této smlouvy.
2. Předmětem plnění smlouvy je zajištění servisní podpory a údržby ESD 2020, který se skládá z:
 - a) Aplikačního programového vybavení pro elektronický sběr dat,
 - b) Archivu všech formulářů, dat, souborů, informací a notifikací souvisejících s komunikací s podnikajícími subjekty,
 - c) Datového úložiště,
 - d) Technického vybavení objednatele.ESD 2020 je souhrn technického a programového vybavení, jehož konfigurace je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci servisní podpory a údržby bude objednateli poskytovat tyto služby:
 - a) Zajištění provozu ESD 2020,
 - b) Uživatelskou podporu ESD 2020 pro uživatele ČTÚ a reporting služeb (HelpDesk, Hotline),
 - c) Provádění aktualizací, patchů a dalších servisních úkonů, které budou nezbytné pro bezproblémový provoz ESD 2020 (upgrade, update).

Článek III. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo objednatele.
2. Práce na předmětu plnění budou probíhat vzdáleně nebo v sídle objednatele dle povahy poskytovaného plnění.

Článek IV. Způsob plnění dle čl. II odst. 3 písm. a) a c) této smlouvy

1. Popis poskytovaných služeb dle čl. II odst. 3 písm. a) a c) této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Součástí poskytování služeb dle čl. II odst. 3 písm. a) a c) této smlouvy je rovněž:
 - a) Řešení incidentů a problémů zjištěných v provozu ESD 2020, realizace servisních zásahů a dodávek a implementace oprav ESD 2020,
 - b) Odstraňování záručních a pozáručních vad s garancí dohodnutých SLA parametrů dle Přílohy č. 4 této smlouvy. SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které není součástí dodávky poskytovatele.
 - c) Provoz a údržba portálu zákaznické podpory (HelpDesk) – správa a konfigurace jednotného místa pro hlášení vad a zadávání všech servisních požadavků, provozních incidentů a požadavků na podporu úrovně L2 a L3 objednatele.
3. Zajištění provozu podporovaného systému se nevztahuje na vady způsobené:
 - a) konfigurací zařízení objednatele, která je v rozporu s požadavky uvedenými v dokumentaci k dílu platné k aktuální verzi Systémů na provozním prostředí objednatele,
 - b) zavirováním nezaviněným poskytovatelem,

- c) užíváním díla v rozporu s pokyny uvedenými v dokumentaci k dílu platné k aktuální verzi ESD 2020 na provozním prostředí objednatele a/nebo v souvislosti s ustanoveními této smlouvy,
 - d) komponentami podporovaných systémů, které nejsou v odpovědnosti poskytovatele.
4. Poskytovatel garantuje objednateli poskytnutí potřebné součinnosti při odstraňování vad způsobených okolnostmi uvedenými v odstavci 5 tohoto článku, a to na základě zvláštní objednávky.
 5. V případě vady ESD 2020 identifikuje kategorii závažnosti vady (A, B, C) zásadně zástupce objednatele dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede se souhlasem zástupce objednatele překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle Přílohy č. 4 této smlouvy (Členění vad ESD 2020 a SLA parametry). V případě nesouhlasu zástupce objednatele s překvalifikací rozhodne osoba oprávněná jednat za objednatele ve věcech smluvních.
 6. V případě, kdy nebude možno opakovatelným postupem nebo doloženou dokumentací docílit navození vady, může poskytovatel řešení této vady odložit, vrátit zástupci objednatele a k jejímu řešení se vrátit znovu až v okamžiku, kdy bude možno vadu spolehlivě navodit. Toto se netýká vad kategorie „A“.

Článek V. Způsob plnění dle čl. II odst. 3 písm. b) této smlouvy

1. Součástí poskytování služeb dle čl. II odst. 3 písm. b) této smlouvy je:
 - a) Řešení vad a požadavků vznesených objednatelem nebo řešení provozních incidentů zjištěných v rámci pravidelných činností zajištění provozu,
 - b) Uživatelské podpoře úrovně L1, L2 a L3.
2. Poskytovatel zajistí uživatelskou podporu v úrovních L1, L2 a L3, která spočívá v těchto činnostech:
 - a) **úroveň L1** – HelpDesk/Hotline za účelem technických konzultací a nahlašování vad).
Požadavky objednatele na funkcionalitu portálu HelpDesk. Helpdesk musí umožňovat:
 - k zadaným požadavkům vkládat i přílohy v různých formátech,
 - psát komentáře k návrhům řešení,
 - označovat zadané požadavky podle priority jejich řešení,
 - filtrování (dle předem stanovených parametrů – zejména autor požadavku, datum vytvoření a číslo požadavku, stav řešení požadavku),
 - fulltextové vyhledávání mezi požadavky,
 - umožňovat stanoveným zaměstnancům ČTÚ exportovat seznam požadavků s předem stanovenými parametry.

O vytvoření a změně stavu požadavku nebo vepsání nového komentáře k požadavku na HelpDesku obdrží informační e-mail vždy kromě autora požadavku i všichni předem stanovení zaměstnanci ČTÚ, kteří mají v rámci HelpDesku zaregistrovanou e-mailovou adresu.

Reporting využívání služeb HelpDesk a Hotline včetně čerpání úrovní podpory bude prováděn v měsíčním intervalu ve výkazech práce.
 - b) **úroveň L2** – konzultační a poradenská činnost (např. při potřebě zjišťování požadavků, definic a návrhů procesů a změn a následného vypracování optimálního řešení) v rozsahu min. 240 člh/12 měsíců, resp. 1.200 člh/60 měsíců. Veškeré

čerpání bude doloženo výkazy práce za každý měsíc, které budou navíc obsahovat informaci o nevyčerpaných hodinách v daném měsíci k převedení do měsíce následujícího a celkovém počtu dosud nevyčerpaných hodin v rámci daného kalendářního roku. Výkazy práce budou podléhat akceptaci objednatele. Nevyčerpané člověkohodiny (člh) v daném roce se automaticky převádějí do roku následujícího.

Termíny splnění požadavků budou definovány v rámci každého požadavku v souladu s jeho prioritou – požadavky s vysokou prioritou musí být splněny nejpozději do konce následujícího pracovního dne, požadavky se střední prioritou do 1 týdne a požadavky s nejnižší prioritou do 1 měsíce, pokud se objednatel a zhotovitel nedohodnou jinak.

- c) **úroveň L3** – spočívá v rozvoji dodaného systému dle požadavků objednatele v rámci stanoveného počtu min. 420 člh/12 měsíců, resp. 2.100 člh/60 měsíců. V tomto rámci se předpokládá rozvoj a další aktivity související s optimalizací stávajících procesů pro zjednodušení práce jak ČTÚ, tak i externích koncových uživatelů, ale i pravidelně se opakující aktivity jako např. tvorba formulářů, aktualizace číselníků a mapových výstupů, fixace datového skladu. Veškeré čerpání bude doloženo výkazy práce za každý měsíc, které budou navíc obsahovat informaci o dosud nevyčerpaných hodinách v rámci daného kalendářního roku. Výkazy práce budou podléhat akceptaci objednatele. Nevyčerpané člověkohodiny v daném roce se automaticky převádějí do roku následujícího.

Postup čerpání uživatelské podpory úrovně L3 – objednatel zadá úplný požadavek na úpravu ESD 2020 včetně jeho priority prostřednictvím portálu Helpdesk. Poskytovatel vytvoří návrh řešení včetně odhadu časové náročnosti a předloží objednateli k posouzení. Součástí návrhu řešení bude otestování i nasazení do provozního prostředí.

Na základě schválení navrhovaného řešení bude objednána realizace individuální písemnou objednávkou s přesně stanovenou lhůtou předání řešení. Zveřejnění objednávek v Registru smluv zajistí objednatel.

Postup čerpání uživatelské podpory úrovně L3 dle rozsahu požadavků:

- úpravy do 30 člh. postup potvrzení /schválení v rámci Helpdesk, možnost objednávky i pro několik drobných úprav,
 - úpravy nad 30 člh. postup dle přílohy č. 6 této smlouvy.
3. Hlášení vad, servisních požadavků, provozních incidentů a požadavků na uživatelskou podporu úrovně L2 a L3 objednatele bude zajištěno prostřednictvím kontaktního místa poskytovatele jedním z následujících dohodnutých komunikačních kanálů:
- přístupem do webové aplikace (HelpDesk) v režimu 24x7,
 - e-mailem prostřednictvím adresy [REDACTED]
 - telefonicky (Hotline) prostřednictvím telefonního čísla zhotovitele v režimu 9x5, v pracovní dny v době od 8:00 hodin do 17:00 hodin.

Primární komunikační kanál je HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesku bude použit e-mail, event. Hotline, následně bude požadavek nahlášený e-mailem nebo telefonicky přes Hotline zapsán poskytovatelem na HelpDesk.

O realizaci požadavků na provozní úpravy rozhoduje objednatel v souladu se svými vnitřními předpisy. Požadavky na změnu budou v případě souhlasu objednatele následně realizovány poskytovatelem na základě objednávky vystavené objednatel.

Článek VI.

Ostatní práva a povinnosti smluvních stran, práva k duševnímu vlastnictví

1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
2. Poskytovatel v případě, že v rámci poskytování služeb dle této smlouvy bude jakýmkoliv způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit podporovaný systém, postupuje objednateli, v souladu s § 58 odst. 1 věty třetí zákona č. 121/200 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, právo výkonu majetkových autorských práv k jakémukoliv autorskému dílu, které zhotovitel vytvořil ke splnění svých závazků z této smlouvy. Objednatel bude vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k takovým autorským dílům.
3. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena objednateli v souladu s odstavcem 2 tohoto článku, poskytuje poskytovatel objednateli časově a územně neomezenou licenci, výhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu, včetně, bez omezení, práva upravit, zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy. Cena za takové licence je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje předávat objednateli 1 x za pololetí, resp. vždy k 1. 1. daného roku a následně vždy k prvnímu dni následujícího pololetí komentované zdrojové kódy všech změn (v editovatelném formátu) použité a/nebo vzniklé při vytvoření díla a příslušnou aktualizovanou dokumentaci ke zdrojovým kódům, přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod.). Rozsah dokumentace musí být min. v rozsahu daného 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.
5. Pro případ, že by se na straně poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje poskytovatel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k dílu včetně oprávnění dílo postoupit na objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku smlouvy.
6. V případě, že poskytovatel použije při plnění závazků podle této smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se poskytovatel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že poskytovatel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
7. Objednatel je v rámci zajištění provozu podporovaných systémů povinen zajistit:
 - a) funkčnost technického vybavení pro provoz podporovaných systémů;
 - b) identické technické parametry a provozní podmínky testovacího a provozního prostředí podporovaných systémů;

- c) provoz operačního systému pro databázovou a klientskou vrstvu řešení podporovaných systémů;
 - d) zálohovací procedury, umožňující v případě potřeby obnovit ze záložních médií plnohodnotný provoz řešení podporovaných systémů;
 - e) vzdálený přístup dohledovým nástrojům a oprávněným zaměstnancům Poskytovatele do provozního a testovacího prostředí podporovaných systémů, nezbytný pro poskytování služeb podle této Smlouvy.
 - f) nezbytnou součinnost s dodavateli/provozovateli systémů spolupracujícími nebo předávajícími si data s podporovanými systémy.
8. V případech, kdy poskytovatel pro plnění dle této smlouvy bude potřebovat ověřit funkčnost řešení na provozních datech objednatele, objednatel pro potřeby testování souhlasí s přenosem provozních dat na testovací prostředí ESD 2020 po vzájemné dohodě, která bude podléhat schválení osoby oprávněné jednat za objednatele ve věcech smluvních. Data však mohou být v systému poskytovatele použita až po jejich anonymizaci.
9. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli, popřípadě jím určené třetí osobě, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, nebude-li stanoveno jinak, nezbytnou technickou součinnost při převádění činností podle této smlouvy či jejich příslušné části na objednatele nebo jím určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda. Technická součinnost zahrnuje i případnou pomoc týkající se zdrojového kódu a dokumentace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a v přiměřené lhůtě, stanovené objednatelům ve výzvě. Maximální rozsah součinnosti je stanoven na 50 MD s tím, že při určení ceny takto poskytnutých služeb se bude postupovat podle čl. VII odst. 3 této smlouvy.
10. Poskytovatel se zavazuje v období trvání smlouvy a až tři měsíce po zániku smlouvy o poskytování servisní podpory a údržby (z jakéhokoliv důvodu) provádnět podle pokynů objednatele činnosti spočívající v přípravě a předání systému novému poskytovateli služeb, poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s objednatelem a třetími osobami.
11. Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.

Článek VII. Cena

1. Cena za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v čl. II odst. 3 písm. a), písm. b) – uživatelská podpora ve sjednaném rozsahu podpory úrovně L1 a L2, a písm. c) této smlouvy bude činit 19.000 Kč bez DPH/měsíc.
2. Cena poskytování služeb v rozsahu uvedeném v čl. II odst. 3 písm. b) této smlouvy – uživatelská podpora nad rámec sjednaného rozsahu podpory úrovně L2 hrazeného v rámci paušální částky, bude vypočítána jako součin skutečně poskytnutých člh. a hodinové sazby za poskytnutí služeb, která činí 1.950 Kč bez DPH/hod.
3. Cena poskytování služeb v rozsahu uvedeném v čl. II. odst. 3 písm. b) této smlouvy – uživatelská podpora ve sjednaném rozsahu podpory úrovně L3 bude vypočítána jako součin skutečně poskytnutých člh. a hodinové sazby za poskytnutí služeb, která činí 1.500 Kč bez DPH/hod. Za tuto cenu bude možno objednat i případnou podporu nad rámec smluvně sjednaného rozsahu tohoto typu podpory.
4. Uvedené ceny zahrnují veškeré náklady poskytovatele související s plněním této smlouvy. Cena je stanovena jako pevná a lze ji měnit pouze při změně sazby DPH.

Článek VIII. Platební podmínky

1. Cena za poskytování služeb podpory bude hrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem k poslednímu dni každého měsíce, ve kterém byly služby podpory poskytnuty. Faktura bude vystavena na základě objednatelům schváleného měsíčního Výkazu plnění. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni zdanitelného plnění. Faktury budou vystavovány zvlášť v případě paušálních plateb, zvlášť v případě plateb za poskytnutí uživatelské podpory úrovně L2 (nad rámec hrazený v rámci paušální částky) a zvlášť v případě plateb za poskytnutí uživatelské podpory úrovně L3.
2. Splatnost faktury je sjednána na 30 dnů ode dne doručení objednateli. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února. Platební povinnosti objednatele plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání příslušné částky ve prospěch účtu poskytovatele. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
3. Všechny faktury musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ, a musí obsahovat číslo této smlouvy. Přílohou faktury musí být příslušný dokument (Výkaz plnění, apod.) o poskytnutí plnění v daném období či rozsahu, které objednatel na důkaz souhlasu potvrdí.
4. Objednatel je oprávněn fakturu poskytovateli vrátit bez zbytečného odkladu po zjištění, že obsahuje údaje nesprávné nebo chybí-li některá ze zákonem či touto smlouvou požadovaných náležitostí, a to před uplynutím doby splatnosti, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou. Nová doba splatnosti počíná běžet ode dne vystavení bezvadné faktury.

Článek IX. Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost

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

Článek X. Ochrana osobních údajů, ochrana informací

1. Smluvní strany berou touto smlouvou na vědomí, že plnění této smlouvy může být spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZPOÚ“) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení GDPR“). V takovém případě je objednatel správcem a poskytovatel

zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZPOÚ a ve smyslu ustanovení článku 4 bod 7) a 8) Nařízení GDPR.

2. Pokud bude ve smyslu odstavce 1 spojeno plnění této smlouvy se zpracováním osobních údajů, objednatel poskytovateli na základě zvláštní zpracovatelské smlouvy či zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Helpdesku) a v jeho rámci povolí přístup k osobním údajům. Poskytovatel se zavazuje takové pověření přijmout, resp. zvláštní zpracovatelskou smlouvu uzavřít nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku, kdy ho objednatel k tomuto vyzve. Ve zmocnění objednatel vymezí:
 - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob poskytovatele,
 - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

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

3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním podle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy; případné další účely zpracování schválit skrze jednoznačný pokyn správce,
 - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním podle této smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění podle této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepožadovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
4. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda poskytovatel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.
5. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR nebo ZPOÚ. Poskytovatel může být v této souvislosti ze strany objednatele zejména písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření a o umožnění případné kontroly, auditu, monitoringu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření, a to i pro oblast kybernetické bezpečnosti.
6. Po skončení účinnosti smlouvy je poskytovatel povinen všechny osobní údaje, včetně dalších kategorií chráněných údajů, dat a souvisejících metadat, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li poskytovatel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti smlouvy podle příslušných právních předpisů.

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

Článek XI. Salvátorské ustanovení

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost neovlivní platnost smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků smlouvy či souvisejících ujednání.

Článek XII. Kontaktní (oprávněné) osoby

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (oprávněných) osob, uvedených v Příloze č. 7 této smlouvy.
2. Kontaktní osoby ve věcech technických projednávají a zajišťují záležitosti související s technickým zabezpečením poskytovaného plnění, kontaktní osoby ve věcech smluvních projednávají a dohlížejí na provádění plnění podle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, podepisují Předávací protokoly, Prezenční listiny apod.
3. Kontaktní osoby nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy a k jejím doplňkům, ani k jejich zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí (pověřením) udělenou jim k tomu statutárním orgánem příslušné smluvní strany.
4. Veškeré dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy musí být podepsány alespoň jednou kontaktní osobou k tomu příslušnou za smluvní stranu podle dané oblasti a odbornosti (příp. jeho zástupcem), která úkon činí.
5. Změnu své kontaktní osoby, resp. jejích kontaktních údajů, je daná smluvní strana povinná písemně oznámit nejpozději do 3 dnů ode dne změny. V těchto případech nemusí být změna prováděna postupem podle čl. XV odst. 5 této smlouvy.

Článek XIII. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou dále oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem.
3. Za podstatné porušení smlouvy poskytovatelem se považuje:
 - a) nedodržení povinnosti poskytovatele podle čl. X této smlouvy,
 - b) neprovádění plnění podle smlouvy řádně a včas v souladu s pokyny objednatele nebo v souladu s příslušnými obecně závaznými normami, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dnů,
 - c) neodstranění vad ve sjednané lhůtě, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dnů,
 - d) dodatečně zjištěný fakt, že údaje uvedené poskytovatelem v rámci předchozího zadávacího řízení nebyly pravdivé.
4. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, není-li stanoveno jinak.
5. Objednatel má v případě významné změny ovládnání poskytovatele právo reagovat, a to včetně možnosti odstoupit od této smlouvy (s účinky ex nunc).
6. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodů na straně poskytovatele.

Článek XIV. Sleva z ceny, smluvní pokuta, odpovědnost za škody

1. V případě prodlení objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši

- z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvýše však v součtu do výše 5 % z fakturované částky.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli slevu z ceny měsíční paušální platby v případě prodlení s odstraněním vady:
 - kategorie A ve výši 1.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení,
 - kategorie B ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
 - kategorie C ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
 3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli slevu z ceny měsíční paušální platby pro případ prodlení:
 - s poskytnutím uživatelské podpory úrovně L1 spočívajícím v nedostupnosti HelpDesku, a to ve výši 1.000 Kč za 3. a každou další započatou hodinu nedostupnosti HelpDesku,
 - s poskytnutím uživatelské podpory úrovně L2 spočívajícím v nesplnění požadavku objednatele ve stanovené lhůtě, a to ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
 - s poskytnutím uživatelské podpory úrovně L3 spočívajícím v nesplnění požadavku objednatele ve stanovené lhůtě, a to ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
 4. V případě porušení své povinnosti ve věci ochrany osobních údajů nebo ochrany informací stanovené podle čl. X této smlouvy se poskytovatel zavazuje uhradit v následujícím měsíci po výskytu takového porušení objednateli smluvní pokutu (za plnění podle čl. II odst. 2 této smlouvy a podle čl. VII odst. 1 této smlouvy), a to ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
 5. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jeho úhradě.
 6. Objednatel nemá právo uplatnit slevu z ceny, jestliže poskytovatel prokáže, že objednatel neposkytl poskytovateli součinnost nezbytnou k tomu, aby poskytovatel mohl splnit svůj závazek.
 7. Zaplacením slevy z ceny podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody v celém rozsahu způsobené škody. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.

Článek XV. Závěrečná ustanovení

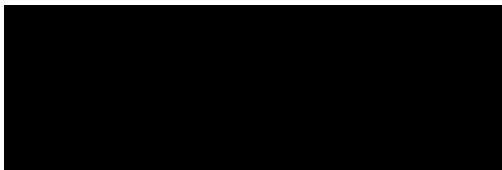
1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 60 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy.
2. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené nebo z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními OZ., příp. zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že při práci s daty objednatele bude plně respektovat Nařízení GDPR a ZPOÚ. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude respektovat požadavky vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
3. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv,

uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí objednatel.

4. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy, s výjimkou informací nezbytných pro nastavení systémů spravovaných třetí stranou. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Veškeré změny a doplnění této smlouvy (s výjimkou změn kontaktních osob podle čl. XII odst. 5 této smlouvy) lze činit pouze se souhlasem obou smluvních stran písemnou formou, a to prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků, jinak jsou neplatné.
6. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
7. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
8. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
9. Tato smlouva je smluvními stranami vyhotovena elektronicky a podepisována zaručeným elektronickým podpisem oprávněnými zástupci smluvních stran.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace služeb dle čl. II odst. 3 písm. a) a c) této smlouvy
 - Příloha č. 2 – Konfigurace ESD 2020
 - Příloha č. 3 – Aplikační programové vybavení ESD 2020
 - Příloha č. 4 – Členění vad ESD 2020 a SLA parametry
 - Příloha č. 5 – Činnosti a výstupy zavedení služeb
 - Příloha č. 6 – Postup čerpání uživatelské podpory L3
 - Příloha č. 7 – Kontaktní (oprávněné) osoby.
11. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své elektronické podpisy.

V Praze dne

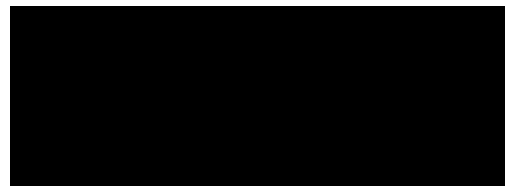
Objednatel:



Mgr. Ing. Hana Továrková
předsedkyně Rady
Českého telekomunikačního úřadu

V Praze dne

Poskytovatel:




jednatel společnosti
Kaktus Software, spol. s r. o.