

## KONCESNÍ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ZABEZPEČENÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ VĚZNĚNÝCH OSOB

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně  
některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů  
(„**Smlouva**“)

č.j.: VS-76340-127/ČJ-2018-800097-VERZAK

### SMLUVNÍ STRANY

(1) **Česká republika – Vězeňská služba České republiky**

se sídlem na adrese Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4

IČO: 00212423

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: XXXXXXXXXX

zastoupená: Ing. Jaroslav Myšička, MBA, náměstek generálního ředitele pro ekonomiku Vězeňské služby České republiky

(„**Objednatel**“)

(2) **BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.**

se sídlem na adrese Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka 122275, oddíl C

IČO: 27660168

DIČ: CZ27660168

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: XXXXXXXXXX

(A) zastoupená: Imre Gábor Németh, jednatel

(B) Kai Thiel, jednatel

(„**Poskytovatel**“)

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

### PREAMBULE

(C) Poskytovatel je podnikatelem a odborníkem v oblasti poskytování zabezpečených služeb elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů s dostatečnými zkušenostmi a know-how v oblasti poskytování těchto služeb a jiných součástí informačních technologií se zaměřením zejména na předmět Koncese.

(D) Objednatel oznámil v koncesním řízení ve smyslu § 180 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „*GR OL – Poskytování zabezpečených komunikačních služeb pro vězněné osoby*“, zveřejněnou Objednatelům dne 11. 10. 2018 ve věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2018-034732 („**Koncese**“), a to za podmínek dále stanovených v této

Smlouvě.

- (E) Poskytovatel předložil dne 23. 2. 2021 Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Koncese. Objednatel se rozhodl realizovat Koncesi prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě a Zadávacími podmínkami (jak je tento pojem definován níže) předmětné Koncese. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se Zadávacími podmínkami předmětné Koncese tak, aby byl co nejvíce naplněn účel Koncese.
- (F) Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a poskytnout Objednateli plnění dle Smlouvy v souladu s principy „best practice“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a koncových uživatelů (Vězněných osob, jak jsou definovány níže) a s ohledem na šetření nákladů Objednatele a koncových uživatelů (Vězněných osob, jak jsou definovány níže). Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel je podnikatelem podnikajícím za účelem dosažení zisku.

## 1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

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

- (a) „**Aktualizace**“ je jakákoliv (i) nová verze (upgrade) Systému či (ii) jeho aktualizace (update) včetně opravných balíčků (patchů) anebo jeho část, v rámci které byl proveden zásah do kódu, algoritmů, databází, či jakýchkoliv částí Systému vyžadujících provedení zásahu do souboru nebo databáze, které jsou součástí Systému, zejména, nikoliv však výlučně, projevujících se navenek uživateli, tj. Objednateli či pověřenému pracovníkovi Objednatele, nebo jedná-li se o jakoukoliv bezpečnostní aktualizaci. Aktualizace souvisí pouze se Software, a proto pro účely této Smlouvy nejde o nové verze IT infrastruktury Objednatele či opravy Infrastruktury;
- (b) „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména Software, databáze a jakékoliv výstupy Poskytovatele předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
- (c) „**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;
- (d) „**Cena infrastruktury**“ má význam uvedený v Článku 18.4;
- (e) „**Čas nahlášení Incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Smlouvě, tj. vložení do Service Desku jako ticketu nebo odeslání e-mailu Poskytovateli v případě, kdy funkci Service Desku plní e-mailový systém nebo ukončením telefonátu;
- (f) „**Databáze**“ znamená databázi ve smyslu § 88 Autorského zákona anebo jinou nechráněnou databázi;
- (g) „**Doba poskytování služeb EK**“ je doba tří (3) let ode dne vzniku povinnosti zahájit poskytování Služeb ve smyslu Článku 3.17; v případě, že Objednatel oznámí Poskytovateli nejméně tři (3) měsíce před uplynutím takové doby, že požaduje její prodloužení, je tato doba automaticky prodloužena o další jeden (1) rok.

- (h) „**Doba vyřešení**“ je pro každou kategorii Incidentů uvedena v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*] a znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu dle Článku 4.1 **Přílohy č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*] a okamžikem prokazatelného odstranění projevů Incidentu, o němž bude Poskytovatel Objednatele informovat podpisem písemného záznamu o odstranění Incidentu v Místě plnění či jiným vhodným způsobem (např. SMS zprávou); z písemného záznamu či jiné vhodné informace o odstranění incidentu musí být možné prokazatelně určit datum a čas odstranění Incidentu. Do Doby vyřešení Incidentu 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; nebo
  - (ii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou; nebo
  - (iii) prokazatelných omezení ukládaných Poskytovateli Interními předpisy, pravidly či podmínkami Objednatele podle Článku 3.5, případně jinými závaznými pravidly či pokyny Objednatele nebo jím pověřených osob.
- (i) „**Dokumentace**“ znamená dokumenty, které jsou výstupem poskytování Plnění či jeho části;
- (j) „**Dostupnost**“ znamená stav Systému, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za podmínek dle této Smlouvy byl možný řádný provoz Systému, tedy je-li Dostupný alespoň jednomu uživateli (tj. pověřenému pracovníkovi Objednatele v případě Zálohovacího systému a Manažerského a administračního systému) a současně umožňuje využívat Služby elektronických komunikací Věznými osobami;
- (k) „**DPH**“ znamená daň z přidané hodnoty ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- (l) „**Důvěrné informace**“ má význam uvedený v Článku 10.1;
- (m) „**Hardware**“ znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, a včetně veškeré související dokumentace;
- (n) „**Harmonogram**“ má význam uvedený v Článku 3.17;
- (o) „**Incident**“ představuje:
- (i) v případě Služeb znamená neplánované přerušení fungování/poskytování Služeb, pokles (omezení) kvality Služeb oproti kvalitě, k jejímuž poskytování je Poskytovatel zavázán touto Smlouvou, nebo oproti kvalitě obvyklé pro služby elektronických komunikací (například, nikoliv však výlučně, stabilita spojení, hlasitost, čistota zvuku apod.) anebo prokazatelnou nefunkčnost / prokazatelné neposkytování Služeb;
  - (ii) v případě Infrastruktury znamená neplánované přerušení fungování Infrastruktury, pokles (omezení) kvality Infrastruktury oproti kvalitě, ke které je Poskytovatel zavázán touto Smlouvou, nebo oproti kvalitě obvyklé pro Infrastrukturu anebo prokazatelnou nefunkčnost Infrastruktury včetně Výpadku, a to vše bez ohledu na to, zda jde o vadu či nikoliv;
  - (iii) v případě Systému představuje neplánované přerušení fungování Systému či jakékoli jeho části, pokles (omezení) kvality Služeb oproti kvalitě, k jejímuž poskytování je Poskytovatel zavázán touto Smlouvou, nebo oproti kvalitě obvyklé pro služby elektronických komunikací anebo prokazatelnou nefunkčnost Systému. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované ve specifikaci Systému uvedené v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*], anebo obvyklé pro Systém v jeho aktuální verzi. Dále

se Incidentem myslí jakýkoliv případ, kdy se Systém nechová v souladu se specifikací Systému, anebo specifikací obvyklou pro Systém 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. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*]. Vada je vždy Incidentem a jde tak o podmnožinu pojmu Incident. Za Incident se považují pouze Incidenty nahlášené Objednatelům Poskytovateli přes Service Desk;

- (p) „**Infrastruktura**“ znamená kabeláž, související zařízení a pomocné konstrukce a další prvky související s vedením kabeláže (např. kabelové mosty, chráničky, lišty apod.), jak je uvedeno v Článku 2.1(c);
- (q) „**Infrastruktura stávajícího poskytovatele**“ znamená kabeláž a související zařízení vybudované Stávajícím poskytovatelem, aniž by tím byl jakkoliv deklarován rozsah práv Stávajícího poskytovatele k takové kabeláži a souvisejícím zařízením. Infrastrukturu stávajícího poskytovatele nejsou myšleny pomocné konstrukce a další prvky související s vedením kabeláže;
- (r) „**Insolvenční zákon**“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- (s) „**Instalace**“ znamená:
  - (i) v případě Infrastruktury instalace (i) kabelážové infrastruktury vhodné pro provoz Systému, která bude navazovat na kabeláž v rámci IT infrastruktury Objednatele v jednotlivých Organizačních jednotkách uvedených v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*], a která nebude v žádném místě navazovat ani jinak využívat kabeláž, či jiné součásti Infrastruktury stávajícího poskytovatele, (ii) potřebného Hardware a (iii) dalších komponent a provedení veškerých činností nezbytných k uvedení Infrastruktury do plného provozu (vč. uvedení do takového provozu) v souladu s jejími technologickými specifikacemi stanovenými výrobcem či jiným subjektem zahrnující mimo jiné umístění na místo v rámci Místa plnění, případné připojení k síti elektrické energie a propojení s ostatními hardwarovými prostředky v IT infrastruktuře Objednatele;
  - (ii) v případě Telefonních přístrojů instalace Telefonních přístrojů v jednotlivých Organizačních jednotkách a provedení veškerých činností nezbytných k uvedení Telefonních přístrojů do plného provozu (vč. uvedení do takového provozu) v souladu s jejich specifikacemi stanovenými výrobcem Telefonních přístrojů a dalšími specifikacemi uvedenými v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*] zahrnující mimo jiné umístění na místo telefonních přístrojů Stávajícího poskytovatele (nebo na místo v jejich bezprostřední blízkosti) v rámci příslušného Místa plnění, případné připojení k síti elektrické energie a propojení s ostatními hardwarovými prostředky v IT infrastruktuře Objednatele;
  - (iii) v případě zbývajících částí Systému a dalšího Software (vč. Aktualizací) provedení veškerých činností nezbytných k jeho uvedení do plného provozu (vč. uvedení do takového provozu) v souladu s jeho specifikacemi, přičemž Zálohovací systém a Manažerský a administrační systém (včetně metadat) bude spravován Poskytovatelem a Objednateli zpřístupněn neomezeným dálkovým přístupem pomocí internetových služeb nebo jiným vhodným způsobem.
- (t) „**Interní předpisy Objednatele**“ znamená veškeré vnitřní směrnice, pravidla, řády a další vnitřní předpisy Objednatele. Interní předpisy Objednatele zahrnují také řády, směrnice a předpisy na nejvyšší úrovni týkající se jednotlivých Organizačních jednotek;
- (u) „**IT infrastruktura Objednatele**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý Hardware ve vlastnictví Objednatele, nebo Hardware využívaný Objednatelům na základě jiného právního titulu. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice a dále pasivní a aktivní datovou infrastrukturu (kabeláže, switche, VPN linky apod.) včetně kabeláže

telekomunikačních linek; IT infrastruktura Objednatele však pro účely této Smlouvy nezahrnuje Infrastrukturu stávajícího poskytovatele;

- (v) „**Koncese**“ má význam uvedený v bodě (D) Preambule;
- (w) „**Koncesní řízení**“ znamená řízení zahájené dle § 180 ZZVZ odesláním oznámení k uveřejnění postupem dle § 212 ZZVZ na předmět Koncese s názvem „*GR OL – Poskytování zabezpečených komunikačních služeb pro vězněné osoby*“;
- (x) „**Kontaktní osoby**“ znamená osoby uvedené v **Příloze č. 6** [*Kontaktní osoby*];
- (y) „**Licence**“ má význam uvedený v Článku 9.2;
- (z) „**Manažerský a administrační systém**“ má význam v Článku 2.1(e);
- (aa) „**Měsíční výkaz**“ má význam uvedený v článku 6 **Přílohy č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*];
- (bb) „**Místo plnění**“ znamená všechna místa, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytovat Plnění dle Článku 4.4 (*Místo plnění*);
- (cc) „**Nájemné**“ má význam uvedený v Článku 5.4;
- (dd) „**Nezbytná povolení**“ znamenají veškerá vyjádření, schválení, souhlasy, rozhodnutí, povolení, potvrzení, osvědčení a další dokumenty vydané příslušnými orgány veřejné správy, včetně povolení a licencí, živnostenské listy, koncesní listiny, a veškeré souhlasy třetích osob a dohody s nimi, které jsou nezbytné k plnění této Smlouvy;
- (ee) „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- (ff) „**Obchodní podmínky**“ má význam uvedený v Článku 3.7;
- (gg) „**Ohlašovatel**“ znamená Kontaktní osoby Objednatele, pověřené osoby Objednatele uvedené v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*] a případně další osoby oznámené předem písemně (vč. e-mailu) v dostatečném předstihu Objednatelem Poskytovateli;
- (hh) „**Organizační jednotky**“ znamená organizační jednotky Objednatele, jejichž seznam je uveden v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*];
- (ii) „**Plánovaná odstávka Systému**“ znamená plánované přerušení provozu Systému, nebo jeho části, z důvodu nezbytné údržby. Plánované odstávky Systému v době mezi 6:00 - 22:00 hodin mohou být činěny pouze ve výjimečných případech a na základě předchozího písemného potvrzení Objednatelem a v případě, že budou trvat déle než jednu (1) hodinu a současně je oznámí Poskytovatel e-mailem Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění minimálně tři (3) dny předem. Plánované odstávky Systému trvající méně než jednu (1) hodinu je možné dohodnout telefonicky minimálně čtyři (4) hodiny předem. Plánovanou odstávku Systému je v době mezi 6:00 – 22:00 hodin možné provádět pouze jednou (1) v kalendářním měsíci, není-li dohodnuto jinak. Plánované odstávky Systému v době od 22:00 do 6:00 následujícího dne není nutné hlásit Objednateli ani požadovat jejich předchozí odsouhlasení Objednatelem, nepřekročí-li jejich množství celkově tři (3) v kalendářním měsíci a délka každé takové odstávky nepřekročí jednu (1) hodinu;
- (jj) „**Plnění**“ má význam uvedený v Článku 2.1;
- (kk) „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že realizací subdodávek dle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. Licence) Objednateli ze strany třetích osob;

- (ll) „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu nebo na jiný požadavek, ve formě a způsobem dále definovanými v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*];
- (mm) „**Reakční doba**“ je pro každou kategorii Incidentů uvedena v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*] a představuje dobu od Času nahlášení Incidentu anebo požadavku do doručení Reakce Objednateli nebo Ohlašovatelí;
- (nn) „**Service Desk**“ je Software provozovaný Poskytovatelem sloužící ke komunikaci Stran v rámci poskytování Plnění, jehož specifikace je uvedena v Článku 6 (*Service Desk*) a v rámci něhož bude evidován postup Poskytovatele v rámci poskytování Plnění a znamená kontaktní místo Poskytovatele pro nahlašování požadavků, otázek, odpovědí a další zaznamenávání průběhu poskytování Plnění, Service Desk je možné realizovat i formou e-mailového systému či jiného obdobného nástroje;
- (oo) „**Servisní služby**“ má význam uvedený v Článku 2.1(g);
- (pp) „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu či jiného požadavku. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do Systému anebo Infrastruktury či k opravě/výměně Telefonního přístroje;
- (qq) „**SLA**“ znamená úroveň kvality Servisních služeb dohodnutou v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry služeb*];
- (rr) „**Služby**“ znamená Služby elektronických komunikací a Servisní služby, nebo každá z nich samostatně;
- (ss) „**Služby elektronických komunikací**“ má význam uvedený v Článku 2.1(a);
- (tt) „**Smlouva**“ znamená tuto Koncesní smlouvu o poskytování zabezpečených služeb elektronických komunikací Vězněných osob;
- (uu) „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení a další Autorská díla, stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně veškeré související dokumentace a updatů a upgradů tohoto programového vybavení, avšak s výjimkou Hardware a Databází;
- (vv) „**Stávající poskytovatel**“ znamená společnost BVfon Czech Telecommunication, s.r.o. se sídlem V Celnici 1031/4, 110 00 Praha 1, IČO: 276 60 168;
- (ww) „**Systém**“ znamená společně (i) systém pro zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací (zahrnující Infrastrukturu, Telefonní přístroje a veškeré další napojení na další infrastrukturu Poskytovatele za účelem umožnění poskytování Služeb elektronických komunikací), (ii) Zálohovací systém a (iii) Manažerský a administrační systém;
- (xx) „**Školení**“ znamená seznámení Objednatelům určených uživatelů, zpravidla vedoucích pracovníků jednotlivých Organizačních jednotek se Systémem formou vhodného semináře (workshopu) v každé Organizační jednotce, kdy kapacita jednoho Školení (workshopu) bude vždy maximálně (20) uživatelů, a Školení proběhnou po provedení Instalace na poslední aktuální verzi Systému. Poskytovatel garantuje Objednateli Školení formou prezenčního semináře trvajících po dobu alespoň osm (8) hodin v každé Organizační jednotce, avšak vždy v dostatečném rozsahu pro zahrnutí odpovídajících oblastí, přičemž Objednatel není povinen celý tento fond vyčerpat. Školení může být provedeno i jinou vhodnou formou dle dohody Stran, která povede k obdobnému naplnění jeho účelu;
- (yy) „**Telefonní přístroje**“ má význam uvedený v Článku 2.1(b);
- (zz) „**Úkony Service desku**“ má význam uvedený v Článku 6.2;
- (aaa) „**Vězněné osoby**“ má význam uvedený v Článku 2.1(a);

- (bbb) „**Výpadek**“ znamená přerušení provozu Systému, Infrastruktury anebo Služeb či jakékoliv jeho/její podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné podstatné části nedostupný pro uživatele (není dostupný);
- (ccc) „**Zadávací podmínky**“ znamená (i) zadávací dokumentaci ve smyslu ZZVZ a (ii) veškeré zadávací podmínky ve smyslu ZZVZ předmětné Koncese;
- (ddd) „**Zálohovací systém**“ má význam v Článku 2.1(d);
- (eee) „**ZEK**“ znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- (fff) „**Změna kontroly Poskytovatele**“ znamená situaci, kdy jeden nebo více podnikatelů anebo jedna nebo více osob, které nejsou podnikateli, získá možnost přímo či nepřímo kontrolovat Poskytovatele nebo jeho část, zejména nabytím účastnických cenných papírů, obchodních nebo členských podílů anebo smlouvou nebo jinými způsoby, které jim umožňují Poskytovatele nebo jeho část kontrolovat. Pro účely této definice se ve zbytku uplatní ostatní odstavce § 12 ZOHS, avšak pro vyloučení pochybností se uvádí, že obratová kritéria dle § 13 ZOHS se pro posouzení toho, zda došlo ke změně kontroly Poskytovatele, nepoužijí.
- (ggg) „**ZOHS**“ znamená zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů;
- (hhh) „**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;
- (iii) „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

## 1.2 Pro výklad této Smlouvy platí následující pravidla:

- (a) Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Smlouvy.
- (b) Pojmy definované v této 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) Pojem „**listinný**“ nebo „**listinné**“ znamená dokument tištěný na papíře, sešitý způsobem snižujícím možnost rozešití a opatřený vlastnoručními podpisy osob jednajících za jednotlivé Strany.
- (f) Přílohy k této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto Přílohy.
- (g) 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.
- (h) 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.
- (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 Smlouvy.

- (j) Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v jednotlivých Přílohách mají stejný význam jako v těle Smlouvy, není-li v konkrétní Příloze výslovně uvedeno jinak.
- (k) Není-li zkratka či pojem uvedený s velkým písmenem v Přílohách této Smlouvy anebo jiných částech dokumentace ke Koncesi, vyjma těla Smlouvy, definovaným pojmem ve smyslu Článku 1.1, má taková zkratka či pojem význam obvykle mu přikládaný v oblasti informačních a komunikačních technologií (vč. telekomunikačních služeb), nevyplývá-li z okolností jinak.
- (l) V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími Přílohami má přednost text těla této Smlouvy.

## 2. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

2.1 Poskytovatel je povinen v rozsahu a za podmínek této Smlouvy poskytovat Objednateli na vlastní odpovědnost a náklady následující plnění:

- (a) poskytování zabezpečených služeb elektronických komunikací (telefonních služeb) pro obviněné, odsouzené a chovance umístěné v Organizačních jednotkách („**Vězněné osoby**“) včetně zajištění šifrování provedených hovorů (zejm. zajištění, aby k obsahu hovorů ani k metadatům uskutečněných hovorů nemohla přistoupit osoba bez oprávnění Objednatele, a to na úrovni která je obvyklá v oblasti elektronických komunikací) a zabezpečení sítě elektronických komunikací („**Služby elektronických komunikací**“);
- (b) Instalace a přenechání k dočasnému užívání telefonních přístrojů na bezhotovostní platby v antivandalském provedení (provedení zabraňující mechanickému a jinému vnějšímu poškození) včetně zajištění jejich servisu a oprav („**Telefonní přístroje**“), jejichž detailní specifikace je uvedena v **Příloze č. 1** [*Požadavky Objednatele na Plnění*] a v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*];
- (c) Instalace kabeláže navazující na IT infrastrukturu Objednatele a dalšího souvisejícího zařízení („**Infrastruktura**“) včetně dalšího Hardware a Software potřebného pro poskytování plnění dle Článku 2.1(a), Článku 2.1(b), Článku 2.1(d) a Článku 2.1(e) v jednotlivých Organizačních jednotkách uvedených v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*];
- (d) poskytnutí a provoz Hardware a Software pro ukládání a archivaci zabezpečené komunikace v jednotlivých Organizačních jednotkách včetně poskytnutí zabezpečeného úložiště provedených hovorů Vězněných osob („**Zálohovací systém**“) a provádění ukládání a archivace takové komunikace za podmínek a po dobu dle Článku 1.14 Přílohy č. 1 [*Požadavky Objednatele na Plnění*];
- (e) zabezpečení neomezeného dálkového přístupu pověřených osob Objednatele (včetně administrace přihlašovacích údajů) do manažerského a administračního systému spravovaného Poskytovatelem – pro sledování, ukládání, monitorování, vyhodnocování, archivaci a zpětnou přístupnost telefonické komunikace Vězněných osob v jednotlivých Organizačních jednotkách (tedy zejména musí být provedena funkční integrace přístupu k Zálohovacímu systému, a to až do předání Objednateli dle Článku 9.3) a umožnění přístupu k metadatům uskutečněných hovorů Vězněných osob („**Manažerský a administrační systém**“); dálkovým přístupem dle tohoto ustanovení se rozumí přístup, kdy zařízení Objednatele, z něhož je přístup realizován, bude umístěno ve vnitřní síti Objednatele;
- (f) poskytnutí Školení;
- (g) poskytování podpory Systému, který je provozován Poskytovatelem, a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek pro Systém dále stanovených **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry služeb*] („**Servisní služby**“), a to včetně provozování Service Desku, lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění Servisních zásahů a údržby Systému včetně zajištění, implementace a Instalace Aktualizací Systému;



- (h) poskytnutí licence, tj. poskytnutí oprávnění užit Software, který je součástí Systému, a to v rozsahu a za podmínek dle Článku 9 (*Právo duševního vlastnictví*);
- (i) převod vlastnického práva k Infrastruktuře za podmínek dle Článku 18 (*Vypořádání v případě zániku smluvního vztahu*);
- (j) odstranění Telefonního přístroje nebo změna jeho umístění na žádost Objednatele v důvodných případech, a to bezodkladně, nejpozději do třiceti (30) dnů od žádosti Objednatele; stejně jako změnu umístění Telefonního přístroje dle tohoto bodu (j) je Poskytovatel povinen poskytnout změnu umístění kabeláže jakožto i dalších prvků Infrastruktury; a
- (k) případně poskytnutí dalšího plnění uvedeného v této Smlouvě.

(„**Plnění**“)

**2.2** Detailní specifikace Plnění jsou uvedeny v této Smlouvě a jejích Přílohách.

**2.3** Objednatel a v případě Služeb elektronických komunikací Vězněné osoby jsou oprávněni nerušeně užívat Plnění dle Smlouvy (dle svých aktuálních provozních a organizačních potřeb, resp. potřeb Vězněných osob), a to v souladu s účelem této Smlouvy a v souladu s právními předpisy a Poskytovatel je povinen takovéto nerušené užívání Plnění v rozsahu dle Smlouvy po celou dobu jejího trvání poskytováním Plnění umožnit.

**2.4** Účelem této Smlouvy je realizace Koncese dle Zadávacích podmínek, přičemž zadávací dokumentace tvoří závazný podklad pro tuto Smlouvu a její předmět, a to v rozsahu zajištění poskytování Plnění dle požadavků Objednatele včetně zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací Vězněným osobám, a v souladu s touto Smlouvou a Zadávacími podmínkami. Ustanovení této Smlouvy, jejích Příloh a Zadávacích podmínek 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 Smlouvy, 2. Přílohy (s výjimkou **Přílohy č. 8 [Obchodní podmínky]**), 3. Zadávací podmínky, 4. **Příloha č. 8 [Obchodní podmínky]**.

### **3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ A POVINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ**

**3.1** Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění a Plnění musí mít vlastnosti v souladu s požadavky Objednatele a garancemi Poskytovatele uvedenými v:

- (a) této Smlouvě;
- (b) **Příloze č. 1 [Požadavky Objednatele na Plnění]**;
- (c) **Příloze č. 2 [Specifikace a parametry služeb]**;
- (d) **Příloze č. 5 [Cena volání a výše poplatků]**;
- (e) **Příloze č. 3 [Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení]**;
- (f) Zadávací dokumentaci; a
- (g) **Příloze č. 8 [Obchodní podmínky Poskytovatele]**.

V případě rozporu mezi dokumenty uvedenými v tomto Článku 3.1, a nestanoví-li tato Smlouva jinak, mají dané dokumenty při výkladu práv a povinností Stran stanovených touto Smlouvou přednost v pořadí od písm. (a) do písm. (f) tohoto Článku.

**3.2** Jakákoliv Dokumentace musí být vždy vyhotovena a předána Objednateli v elektronické podobě (pokud je vyhotovována v listinné podobě, pak Poskytovatel předá Objednateli elektronickou kopii takové Dokumentace).

**3.3** Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění se znalostí a péčí, která je očekávána od Poskytovatele, který má veškeré dostupné požadované znalosti a nejnovější relevantní

zkušenosti v oblasti poskytování zabezpečených služeb elektronických komunikací a dalších technik požadovaných pro poskytování takových plnění.

- 3.4** Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění objektivním, nestranným a profesionální způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel. To se nedotýká oprávnění Poskytovatele poskytovat Služby elektronických komunikací Vězněným osobám v souladu s touto Smlouvou, stejně jako poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejícího plnění dalším dotčeným subjektům (např. příbuzným Vězněných osob).
- 3.5** Poskytovatel je povinen respektovat provozní, bezpečnostní podmínky a požární pravidla objektů Objednatele, ve kterých bude poskytování Plnění dle Smlouvy. S těmito podmínkami bude Poskytovatel seznámen před zahájením samotného Plnění a Kontaktní osoba Poskytovatele, jakož i jakákoliv jiná pověřená osoba na straně Poskytovatele, podepíše prohlášení o seznámení se s těmito pravidly. Mezi provozní podmínky patří mimo jiné zákaz vstupu do objektů se zbraněmi, mobilními komunikačními nebo záznamovými zařízeními včetně nosičů dat. Mobilní komunikační nebo záznamová zařízení včetně nosičů dat lze před vstupem do objektů Objednatele uložit do odkládacích skříněk. Dále zde pak patří zákaz pohybovat se po objektech Objednatele v jiných než vyhrazených prostorách a mimo stanovenou dobu, přičemž vstup osob do objektů Objednatele je možný pouze na základě předchozí registrace (předložení občanského průkazu, cestovního pasu, diplomatického pasu, nebo zvláštního povolení ke vstupu vydaného Objednatelem). Do objektů Objednatele dále nemohou být vpuštěny zjevně podnapilé osoby a osoby pod vlivem návykových látek, dále osoby s neplatným, poškozeným či nečitelným dokladem totožnosti. Podmínkou vstupu do objektů Objednatele je rovněž podrobení se kontroly osobní a všech zavazadel a věcí vnášených do objektů Objednatele za využití technických prostředků. Pro urychlení přístupu do objektů Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele je Poskytovatel povinen po podpisu této Smlouvy, avšak s dostatečným předstihem před samotným vstupem do takových objektů, poskytnout Objednateli seznam svých techniků či jiných pracovníků, kteří budou mít oprávnění vstupovat do objektů Poskytovatele. Tento seznam bude obsahovat identifikační údaje daného pracovníka Poskytovatele v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu a číslo občanského průkazu (v případě cizince cestovního pasu), případně další údaje důvodně vyžádané Objednatelem. Seznam dle tohoto Článku bude Poskytovatel pravidelně aktualizovat a zasílat Objednateli (postačí i elektronickou poštou). Objednatel neodpovídá za odepření či ztížení přístupu do objektů Objednatele pracovníkovi Poskytovatele, jehož údaje nebyly poskytnuty Objednateli jakožto součást seznamu techniků dle tohoto Článku. Poskytovatel je dále povinen udržovat v přenechaných místnostech pořádek a čistotu a dodržovat hygienické předpisy. Nedodržení těchto podmínek může být důvodem k vystavení zákazu vstupu do objektu Objednatele pro pracovníky Poskytovatele, popř. zákazu vjezdu pro dopravní prostředky. Tímto Článkem 3.5 není dotčena povinnost Poskytovatele poskytovat Plnění dle této Smlouvy.
- 3.6** Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá za dodržování všech povinností stanovených platnými a účinnými obecně závaznými předpisy, normami a dalšími předpisy vztahujícími se k poskytování Plnění.
- 3.7** Poskytovatel je povinen poskytovat Služby elektronických komunikací v souladu s touto Smlouvou, pravidly ZEK pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby či jinými obecně závaznými právními předpisy platnými pro tyto Služby, jakož i platnými standardními obchodními podmínkami Poskytovatele pro poskytování veřejně dostupné telefonní služby, jejichž aktuální znění tvoří **Přílohu č. 8 [Obchodní podmínky]** („**Obchodní podmínky**“). V rozsahu, v jakém by Obchodní podmínky byly v rozporu s touto Smlouvou (včetně Interních předpisů), nebo by odporovaly účelu Koncese nebo charakteru poskytovaných Služeb a oprávněných zájmů jejich uživatelů v postavení spotřebitele (Vězněných osob), se Obchodní podmínky nepoužijí. Objednatel bere na vědomí, že Obchodní podmínky mohou být přiměřeným způsobem jednostranně měněny či jinak doplňovány Poskytovatelem, a to výlučně

z důvodu změny právních předpisů, závazného rozhodnutí soudu nebo příslušného orgánu veřejné správy nebo z jiných objektivních či závažných důvodů na straně Poskytovatele, přičemž každá nová verze je pro Objednatele a Vězněné osoby závazná vždy nejdříve ode dne, kdy s ní Objednatel vyslovil souhlas, který není oprávněn bezdůvodně odepřít. Žádná změna nesmí zhoršovat postavení Vězněných osob v postavení spotřebitele, ledaže se jedná o změnu vyžadovanou změnou právních předpisů nebo závazným rozhodnutím soudu nebo příslušného orgánu veřejné správy.

- 3.8** Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými příslušnými informacemi souvisejícími s touto Smlouvou s výjimkou informací, které je na základě této Smlouvy povinen poskytnout Poskytovateli Objednatel a dosud je nedodal, a dále informací, které Poskytovatel získá v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za veškeré informace a údaje nutné pro plnění svých závazků podle této Smlouvy, vyjma informací, které je na základě této Smlouvy povinen poskytnout Poskytovateli Objednatel.
- 3.9** V případě, že Poskytovatel zjistí, nebo při vynaložení odborné péče mohl zjistit, že informace nebo pokyny poskytnuté Objednatelem jsou chybné nebo nevhodné, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bez zbytečného odkladu upozornit. V případě, že tak Poskytovatel neučiní, odpovídá za případně vzniklou újmu.
- 3.10** Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel postupuje v rozporu s ustanoveními této Smlouvy, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným postupem Poskytovatele a dále tuto Smlouvu plnil řádným způsobem. Jestliže tak Poskytovatel neučiní v přiměřené lhůtě, která nebude kratší než patnáct (15) pracovních dnů, od písemného upozornění ze strany Objednatele, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení této Smlouvy.
- 3.11** Strany jsou v průběhu poskytování Plnění povinny postupovat v souladu s Interními předpisy Objednatele. Interní předpisy mohou být přiměřeným způsobem jednostranně měněny či jinak doplňovány Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne její účinnosti nebo ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit, podle toho, co nastane později.

Pro účely tohoto Článku 3.11 je Objednatel oprávněn provést zejména následující změny Interních předpisů a provádět další opatření za účelem:

- (a) implementace změn legislativy nebo rozhodnutí či doporučení soudů či orgánů veřejné správy;
- (b) realizace kázeňských odměn a trestů vůči Vězněným osobám;
- (c) umožnění efektivního dozoru nad Vězněnými osobami;
- (d) efektivního využívání kapacit Organizačních jednotek a dalších objektů nediskriminačním způsobem;
- (e) reakce na mimořádné či specifické situace v některých Organizačních jednotkách; a
- (f) implementace organizačních změn na úrovni Objednatele.

Objednatel se zavazuje, je-li to možné, nejpozději třicet (30) dnů před započítáním poskytování Služeb dle této Smlouvy a dále vždy nejpozději třicet (30) dnů před plánovaným datem nabytí účinnosti Interního předpisu či jeho změny Poskytovatele s Interním předpisem či změnou Interního předpisu seznámit. Poskytovatel je současně povinen přiměřeně přizpůsobit režim poskytování svých Služeb v závislosti na případných mimořádných bezpečnostních opatřeních či preventivních opatřeních (např. požární cvičení). Vězněným osobám bude umožněno využívání Služeb elektronických komunikací v souladu s obecně závaznými předpisy a za podmínek tam uvedených, především zákonem č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 293/1993 Sb., o výkonu vazby, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 129/2008 Sb., o výkonu zabezpečovací detence a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

a vyhláškou č. 345/1999 Sb., kterou se vydává řád výkonu trestu odnětí svobody, ve znění pozdějších předpisů.

- 3.12** Telefonní přístroje. Poskytovatel je povinen zajistit Instalaci a provoz 1100 ks Telefonních přístrojů (nebo více, bude-li to Objednatel požadovat, maximálně však v počtu dle Článku 3.13 této Smlouvy), které budou Instalovány v jednotlivých Organizačních jednotkách včetně zahájení poskytování Služeb elektronických komunikací nejpozději ve lhůtě dle Článku 3.15. Každý Telefonní přístroj musí mít jedinečnou identifikaci. Počty Telefonních přístrojů připadajících na jednotlivé Organizační jednotky jsou uvedeny v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*].
- 3.13** Poskytovatel je povinen Instalovat a uvést do provozu další Telefonní přístroje (v rozsahu navýšení na celkových 1101 ks až 1500 ks, a to dle volby Objednatele), a to vždy nejpozději do devadesáti (90) dnů od písemné žádosti Objednatele, a to dle přiměřených požadavků a potřeb Objednatele a po konzultaci s Poskytovatelem.
- 3.14** Po Dobu poskytování služeb EK je Poskytovatel povinen zajistit provoz, údržbu a servis Telefonních přístrojů, jejich případnou opravu či výměnu, tak aby bylo zajištěno řádné poskytování Služeb elektronických komunikací v jednotlivých Organizačních jednotkách, přičemž počet Telefonních přístrojů, které musí být v každé Organizační jednotce plně funkční, je stanoven v závislosti na celkovém počtu Telefonních přístrojů v dané organizační jednotce následovně:
- Organizační jednotka s celkovým počtem Telefonních přístrojů od 1 do 10: maximálně jeden (1) nefunkční Telefonní přístroj;
  - Organizační jednotka s celkovým počtem Telefonních přístrojů od 11 do 20: maximálně tři (3) nefunkční Telefonní přístroje; a
  - Organizační jednotka s celkovým počtem Telefonních přístrojů 21 a více: maximálně pět (5) nefunkčních Telefonních přístrojů.

Objednatel je povinen nahlásit Poskytovateli poruchu jakéhokoli Telefonního přístroje jako Incident neprodleně, nejpozději však do tří (3) hodin poté, co takovou poruchu zjistí.

Jestliže výše stanovený počet Telefonních přístrojů, které musí být v každé Organizační jednotce plně funkční, klesne pod stanovenou úroveň a Poskytovatel a nezjedná nápravu ani do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele, bude se jednat o podstatné porušení Smlouvy s výjimkou situace, kdy počet plně funkčních Telefonních přístrojů klesne pod hodnoty uvedené výše v tomto článku z důvodů na straně Objednatele (např. Objednatel poruchu včas nenahlásí a během jeho prodlení dojde k poruše či poruchám dalších telefonních přístrojů).

- 3.15** Infrastruktura. Poskytovatel je povinen do šesti (6) měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy vybudovat, provozovat a udržovat Infrastrukturu navazující na IT infrastrukturu Objednatele v jednotlivých Organizačních jednotkách, včetně případného rozšíření Infrastruktury, a to na vlastní náklady Poskytovatele, to vše v kvalitě dle této Smlouvy, nejméně však v kvalitě obvyklé pro Infrastrukturu v obdobných případech a v souladu s důvodnými a přiměřenými pokyny Objednatele (co do doby i obsahu takového plnění). V jednotlivých Organizačních jednotkách uvedených v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*] musí být kabeláž Poskytovatele zabudovaná/instalovaná paralelně ke kabeláži, která je součástí Infrastruktury stávajícího poskytovatele; to se uplatní i v případě, že Poskytovatel je stejnou osobou jako Stávající poskytovatel. Pro vyloučení pochybností se pro účely této Smlouvy paralelním zabudováním/instalací kabeláže rozumí instalace kabeláže mimo Infrastrukturu stávajícího poskytovatele tak, aby budovaná Infrastruktura v žádném místě nenavazovala ani jinak nevyužívala kabeláž, či jiné součásti Infrastruktury stávajícího poskytovatele, aniž by tím bylo indikováno konkrétní umístění, směr a vedení kabeláže, která

má být součástí budované Infrastruktury. Poskytovatel není oprávněn jakkoliv využít při plnění této Smlouvy jinou infrastrukturu, než IT infrastrukturu Objednatele.

- 3.16** Poskytovatel je povinen vybudovat Infrastrukturu na své náklady a za použití technologií, které zamezí závislosti provozu, údržby anebo rozvoje takové Infrastruktury na jednom poskytovateli, resp. technologií, které neomezí další volnou soutěž dodavatelů ve smyslu ZZVZ v rámci následného koncesního řízení po uplynutí Doby poskytování služeb EK (např. z důvodu nutnosti nahrazení podstatné části Infrastruktury), ledaže by to bylo odůvodněno závažnými technickými důvody nezávislými na vůli Poskytovatele. Způsob budování Infrastruktury Poskytovatelem musí být v maximálně možné míře (a při zachování možnosti Poskytovatele účinně plnit povinnosti dle této Smlouvy) v souladu s principem technologické neutrality. Poskytovatel je povinen vybudovat Infrastrukturu za využití kabelů umožňujících poskytování služeb obdobných Službám elektronických komunikací po ukončení této Smlouvy samostatně dalším poskytovatelem či poskytovateli v kvalitě obvyklé pro poskytování těchto služeb v souladu s účelem jejich poskytování po přiměřenou dobu, alespoň však deset (10) let, po ukončení této Smlouvy. Využité kabely musí být typu UTP alespoň s označením Cat5e, umožňovat přenosovou rychlost obvyklou pro tuto kategorii, mít šířku pásma alespoň 100 MHz, zpětná kompatibilita s 100BASE-TX a 1000BASE-T, a do budoucna by měly umožňovat poskytování služeb zahrnujících též videopřenos ve vysokém rozlišení. Vybudovanou Infrastrukturu včetně její jakékoliv změny během Doby poskytování služeb EK je Poskytovatel povinen současně při její Instalaci či při její jakékoliv změně řádně zdokumentovat a nejpozději do třiceti (30) dnů od dokončení Instalace, resp. dokončení jakékoliv změny Infrastruktury, předat Objednateli „Dokumentaci skutečného provedení“, resp. její aktualizované znění s doplněním příslušné změny. Součástí dokumentace skutečného provedení, resp. její aktualizace, musí být i poskytovatelem prokazatelně vynaložené náklady.
- 3.17** Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Služeb od prvního (1.) dne po uplynutí šestého (6.) měsíce od účinnosti Smlouvy. Strany se dohodly, že v případě, že v každé Organizační jednotce bude Instalováno (tedy plně v provozu) alespoň 20 % z celkového počtu Telefonních přístrojů dle **Přílohy č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*], Poskytovatel nebude povinen hradit smluvní pokuty podle Článků 14.1, 14.2(a) a 14.2(b) po dobu jednoho (1) měsíce od zahájení poskytování Služeb; ve stejném období nelze porušení povinností, které jsou utvrzeny smluvními pokutami podle Článků 14.1, 14.2(a) a 14.2(b), chápat jako podstatné porušení Smlouvy. Podrobný harmonogram vybudování Infrastruktury v jednotlivých Organizačních jednotkách je uveden v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*] („**Harmonogram**“), je pro Poskytovatele závazný a slouží jako podklad pro Objednatele pro případnou další konkretizaci či upřesnění realizace vybudování Infrastruktury, a to s ohledem na jeho rozumné potřeby a omezení; Objednatel však není povinen další konkretizace či upřesnění vydávat. Poskytovatel je oprávněn navrhnout úpravu podrobného Harmonogramu vzhledem k závažným technickým či organizačním důvodům, která podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele. Objednatel neodmítne bez závažných důvodů udělit Poskytovateli souhlas s úpravou Harmonogramu dle předchozí věty tohoto Článku 3.17.
- 3.18** Za účelem budování Infrastruktury je Objednatel povinen umožnit Poskytovateli prohlídku Místa plnění v jednotlivých Organizačních jednotkách, a to v nezbytném rozsahu a v čase dle předchozí dohody s pověřenou osobou Objednatele uvedenou pro příslušnou Organizační jednotku v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*].
- 3.19** Školení. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli Školení pro zaměstnance Objednatele, především Kontaktní osoby, Objednatelem pověřené osoby a pověřené osoby Objednatele uvedené v **Příloze č. 4** [*Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob*] dle pokynů Objednatele tak, aby tyto osoby byly schopné samostatně obsluhovat Systém a pracovat s ním, a to nejpozději do okamžiku zahájení poskytování Služeb elektronických komunikací; konkrétní termín Školení je povinen Poskytovatel projednat s dostatečným

předstihem s Objednatel. Školení dle tohoto Článku 3.19 musí být rozděleno na jednotlivé úseky tak, aby zahrnovalo následující oblasti odbornosti pracovníků Objednatele:

- techničtí pracovníci,
- ekonomický odbor,
- oddělení výkonu vazby a trestu odnětí svobody,
- odbor kontroly.

#### **4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 4.1** Poskytovatel je povinen poskytovat Služby elektronických komunikací po celou dobu poskytování služeb EK za podmínek dále stanovených v této Smlouvě. Servisní služby je Poskytovatel povinen poskytovat od začátku Doby poskytování služeb EK a dále po celou dobu trvání Smlouvy. Další části Plnění (s výjimkou Služeb elektronických komunikací, Servisních služeb a již splněných jednorázových částí Plnění) je Poskytovatel povinen poskytovat po celou dobu trvání Smlouvy.
- 4.2** Objednatel si dle § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje opční právo, a to i opakovaně požadovat v průběhu trvání Smlouvy Instalaci dalších Telefonních přístrojů v počtu do maximálního počtu dvaceti procent (20 %) z počtu Poskytovatelem úvodem skutečně Instalovaných Telefonních přístrojů dle Článku 3.12. Ustanovení tohoto Článku není na újmu ustanovení Článku 3.13, v případě využití opčního práva dle tohoto článku budou Strany postupovat analogicky dle Článku 3.13.
- 4.3** V případě, že Objednatel během Doby poskytování služeb EK (včetně jejího případného prodloužení) požádá Poskytovatele o změnu závazku ze Smlouvy dle § 222 odst. 4 písm. a) a písm. b) bod i) ZZVZ je Poskytovatel povinen této žádosti Objednatele vyhovět a poskytovat mu Plnění za stejných podmínek dle této Smlouvy, a to nejpozději do šedesáti (60) dnů od doručení žádosti Objednatele.
- 4.4** Místem plnění této Smlouvy jsou Organizační jednotky. V případě Zálohovacího systému platí, že musí být provozován v Organizačních jednotkách, a tak, aby byla zajištěna jeho plynulá funkčnost, a to po celou dobu trvání Smlouvy. V případě Manažerského a administračního systému platí, že musí být provozován nebo alespoň neomezeně zpřístupněn centrálně v sídle Objednatele s umožněním přístupu pro jednotlivé Organizační jednotky a tak, aby byla zajištěna jeho plynulá funkčnost.

#### **5. CENOVÁ A PLATEBNÍ UJEDNÁNÍ**

- 5.1** Cena za poskytování Služeb elektronických komunikací. Cena za poskytování Služeb elektronických komunikací pro Vězněné osoby dle Článku 2.1(a) bude hrazena v rámci ceny hovorného Vězněných osob a je stanovena v **Příloze č. 5 [Cena volání a výše poplatků]**, a to pro vnitrostátní volání a další mezinárodní zóny volání.
- 5.2** Poskytování Služeb elektronických komunikací jednotlivým Vězněným osobám a způsob úhrady za jejich poskytování je předmětem dohody mezi Poskytovatelem a jednotlivými Vězněnými osobami. Poskytovatel je však povinen účtovat nejvýše ceny hovorného dle cen volání pro jednotlivé zóny uvedené v **Příloze č. 5 [Cena volání a výše poplatků]**.
- 5.3** Vedle hovorného je Poskytovatel oprávněn požadovat po Vězněných osobách nanejvýš poplatky výslovně uvedené **Příloze č. 5 [Cena volání a výše poplatků]** dle jejich výše v této Příloze uvedené. Nad rámec těchto poplatků není Poskytovatel oprávněn požadovat po Vězněných osobách další poplatky či jiné finanční částky.
- 5.4** Nájemné. Objednatel se zavazuje po dobu umístění Telefonních přístrojů v Organizačních jednotkách přenechat Poskytovateli k užívání plochy a prostory pro (i) umístění Telefonních přístrojů dle Článku 2.1(b) a (ii) a Infrastruktury dle Článku 2.1(c) v Organizačních jednotkách uvedených v **Příloze č. 4 [Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob]**. Objednateli vzniká vůči Poskytovateli za nájem těchto ploch a prostor nárok na zaplacení měsíčního nájemného ve výši 35 Kč počítané za každý jeden (1) Telefonní přístroj umístěný

v prostorách Objednatele („Nájemné“). Nájemné bude poskytovatelem hrazeno ode dne Instalace Telefonních přístrojů a Infrastruktury v Organizačních jednotkách až do okamžiku deinstalace takového Telefonního přístroje. Nájemné bude uhrazeno způsobem popsáním v Článku 18.5. Strany se dohodly v souladu s § 56a odst. 1 a 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, že se ve vztahu k Nájemnému nebude uplatňovat DPH.

- 5.5** Poskytovatel, jakožto nájemce, je dále povinen hradit Objednateli, jakožto pronajímateli, cenu za elektrickou energii spotřebovanou Poskytovatelem v předmětu nájmu pro uskutečnění hovorů (nikoliv pro záznam a monitorování hovorů). Ke dni zániku nájmu dle předchozího Článku 5.4 Poskytovatel předloží Objednateli pro každou organizační složku úplný seznam elektronických zařízení Poskytovatele nezbytných pro účely výpočtu odebrané elektrické energie dle této Smlouvy s uvedením jejich odhadované (např. dle údajů výrobce zařízení) spotřeby elektřiny za jednu hodinu a odhadovaného počtu hodin spotřeby za každé elektronické zařízení Poskytovatele za celou dobu trvání nájmu dle Článku 5.4. Cena za odběr elektrické energie za dobu nájmu dle Článku 5.4 bude určena jako součin celkového součtu spotřeby energie v kWh a sazby 4,11 Kč za 1kWh/h. Objednatel je oprávněn výši sazby za 1kW/h měnit tak, aby byla v souladu s aktuální sazbou Ministerstva spravedlnosti České republiky.
- 5.6** Poskytovateli nad rámec úplat výslovně specifikovaných v této Smlouvě (Článek 5.1, 5.3 a 18) nenáleží žádná další cena, odměna či jiná úplata. Strany se dohodly, že si navzájem nebudou poskytovat zálohy.

## **6. SERVICE DESK**

- 6.1** Poskytovatel se zavazuje nejpozději do dne zahájení poskytování Služeb, založit a po celou dobu trvání povinnosti poskytovat Servisní služby, udržovat v provozu Service Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Service Desku Ohlašovatelům a dalším pověřeným uživatelům dle písemných pokynů Objednatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Service Desku v následujícím rozsahu:
- (a) 7×24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu, prostřednictvím elektronické pošty na adrese: podpora@tel.io
  - (b) sedm (7) dní v týdnu od 6:00 do 22:00, na telefonním čísle: +420 910 900 200, a to pouze pro Objednatele a jím pověřené Ohlašovatele;
  - (c) dalším vhodným způsobem, je-li Poskytovatelem poskytován, a to v režimu 7×24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu.
- 6.2** Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, požadavků, podporu Servisních zásahů a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým Kontaktním osobám, jiným pověřeným osobám, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, požadavků a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech („Úkony Service Desku“).
- 6.3** Výstupem příjmu a evidence dle Článku 6.2 je rovněž záznam o veškerých Úkonech Service Desku ve formě strojově čitelného záznamu, jež umožňuje vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Service Desku v elektronické podobě, a který bude Poskytovatel předávat Objednateli průběžně vždy nejpozději s Měsíčním výkazem za měsíc, za který je Měsíční výkaz vystavován. Kopie výstupu ze záznamu Service Desku dle tohoto Článku 6.3 v tištěné podobě je rovněž součástí Měsíčního výkazu. Ze záznamu o Úkonech Service Desku musí být zřejmé:
- (a) datum a čas, kdy byly jednotlivé Úkony Service Desku přijaty či provedeny;
  - (b) identifikace osoby a organizace, která Úkony Service Desku provedla či přijala a osoby, která je nahlásila (zahájila);
  - (c) stručný popis konkrétní činnosti a době na jejím provedení stráveném; a
  - (d) popis konkrétních změn Systému nebo jeho obsahu a době na jejich provedení strávené.

**6.4** Service 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 (ze Service desku Objednatele) a aby umožňoval odeslání potvrzení o doručení e-mailových zpráv.

## **7. NAHLÁŠENÍ INCIDENTU**

**7.1** Hlášení o Incidentu Poskytovateli bude prováděno Ohlašovatelem, a to přímým zadáním Incidentu do Service Desku, odesláním e-mailu nebo telefonátem na kontaktní číslo Service Desk, přičemž Ohlašovatel obvykle uvede popis Incidentu, a to v následujícím rozsahu:

- (a) krátký a rámcově výstižný název Incidentu;
- (b) identifikace Organizační jednotky Objednatele;
- (c) detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací;
- (d) kategorii Incidentu (A, B, C) a
- (e) identifikaci Ohlašovatele.

**7.2** V případě, že některá z náležitostí dle Článku 7.1 chybí nebo je nedostatečná, může si Poskytovatel vyžádat její doplnění od Ohlašovatele, přičemž pokud se jedná o takovou náležitost, která prokazatelně nebrání zahájení řešení Incidentu, nemá tato skutečnost vliv na určení Času nahlášení Incidentu.

**7.3** Je-li Incident nahlášován zadáním Incidentu do Service Desku, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas vytvoření záznamu v Service Desku. Je-li Incident nahlášován 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 Service Desku a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorizace příslušného Incidentu. Nepotvrdí-li Poskytovatel přijetí Incidentu, nemá to vliv na Čas nahlášení Incidentu.

**7.4** Proces řešení a vyřešení Incidentu je blíže specifikovaný v **Příloze č. 2** [*Specifikace služeb*]. Není-li v této Smlouvě anebo **Příloze č. 2** [*Specifikace služeb*] stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Service Desku a komunikuje s Objednatelem prostřednictvím Service Desku.

## **8. DALŠÍ PRÁVA, POVINNOSTI A PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE**

**8.1** Poskytovatel prohlašuje, že disponuje dostatečným odborným, technickým i personálním zázemím nutným pro řádné a včasné plnění této Smlouvy.

**8.2** Poskytovatel je povinen respektovat oprávněné zájmy Objednatele, činnost dle této Smlouvy vykonávat dle pokynů Objednatele nebo Objednatelem určené třetí osoby, chránit dobré jméno Objednatele a dodržovat všechny právní předpisy týkající se předmětu plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na možná právní rizika a rozpor pokynů Poskytovatele s právními předpisy, které mu jsou, nebo by mu v případě vynaložením odborné péče měly být známy.

**8.3** Poskytovatel prohlašuje, že je srozuměn a připraven poskytnout Plnění s tím, že Objednatel bude poskytovat Poskytovateli pouze nezbytně nutnou součinnost spočívající zejména v:

- (a) umožnění provedení Instalace v termínech, které Poskytovatel Objednateli oznámí s dostatečným předstihem; zamýšlená Instalace a její provedení musí být jak z hlediska termínu, tak i obsahu, v souladu s Interními předpisy Objednatele,
- (b) zabezpečení přístupu pracovníků Poskytovatele do Míst plnění za předpokladu dodržení podmínek vstupu do těchto objektů ze strany Poskytovatele a dodržení další požadované součinnosti (např. zaslání seznamu techniků dle Článku 3.5);



- (c) ústních či písemných konzultacích (získávání informací) pracovníků Objednatele týkajících se Plnění,
- (d) součinnosti při poskytování Služeb zahrnující spolupráci při implementaci Interních předpisů Objednatele, a to formou konzultace; a dále při poskytování Školení, předcházení vzniku Incidentů a při Servisních zásazích prostřednictvím komunikace a předávání nezbytných informací a poučení zaměstnancům Organizačních jednotek a dalším uživatelům Systémů, Vězněným osobám,
- (e) poskytnutí informací, které jsou Objednateli známy, a jsou nezbytné pro řádné a včasné plnění této Smlouvy Poskytovatelem, a
- (f) součinnost při identifikaci příčiny Incidentů či poruch a jejich odstranění.

**8.4** Pracovník Objednatele může být konzultován pouze v pracovních dnech v běžné pracovní době zaměstnance mezi 9:00 h. a 16:00 h.

**8.5** Poskytovatel je povinen ohlásit potřebu pravidelné prohlídky jím poskytovaného Plnění dle této Smlouvy v jednotlivých Organizačních jednotkách nejméně pět (5) pracovních dnů předem, a to Kontaktní osobě Objednatele pro poskytování Služeb uvedené v **Příloze č. 6** [*Kontaktní osoby*].

**8.6** Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

## **9. PRÁVO DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

**9.1** K Autorským dílům, resp. Databázím poskytnutým na základě této Smlouvy, které jsou součástí Systému, tj. (i) systému pro zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací, (ii) Zálohovacího systému a (iii) Manažerského a administračního systému, jakož i k dalším Autorským dílům anebo Databázím poskytnutým Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou, případně Autorským dílům anebo Databázím vzniklým v souvislosti s touto Smlouvou poskytuje Poskytovatel k takovému Autorskému dílu, resp. Databázi Objednateli právo Autorské dílo užít, resp. Databázi vytěžovat a zužítkovat dle tohoto Článku 9 (*Právo duševního vlastnictví*).

**9.2** K Autorským dílům (s výjimkou Software tvořícího součást Systému) a Databázím dle Článku 9.1 poskytuje Poskytovatel Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítkovat Databáze, a to na území České republiky, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu odpovídajícím účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno („**Licence**“).

**9.3** K Software tvořící součást Systému poskytuje Poskytovatel Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerý takový Software a zavazuje se ho zpřístupnit Objednateli plně funkční, a to na území České republiky, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takový Software, určen, a to na celou dobu trvání této Smlouvy. Po uplynutí Doby poskytování služeb EK bude Objednateli umožněn přístup k takovému Software v režimu pouze ke čtení (Poskytovatel však nesmí provést změnu typu poskytnutého Software, pouze provést odpovídající změnu nastavení za účelem dosažení režimu pouze ke čtení), který bude zejména umožňovat vyhledání a export v rozsahu metadat a sestav příslušného Software, a to alespoň takovém v rozsahu, v jakém to umožňoval v Době poskytování služeb EK. Pro vyloučení pochybností Strany potvrzují, že Systém po uplynutí Doby poskytování služeb EK nebude umožňovat poskytování Služeb elektronických komunikací ani provoz Manažerského a administračního systému nad rámec přístupu „pouze ke čtení“ k takovému Manažerskému a administračnímu systému v rozsahu dle této Smlouvy a při zachování všech funkcionalit ohledně filtrace / exportů apod. Po uplynutí licence dle Článku 9.3 je Poskytovatel povinen buď

udělit oprávnění k užívání Software bez časového omezení (tj. na celou dobu trvání majetkových práv k takovému Software) a dále v rozsahu dle tohoto Článku 9 s omezeními dle věty druhé a třetí tohoto Článku 9.3, nebo předat strojově čitelný export veškerých dat náležejících Objednateli (metadata atd.) v obvykle používaném, Objednatelem specifikovaném, formátu. Veškerá data (nahrávky hovorů) v rámci Zálohovacího systému stejně jako data z Manažerského a administračního systému (včetně metadat) je Poskytovatel povinen předat Objednateli nejpozději do jednoho (1) týdne po ukončení doby trvání licence (původní doby trvání před případným prodloužením dle předchozí věty) k takovému Software; v případě udělení dodatečného oprávnění k Software dle předchozí věty je Objednatel oprávněn zvolit, že je Poskytovatel povinen předat mu pouze data (nahrávky hovorů) v rámci Zálohovacího systému. V případě Zálohovacího systému je tato data Poskytovatel povinen předat na stejném datovém nosiči, na němž byla data uložena v rámci provozu Zálohovacího systému a umožnit k nim Objednateli přístup a Poskytovatel je následně povinen případné vlastní kopie (včetně kopií technické povahy) odstranit ze svých systémů a datových nosičů.

- 9.4** Objednatel smí poskytnout exporty, reporty, nahrávky, metadata či jiné výstupy generované Softwarem včetně Databází či jejich částí subjektům, u nichž povinnost předat jim tyto výstupy ukládá zákon, závazné rozhodnutí soudu nebo orgánu veřejné moci, jako je např. Policie ČR, či jiným subjektům, které mají na získání výše uvedených záznamů a dat významný právní zájem, a toto předání není v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy; takové poskytnutí není považováno za překročení udělené Licence ani za jiný zásah do práv duševního vlastnictví dle tohoto Článku 9 či neoprávněné zveřejnění důvěrných informací dle Článku 10.
- 9.5** Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Licence dle tohoto Článku 9 (*Právo duševního vlastnictví*) nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení nevýhradní licence k jednotlivým Autorským dílům, nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití takové nevýhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- 9.6** Licence dle Článku 9 jsou uděleny jako bezúplatné a Objednatel je není povinen využívat.
- 9.7** Licence podle Článku 9.2 se vztahuje i na veškerou Dokumentaci poskytnutou Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy.
- 9.8** Veškerá data zpracovávaná v rámci Systému, která byla do Systému vložena (např. využíváním Služeb elektronických komunikací Vězněnými osobami) nebo Systémem vytvořena během trvání Smlouvy a v souvislosti s ní (včetně provozních a lokalizačních údajů) náleží Objednateli, ledaže jde o data nezbytná pro poskytnutí Služeb elektronických komunikací a jejich vyúčtování, kdy taková data náležejí Objednateli a rovněž Poskytovateli (každému samostatně). Ustanovení **Přílohy č. 9 [Ochrana Osobních údajů]** nejsou dotčena. Objednatel je pořizovatelem veškerých Databází ve smyslu § 89 Autorského zákona, které vznikly v souvislosti s touto Smlouvou, zejména pak v rámci provozu Systému. V případě Databází, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb či jiných Plnění dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele, náleží práva pořizovatele databáze oběma Stranám s tím, že obě Strany jsou oprávněny tato svá práva pořizovatele databáze vykonávat samostatně (s výjimkou případů, kdy práva pořizovatele databáze z podstaty věci či jeho činnosti náleží výlučně Objednateli); Poskytovatel je kdykoliv na vyžádání povinen předat Objednateli aktuální kopii takové Databáze. V případě Databází technického charakteru nezbytných pro funkčnost Software nebo Systému, jejichž obsah nijak nezahrnuje (ani částečně) data související s Vězněnými osobami, náleží práva pořizovatele takové Databáze Poskytovateli.

## **10. DŮVĚRNÉ INFORMACE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 10.1** Strany se dohodly, že veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění této Smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této 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 Objednatele a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.

**10.2** Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učiní 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 Poskytovatel Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění této 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 10 (*Důvěrné informace*);
- (e) se jedná o Důvěrné informace, k nimž Strany nabyly oprávnění dle této Smlouvy nevylučující poskytnutí Důvěrných informací třetím osobám;
- (f) Objednatel potřebuje Důvěrné informace poskytnout třetím osobám pro účely koncesního řízení navazujícího na plnění této Smlouvy, a to mj. pro účely zajištění rovnosti účastníků takového koncesního řízení; nebo
- (g) Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace listinný souhlas.

**10.3** 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 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 Smlouvu. Strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy a k prospěchu druhé Strany.

**10.4** Strany berou na vědomí, že ve vztahu k ochraně osobních údajů v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vystupuje Objednatel jako správce osobních údajů a Poskytovatel může vystupovat jak v roli správce, tak v roli zpracovatele osobních údajů, které zpracovává pro Objednatele. Veškerá práva a povinnosti Stran související s ochranou osobních údajů, včetně náležitostí, které stanoví nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) pro smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu článku 28 GDPR, upravuje **Příloha č. 9 [Ochrana Osobních údajů]**.

## **11. POJIŠTĚNÍ**

**11.1** Poskytovatel je povinen na vlastní náklady udržovat v platnosti pojištění Poskytovatele pro případ způsobení újmy v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem této Smlouvy s limitem pojistného plnění nejméně ve výši **10.000.000 Kč** (slovy: deset miliónů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce, a to nejméně po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou. Podmínky pojištění nesmí být horší než obvyklé podmínky tohoto druhu pojištění poskytované osobám poskytujícím

předmětné činnosti v České republice, tj pojistná smlouva, kterou je povinen uzavřít Poskytovatel by se neměla zásadně odchylovat od standardních ustanovení pojistných smluv v neprospěch Poskytovatele, např. ujednáním nepřiměřených výluk z pojištění apod. Poskytovatel je povinen o takovém pojištění předložit Objednateli doklady a na jeho žádost prokazovat, že jej udržuje v platnosti.

- 11.2 Poskytovatel není oprávněn snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem změnit podmínky pojistných smluv dle Článku 11.1 bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 11.3 Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistných smluv dle Článku 11.1, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.
- 11.4 Jestliže Poskytovatel nebude udržovat v platnosti pojištění vyžadované touto Smlouvou, může Objednatel svým jménem sjednat a udržovat pojištění v obdobném rozsahu, jako je pojištění uvedené v Článku 11.1 výše, a platit pojistné, které je přiměřené pro takové účely, a započítávat takto placené částky na jakékoliv platby Poskytovateli, které jsou splatné nebo se stanou splatnými, nebo vymáhat tyto částky jako splatný dluh Poskytovatele.

## 12. ÚČAST PODOODAVATELŮ

- 12.1 Poskytovatel k plnění části předmětu této Smlouvy smí využít Poddodavatele. V **Příloze č. 7 [Poddodavatelé]** jsou uvedeni Poddodavatelé, které Poskytovatel využije k poskytování Plnění, včetně informací o části Plnění, pro kterou budou příslušní Poddodavatelé využiti. Ustanovení Článků 12.1 až 12.2 se nevztahuje k zahraničním poskytovatelům služeb elektronických komunikací, jejichž služby Poskytovatel využije při zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací Vězněným osobám mimo Českou republiku, ledaže jde o Poddodavatele, jehož prostřednictvím Poskytovatel prokazoval svou kvalifikaci.
- 12.2 Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele. Udělení tohoto souhlasu nebude Objednatelem bezdůvodně odmítnuto, přičemž nevyjádří-li se Objednatel do deseti (10) pracovních dní ode dne obdržení písemné žádosti o udělení souhlasu se změnou konkrétního Poddodavatele, má se za to, že se změnou takového Poddodavatele souhlasí; to neplatí, jde-li o změnu Poddodavatele dle Článku 12.3.
- 12.3 Poddodavatele, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci v rámci Koncesního řízení, je Poskytovatel povinen využívat při plnění této Smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci. Poddodavatele, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci v Koncesním řízení, lze vyměnit pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, který může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou v Koncesním řízení ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby. Udělení tohoto souhlasu nebude Objednatelem bezdůvodně odmítnuto.
- 12.4 Poskytovatel plně odpovídá za řízení Poddodavatelů a dozor nad nimi. Zadání části Plnění dle této Smlouvy Poskytovatelem Poddodavateli však nezavazuje Poskytovatele žádných jeho povinností vůči Objednateli, zejména co se týče včasného a řádného poskytování Plnění.
- 12.5 Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do takových smluvních vztahů s Objednatelem nebo jinými osobami, na základě kterých by kdykoliv mohl Poddodavatel sám, případně jako poddodavatel jiné osoby než Poskytovatele, poskytovat plnění (či jeho části) totožné či obdobné s Plněním poskytovaným Poskytovatelem podle této Smlouvy.

## 13. NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY

- 13.1 Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu některé ze Stran způsobenou jejím porušením této Smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích. Objednatel je povinen nahradit Poskytovateli ušlý

zisk, který mohl v době uzavření této Smlouvy předvídat, pouze v případě a pro období po ukončení Smlouvy jako celku odstoupením od Smlouvy ze strany Poskytovatele.

- 13.2** Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 13.3** Strany jsou povinny se vzájemně informovat o jakékoli hrozící či vzniklé újmě, aby umožnily druhé Straně učinit kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění.
- 13.4** Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných přiznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně porušením povinnosti Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených.
- 13.5** Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním této 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.

## **14. SMLUVNÍ POKUTY**

- 14.1** Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*], zejména pak pokud poruší SLA, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši stanovené v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*]. Smluvní pokuty stanovené v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*] se vzájemně sčítají.
- 14.2** Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
- (a) ve výši **8.000 Kč** (slovy: osm tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení Poskytovatele s Instalací celkového počtu Telefonních přístrojů dle Článku 3.12 nebo prodlení Poskytovatele s povinností Instalovat další Telefonní přístroje dle Článku 3.13, nebo prodlení Poskytovatele s odstraněním či změnou umístění Telefonního přístroje dle Článku 2.1(j), a to vždy za každou dotčenou Organizační jednotku; smluvní pokuta se sčítá se smluvními pokutami dle Článku 14.1;
  - (b) ve výši **8.000 Kč** (slovy: osm tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení Poskytovatele se zabezpečením minimální úrovně funkčnosti Telefonních přístrojů dle Článku 3.14 po uplynutí lhůty pro zjednání nápravy dle Článku 3.14, a to za každou dotčenou Organizační jednotku; tato smluvní pokuta se sčítá se smluvními pokutami dle Článku 14.1; pro vyloučení pochybností, tato smluvní pokuta se nesčítá se smluvní pokutou dle Článku 14.2(a);
  - (c) ve výši **25.000 Kč** (slovy: dvacet pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení Poskytovatele s vybudováním Infrastruktury ve lhůtě Článku 3.15, a to za každou dotčenou Organizační jednotku; jestliže prodlení spočívá pouze v Instalaci Telefonních přístrojů, uplatní se pouze smluvní pokuta dle Článku 14.2(a);
  - (d) ve výši **5.000 Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti vytvořit, provést aktualizaci dle provedené změny nebo předat „Dokumentaci skutečného provedení“ Infrastruktury dle poslední věty Článku 3.16;
  - (e) ve výši **5.000 Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti dle Článku 3.19;
  - (f) ve výši **4.000 Kč** (slovy: čtyři tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení se zprovozněním Service Desku v souladu s termínem dle Článku 6.1; smluvní pokuta se sčítá se smluvními pokutami dle Článku 14.1;

- (g) ve výši **100.000 Kč** (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti udělit Objednateli oprávnění v rozsahu dle Článku 9 (*Práva duševního vlastnictví*);
- (h) ve výši **20.000 Kč** (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení, nepředá-li Poskytovatel Objednateli veškerá data (vč. nahrávek hovorů v rámci Zálohovacího systému) dle Článku 9.3 nebo případně neudělí oprávnění podle věty čtvrté Článku 9.3 (pro případ Manažerského a administračního systému);
- (i) poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 11 (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši **150.000 Kč** (slovy: sto padesát tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti a dále **8.000 Kč** (slovy: osm tisíc korun českých) za každý započatý den trvání takového prodlení;
- (j) ve výši **50.000 Kč** (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou jednotlivou změnu Poddodavatelů, která proběhla v rozporu s Článkem 12.3 (*Účast Poddodavatelů*);
- (k) ve výši **100.000 Kč** (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti dle Článku 12.5;
- (l) poruší-li Poskytovatel některou z povinností týkajících se Nezbytných povolení dle Článku 16.2 (*Nezbytná povolení Poskytovatele*), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **85.000 Kč** (slovy: osmdesát pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
- (m) ve výši **50.000 Kč** (slovy: padesát tisíc korun českých) dojde-li u Poskytovatele ke Změně kontroly Poskytovatele, aniž by tato Změna kontroly byla předem schválena Objednatelem v souladu s Článkem 16.7, především dojde-li k této Změně kontroly Poskytovatele bez informování Objednatele nebo i přes zamítavé stanovisko Objednatele, to vše za každé jednotlivé porušení takové povinnosti;
- (n) ve výši **100.000 Kč** (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení kteréhokoliv z technických parametrů v **Příloze č. 1** [*Požadavky Objednatele na Plnění*] (s výjimkou povinnosti doplnit funkcionality ve smyslu posledního odstavce článku 1.9 **Přílohy č. 1** [*Požadavky Objednatele na plnění*]); tato smluvní pokuta se počítá se smluvními pokutami dle Článku 14.1; pro vyloučení pochybností se tato smluvní pokuta neuplatní na případ dle Článku 14.2(o);
- (o) ve výši **5.000 Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) za každý byt jen započatý den prodlení s doplněním funkcionalit dle posledního odstavce Článku 1.9 **Přílohy č. 1** [*Požadavky Objednatele na plnění*] ve stanoveném termínu;
- (p) ve výši **10.000 Kč** (slovy: deset tisíc korun českých) za každý byt jen započatý den prodlení s deinstalací Telefonních přístrojů ze strany Poskytovatele po ukončení Smlouvy dle Článku 19.1 nebo poskytnutím jiné součinnosti při ukončení Smlouvy dle Článku 19;
- (q) ve výši **100.000 Kč** (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele, poruší-li Poskytovatel kteroukoliv povinnost, která Poskytovateli vyplývá z **Přílohy č. 9** [*Ochrana Osobních údajů*];

**14.3** V případě, že bude Poskytovatel účtovat Vězněným osobám částky za volání v rozporu s maximálními cenami hovorů uvedenými v **Příloze č. 5** [*Cena volání a poplatků*] nebo bude těmto osobám účtovat poplatky v rozporu s touto Smlouvou, je povinen Poskytovatel uhradit takovým Vězněným osobám vedle vrácené neoprávněně účtované částky i smluvní pokutu ve výši dvojnásobku neoprávněně účtované částky, jakož i uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **30.000 Kč** (třicet tisíc korun českých) za každý souhrnný Incident, který bude příčinou takového neoprávněného účtování Vězněným osobám.

**14.4** Za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele chránit Důvěrné informace dle Článku 10.2 je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši **1.000.000 Kč** (slovy:

jeden milion korun českých), přičemž toto ujednání o smluvní pokutě je účinné do uplynutí pěti (5) let ode dne ukončení této Smlouvy.

- 14.5** Právo na zaplacení smluvních pokut dle této 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 Smlouvou anebo jiným prodlením Objednatele;
  - (b) okolnostmi vylučujícími povinnost k náhradě újmy dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
  - (c) porušením povinností Objednatele; nebo
  - (d) stanoví-li tak tato Smlouva.
- 14.6** Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje.
- 14.7** Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení písemné výzvy druhé Straně k jejímu uhrazení. Objednatel je oprávněn započítat nárok na zaplacení smluvní pokuty, i pokud ještě není splatný, proti jakémukoliv nároku Poskytovatele na peněžité plnění vyplývajícím z této Smlouvy.
- 14.8** 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.

## **15. KOMUNIKACE STRAN**

- 15.1** Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém jazyce nebo slovenském jazyce. Dokumentaci poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce.
- 15.2** Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně této Smlouvy zvolily Kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby, jejichž seznam je uveden v **Příloze č. 6 [Kontaktní osoby]**.
- 15.3** Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v **Příloze č. 6 [Kontaktní osoby]**, kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v záhlaví této 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 Smlouvě, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 15.4** Není-li v této Smlouvě výslovně stanovena jiná forma pro doručování dokumentů anebo jiných právních jednání, lze takové dokumenty a jednání doručit v elektronické formě na e-mailovou adresu příslušné Kontaktní osoby, prostřednictvím datové zprávy zaslané v rámci ISDS anebo v listinné podobě.

## **16. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

- 16.1** Strany ujednaly a souhlasí, že Objednatel nemá zájem na částečném plnění a povinnost Objednatele převzít Plnění mu proto vzniká pouze v případě, kdy Plnění je Poskytovatelem poskytnuto v provedení dohodnutém na základě této Smlouvy; Objednatel je však oprávněn určit i jinak. Strany si dále sjednaly, že Objednatel není povinen přijmout jakékoli plnění dle této Smlouvy, pokud se Strany nedohodnou jinak, od třetí osoby.
- 16.2** Poskytovatel je povinen získat a zajistit veškerá Nezbytná povolení v rozsahu, v jakém neměla být získána ke dni uzavření Smlouvy nebo před tímto dnem, tak, aby nedošlo k prodlení nebo k přerušení poskytování Plnění. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli na jeho žádost kopii každého Nezbytného povolení bez zbytečného odkladu po obdržení takové žádosti Objednatele.
- 16.3** Poskytovatel je povinen splnit veškeré podmínky a omezení uložené Nezbytnými povoleními.

**16.4** Účetní závěrky Poskytovatele budou sestavovány podle příslušných ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, prováděcích předpisů a účetních principů všeobecně uznávaných v České republice nebo podle Mezinárodních účetních standardů (IAS) nebo podle příslušných národních účetních předpisů.

**16.5** Okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy.

- (a) Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo není povinna k náhradě případné újmy, pokud takové prodlení anebo újma vznikly z důvodu existence okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění povinností takovéto Strany vyplývajících z této Smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto Článku platí pouze po dobu existence takové okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy nebo trvání jejich následků a pouze ve vztahu k povinnosti nebo povinnostem Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností.
- (b) Za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních povinností vyplývajících ze Smlouvy. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události, vzpoura Vězných osob, stávka zaměstnanců Objednatele či další mimořádná opatření nebo situace na straně Objednatele, jejichž existence může vést k omezením na straně Objednatele s přihlédnutím k charakteru jeho činnosti. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním povinností smluvních partnerů Poskytovatele, stávka zaměstnanců Poskytovatele a jeho smluvních partnerů, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, reorganizace, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele a exekuce majetku Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele.
- (c) Nastane-li kterákoliv z okolností vylučujících povinnost k náhradě újmy dle této Smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu s touto Smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.

**16.6** Započtení, zastavení a postoupení pohledávek. Strany se výslovně dohodly, že:

- (a) Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- (b) Objednatel je kdykoli oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn započíst si své pohledávky za Objednatelem proti pohledávce Objednatele výlučně na základě písemné dohody Stran.
- (c) Poskytovatel není oprávněn jakkoli zastavit jakékoli své pohledávky za Objednatelem vyplývající z této Smlouvy.

**16.7** Poskytovatel je povinen nechat předem schválit Změnu kontroly Poskytovatele Objednatelem, přičemž Objednatel není bez vážných důvodů oprávněn poskytnutí takového souhlasu odmítnout. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

## **17. TRVÁNÍ SMLOUVY**

**17.1** Doba trvání Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena na dobu trvající do uplynutí šesti (6) měsíců od ukončení Doby poskytování služeb EK.

**17.2** Smluvní vztah založený touto Smlouvou zaniká:



- (a) listinnou dohodou Stran;
- (b) listinným odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze Stran v případech uvedených v této Smlouvě.
- (c) listinnou výpovědí.

### 17.3 Obecně k odstoupení od Smlouvy.

- (a) Strany sjednávají, že vznikne-li Objednateli nárok na odstoupení od této Smlouvy, může Objednatel podle své volby odstoupit od Smlouvy v celém rozsahu či jen od některé části Plnění odpovídající poskytování Služeb elektronických komunikací v Organizační jednotce, a to i postupně až do dosažení situace odstoupení od celé Smlouvy. V případě částečného odstoupení od Smlouvy dle předchozí věty se ustanovení upravující práva a povinnosti spojené s ukončením této Smlouvy použijí obdobně ve vztahu k ukončené části Plnění, přičemž ve zbývající části zůstává tato Smlouva nedotčena.
- (b) Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění může mít za následek odstoupení od této Smlouvy bez dalšího.
- (c) Poskytovatel nemá právo odstoupit od této Smlouvy v případě nevhodných příkazů Objednatele či poskytnutí nevhodné věci Objednatelem dle § 2595 Občanského zákoníku.

### 17.4 Odstoupení od Smlouvy Objednatelem z důvodů na straně Poskytovatele. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

- (a) Poskytovatel je v prodlení s termínem Instalace dle Článku 3.12 o více než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele;
- (b) Poskytovatel je v prodlení s kterýmkoliv termínem vybudování Infrastruktury dle Článku 3.15 o více než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele;
- (c) Poskytovatel je v prodlení s povinností dodržet sjednanou Reakční dobu pro Incident kategorie A či B dle v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*] o více než pět (5) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele;
- (d) Poskytovatel je v prodlení s povinností dodržet sjednanou Doby vyřešení pro Incident kategorie A či B dle v **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*] o více než pět (5) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele;
- (e) Poskytovatel byl za období tří (3) měsíců v prodlení s dodržením Doby vyřešení pro Incident kategorie A či B alespoň pětkrát (5×);
- (f) Poskytovatel je v prodlení s jakoukoli další povinností dle této Smlouvy déle než jeden (1) měsíc a nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele;
- (g) nastane některý ze zákonem stanovených případů pro odstoupení od smlouvy a zejména v případech podstatného porušení povinností Poskytovatele stanovených v této Smlouvě. Za podstatné porušení povinností Poskytovatele se považuje zejména:

- (i) porušení označené v této Smlouvě výslovně jako podstatné;
- (ii) porušení povinnosti zajistit a udržovat v platnosti prohlášení Poskytovatele v Článku 20.2 (*Prohlášení Poskytovatele*) či jiná prohlášení Poskytovatele učiněná na základě této Smlouvy, resp. takové prohlášení se ukáže jako nepravdivé, a Poskytovatel ve lhůtě patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele, obsahujícím upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele, toto své porušení nenapraví.
- (h) 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;
- (i) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí); a
- (j) okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy kterékoli ze Stran trvá déle než třicet (30) dnů.

**17.5** Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě jejího podstatného porušení ze strany Objednatele za současného předpokladu, že ve lhůtě dvou (2) měsíců ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě obsahující upozornění na možnost odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele Objednatel toto své porušení nenapraví.

**17.6** Strana je oprávněna tuto Smlouvu namísto odstoupení od Smlouvy vypovědět ze stejných důvodů s výpovědní dobou šesti (6) měsíců. Výpovědní doba začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně, a skončí posledním dnem jejího trvání. Ustanovení Článku 17.3(a) se uplatní obdobně.

**17.7** Přetrvávající ustanovení. Strany sjednávají, že i po ukončení této Smlouvy některým ze způsobů uvedených ve Smlouvě zůstává zachována platnost a účinnost následujících ustanovení: Článek 9 (*Práva duševního vlastnictví*), Článek 10 (*Důvěrné informace*), Článek 13 (*Nárok na náhradu újmy*), Článek 14 (*Smluvní pokuty*), Článek 15 (*Komunikace Stran*), Článek 16 (*Ostatní ujednání*), Článek 17 (*Trvání Smlouvy*), Článek 18 (*Vypořádání v případě zániku smluvního vztahu*), Článek 19 (*Součinnost při ukončení Smlouvy*), Článek 20.2(f), Článek 21 (*Rozhodné právo a řešení sporů*), Článek 22 (*Rozpory v dokumentaci*), Článek 23 (*Závěrečná ustanovení*) a toto ustanovení Článku 17.7.

## **18. VYPOŘÁDÁNÍ V PŘÍPADĚ ZÁNIKU SMLUVNÍHO VZTAHU**

**18.1** Strany se dohodly, že (podle toho, co nastane dříve) ke dni předčasného ukončení, resp. zániku či zrušení, této Smlouvy z důvodu odstoupení od Smlouvy Objednatelem, nebo ke dni ukončení Doby poskytování služeb EK, jakož i z jiného důvodu než je uvedeno v Článku 18.6, je na Objednatele převedeno vlastnické právo k Infrastruktuře bez souvisejícího zařízení. V případě částečného ukončení Smlouvy přechází na Objednatele vlastnické právo k té části Infrastruktury, jíž se částečné ukončení Smlouvy týká.

**18.2** Pro vyloučení pochybností Strany výslovně prohlašují, že nedohodnou-li se Strany v listinné podobě jinak, převod vlastnického práva dle tohoto Článku 18 k Infrastruktuře bez souvisejícího zařízení nezahrnuje převod vlastnického práva k:

- (a) Telefonním přístrojům či jinému souvisejícímu Hardware (včetně aktivní prvků – routerů, switchů atp.); vlastnické právo ke kabeláži tvořící Infrastrukturu ovšem na Objednatele přechází;
- (b) Zálohovacím systému (udělená Licence zůstává nedotčena; rovněž zůstává nedotčena povinnost předat data na stejném nosiči, na jakém byla uložena v rámci Zálohovacího systému ve smyslu Článku 9.3);

(c) Monitorovacímu a administrativnímu systému (udělená Licence zůstává nedotčena).

- 18.3** Poskytovatel je povinen Infrastrukturu, k níž převádí na Objednatele vlastnické právo dle této Smlouvy, předat Objednateli, a to včetně poslední aktuální verze „Dokumentace skutečného provedení“ (viz Článek 3.16). O předání sepíší Strany předávací protokol, ve kterém uvedou též Cenu infrastruktury a inventární soupis věcí.
- 18.4** Objednatel je povinen třicet (30) dnů před uplynutím Doby poskytování služeb EK, případně do třiceti (30) dnů ode dne zrušení Smlouvy v případě odstoupení od Smlouvy, vyčíslit celkovou výši Nájemného dle Článku 5.4 za dobu trvání Smlouvy a Poskytovatel je povinen k témuž dni doložit cenu převáděné Infrastruktury určenou v souladu s ustanovením § 12 odst. 4 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů („Cena infrastruktury“), a to znaleckým posudkem. Soudního znalce pro vyhotovení znaleckého posudku, který takto určí cenu převáděné Infrastruktury ke dni jejího převodu na Objednatele, stanoví Poskytovatel. Takto určený znalec vyhotoví znalecký posudek ve smyslu § 127a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, kde určí Cenu infrastruktury ve smyslu tohoto Článku 18.4. Znalecký posudek pro určení Ceny infrastruktury není Poskytovatel povinen předložit, pokud taková cena převáděné Infrastruktury (určená v souladu s podmínkami pro učení Ceny infrastruktury) není nižší, než výše Nájemného a úhrady za elektrickou energii (Článek 5.5), a současně Poskytovatel ve lhůtě dle první věty tohoto Článku 18.4 takovou cenu doloží jiným vhodným a prokazatelným způsobem.
- 18.5** Strany se dohodly, že ke dni vyčíslení pohledávek dle Článku 18.4, nejpozději však do čtyřiceti (40) dnů ode dne převodu vlastnického práva k Infrastruktuře (okamžik započtení) se započítává pohledávka Poskytovatele na zaplacení Ceny Infrastruktury proti pohledávce Objednatele na zaplacení Nájemného a úhradě za elektrickou energii (Článek 5.5) za dobu trvání Smlouvy, to vše včetně případného příslušenství. Na základě takového započtení pohledávka Objednatele i Poskytovatele zanikají. Strany se dohodly a Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud by Cena infrastruktury převyšovala výši Nájemného za dobu trvání Smlouvy, Poskytovatel se tohoto nároku výslovně vzdává.
- 18.6** V případě, že k ukončení, resp. zániku či zrušení, Smlouvy dojde odstoupením od Smlouvy Poskytovatelem, dojde k převodu vlastnického práva k Infrastruktuře bez souvisejícího zařízení (jak je vymezeno v Článku 18.2) z Poskytovatele na Objednatele k takovému dni, přičemž Objednatel zaplatí Poskytovateli cenu takové Infrastruktury, určenou v souladu s ustanovením § 12 odst. 4 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů a doloženou znaleckým posudkem ke dni takového ukončení Smlouvy, a to formou započtení proti Nájemnému a úhradě za elektrickou energii (Článek 5.5), na které vznikl Objednateli nárok, a doplacením zbývající části hodnoty v penězích. Soudního znalce pro vyhotovení znaleckého posudku, který určí takovou cenu převáděné Infrastruktury, stanoví Objednatel. Takto určený znalec vyhotoví znalecký posudek ve smyslu § 127a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, kde určí cenu ve smyslu tohoto Článku 18.6. Nad rámec v tomto Článku 18.6 definovaných podmínek se dále uplatní Články 18.2 až 18.5 přiměřeně.

## **19. SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ SMLOUVY**

- 19.1** Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že s uplynutím Doby poskytování služeb EK je spojeno převzetí plnění Koncese, resp. plnění obdobného Koncesi, novým poskytovatelem. Z toho důvodu je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli a novému poskytovateli dostatečnou součinnost spočívající v krocích vedoucích k deinstalaci Telefonních přístrojů a dalších prvků Systému ve smyslu Článku 19.2 a násl., a to takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby mohlo dojít k postupnému zahájení poskytování služeb elektronických komunikací Vězněným osobám bez nedůvodných prodlev nebo přerušení.
- 19.2** Poskytovatel se zavazuje provést deinstalaci všech Telefonních přístrojů a dalších prvků Systému, které budou i po zániku Smlouvy, resp. po uplynutí Doby poskytování služeb EK, náležet Poskytovateli, postupně, a to dle bližších upřesnění ze strany Objednatele, a to jak co do

termínu deinstalace, tak i vymezení dotčených Organizačních jednotek (harmonogram deinstalace). Deinstalace započne

- (a) v případě Doby poskytování služeb EK v délce tři (3) roky ve smyslu Článku 1.1(g) nejdříve dva (2) měsíce před uplynutím Doby poskytování služeb EK a skončí nejpozději ke dni uplynutí Doby poskytování služeb EK (v případě Zálohovacího systému započne nejdříve dva (2) týdny před uplynutím doby trvání Smlouvy a skončí nejpozději ke dni uplynutí doby trvání Smlouvy); nebo
- (b) v případě Doby poskytování služeb EK prodloužené o jeden (1) rok ve smyslu Článku 1.1(g) nejdříve dva (2) měsíce před uplynutím Doby poskytování služeb EK a skončí ke dni uplynutí Doby poskytování služeb EK (v případě Zálohovacího systému započne nejdříve dva (2) týdny před uplynutím doby trvání Smlouvy a skončí nejpozději ke dni uplynutí doby trvání Smlouvy).

**19.3** Objednatel při upřesňování termínu a místa deinstalace v možném rozsahu přihlédne k připomínkám Poskytovatele. Objednatel vyvine veškeré potřebné úsilí k tomu, aby nebylo nutné provádět deinstalaci více než tři (3) Organizačních jednotek současně. Objednatel je však oprávněn upřesnění vydávat tak, aby reflektoval podmínky součinnosti ujednané mezi Objednatelem a novým poskytovatelem, který bude zajišťovat služby obdobné Službám po ukončení této Smlouvy.

**19.4** Dojde-li k ukončení Smlouvy z jiného důvodu než po uplynutí Doby poskytování služeb EK, provede Poskytovatel deinstalaci Telefonních přístrojů a dalších prvků Systému, které budou i po zániku Smlouvy, resp. po uplynutí Doby poskytování služeb EK, náležet Poskytovateli do dvou (2) měsíců od takového ukončení Smlouvy, přičemž postup dle Článků 19.1 až 19.3 se použije přiměřeně.

**19.5** Do okamžiku deinstalace všech Telefonních přístrojů je Poskytovatel povinen poskytovat Služby elektronických komunikací v plném rozsahu (s výjimkou již deinstalovaných Telefonních přístrojů v rámci jednotlivých Organizačních jednotek v souladu s Objednatelem upřesněným harmonogramem, na které se již povinnosti dle této Smlouvy neuplatní).

## **20. PROHLÁŠENÍ STRAN**

**20.1** Objednatel prohlašuje, že:

- (a) je ozbrojeným bezpečnostním sborem zřízeným zákonem č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s tímto zákonem zajišťuje výkon vazby, výkon zabezpečovací detence a výkon trestu odnětí svobody; a
- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

**20.2** Poskytovatel prohlašuje (zavazuje se, že následující prohlášení jsou pravdivá a zavazuje se zajistit jejich pravdivost po celou dobu trvání Smlouvy), že:

- (a) je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- (c) veškerá činnost související s poskytováním Plnění budou prováděny v souladu se zásadami pro bezpečnost práce a v souladu s Interními předpisy, s nimiž byl seznámen.
- (d) ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Koncese v dále uvedeném smyslu;

- (e) má zájem Koncesi pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplatu formou čerpání užitků z Plnění této Smlouvy. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Koncese, že jsou mu známy technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet;
- (f) veškeré písemné informace poskytnuté Poskytovatelem nebo jeho jménem Objednateli, jeho zástupcům či poradcům v průběhu Koncesního řízení na realizaci Koncese byly k datu jejich předložení (pokud nebyly nahrazeny či změněny jinou informací poskytnutou Poskytovatelem následně) pravdivé, úplné a přesné ve všech podstatných ohledech, a Poskytovatel si není vědom žádných podstatných skutečností či okolností, které by Objednateli neoznámil a které by, pokud by byly Objednateli známy, mohly mít podstatný vliv na rozhodnutí Objednatele uzavřít či neuzavřít se Poskytovatelem tuto Smlouvu; a
- (g) disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Koncese, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávacími podmínkami.

**20.3** Strany společně prohlašují, že v případě právního nástupnictví namísto některé ze Stran, bude dále postupováno dle této Smlouvy, neboť práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přechází ze zákona na právní nástupce Stran, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.

## **21. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ**

**21.1** Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu 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.

**21.2** Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor vzájemnou dohodou Stran do třiceti (30) dnů od vzniku sporu, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

## **22. ROZPORY V DOKUMENTACI**

**22.1** Každá Strana je povinna bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděla o jakémkoli rozporu, neshodě, rozdílu nebo odchylce mezi jakýmkoli dokumenty, které tvoří tuto Smlouvu, nebo dokumenty, které souvisí s touto Smlouvou, toto písemně oznámit druhé Straně.

**22.2** Toto oznámení bude obsahovat podrobnosti o daném rozporu, neshodě, rozdílu nebo odchylce mezi dokumenty uvedenými v Článku 22.1 a návrh změn nezbytných pro vyřešení takového rozporu, neshody, rozdílu či odchylky.

**22.3** Strany vyvinou úsilí k tomu, aby došlo bez zbytečného odkladu k odsouhlasení nezbytných změn.

## 23. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 23.1** Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS.
- 23.2** V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Strany dohodly na anebo souhlasí s následujícím:
- (a) Smlouva včetně jejích Příloh, tedy Přílohy č. 1 až Přílohy č. 9 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 této Smlouvy, včetně jejích Příloh, souhlasí. Výjimkou jsou osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 6** [*Kontaktní osoby*], které budou znečitelněny, a obchodní tajemství a důvěrné informace označené Poskytovatelem ve smyslu ZZVZ, obsažené v dokumentech předložených Poskytovatelem v rámci součinnosti před uzavřením smlouvy dle ZZVZ;
  - (b) Objednatel zašle v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv elektronický obraz textového obsahu této Smlouvy a jejích Příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS, a to prostřednictvím ISDS do příslušné datové schránky Ministerstva vnitra určené pro uveřejňování záznamů v registru smluv prostřednictvím elektronického formuláře zveřejněného na portálu veřejné správy;
- 23.3** Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, není-li v této Smlouvě výslovně stanoveno jinak.
- 23.4** Pro případ uzavírání této Smlouvy 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.
- 23.5** Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
- 23.6** Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným, zdánlivým či nicotným nebo se neplatným, zdánlivým či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost této Smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné, zdánlivé či nicotné ustanovení ustanovením platným, které se svou povahou a účelem nejvíce blíží povaze a účelu nahrazovaného ustanovení; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků této Smlouvy či souvisejících ujednání.
- 23.7** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této 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 Smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoli jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakéhokoli jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou. Pokud není v této 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.
- 23.8** Tato Smlouva je vyhotovena v 5 stejnopisech s platností originálu, přičemž Poskytovatel obdrží po dvou vyhotoveních a Objednatel po třech vyhotoveních.
- 23.9** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- (a) Příloha č. 1: Požadavky Objednatele na Plnění
  - (b) Příloha č. 2: Specifikace a parametry Služeb
  - (c) Příloha č. 3: Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení
  - (d) Příloha č. 4: Seznam organizačních jednotek Objednatele s uvedením pověřených osob

- (e) Příloha č. 5: Cena volání a výše poplatků
- (f) Příloha č. 6: Kontaktní osoby
- (g) Příloha č. 7: Poddodavatelé
- (h) Příloha č. 8: Obchodní podmínky
- (i) Příloha č. 9: Ochrana Osobních údajů

**Strany tímto výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.**

**za Českou republiku – Vězeňskou službu  
České republiky**

**za BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.**

**Ing. Jaroslav Myšička, MBA  
náměstek pro ekonomiku**

**Kai Thiel  
jednatel**

Datum:

Datum:

**Gábor Imre Németh.  
jednatel**

Datum:

## PŘÍLOHA Č. 1 - POŽADAVKY OBJEDNATELE NA PLNĚNÍ

### 1. POŽADAVKY NA TECHNICKOU ÚROVEŇ ŘEŠENÍ A ZABEZPEČENÍ

- 1.1** Zabezpečení kontroly hovorů, autentizace a autorizace. Poskytovatel zajistí, aby bylo možné volat (pro jednotlivé Vězněné osoby) jen na Objednatelem předem schválená telefonní čísla s možností nastavení celkové maximální denní délky hovorů a možností blokace možnosti hovory nahrávat či monitorovat. Jiné služby než uskutečnění či vyslechnutí přijatého nahraného hovoru musí být nepřístupné, pokud se Strany nedohodnou jinak. Objednatel nepředjímá (a tedy nevyklučuje) možnosti technologií (např. VoIP) pro plnění Smlouvy, v případě využití jiné technologie (např. VoIP) však nesmí být kvalita poskytovaných Služeb elektronických komunikací zhoršena oproti poskytování Služeb elektronických komunikací prostřednictvím pevných či mobilních sítí. V **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*] je Poskytovatelem detailně popsána technologie pro uskutečňování hovorů, a dále též popis, kolik má Systém stupňů zabezpečení proti zneužití s přesným popisem těchto stupňů.
- 1.2** Blokace přesměrování hovorů. Poskytovatel zajistí řešení pro blokaci přesměrování hovorů v rámci přijaté signalizace od telefonních operátorů či jiným srovnatelným způsobem a dále blokaci pokusu o vytvoření konferenčního hovoru (zejména v podobě souběžného hovoru z více věznic na stejné telefonní číslo včetně případů následného propojení těchto hovorů).
- 1.3** Blokace systému pro zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací. V případě, že dojde k Výpadku Zálohovacího systému anebo Manažerského a administračního systému nesmí být možné uskutečnit hovory z Telefonních přístrojů.
- 1.4** Automatický Systém. Objednatel požaduje minimální potřebnou součinnost zaměstnanců Objednatele na dobíjení kreditu a průběhu telefonické komunikace Vězněných osob. Poskytovatelem je v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*] detailněji popsán způsob, jak toho bude dosaženo.
- 1.5** Dobíjení kreditu. Dobíjení kreditu musí být možné již od částky 50 Kč a to u všech způsobů dobíjení uvedených v **Příloze č. 5** [*Cena volání a poplatků*]. V **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*] je Poskytovatelem detailněji popsán způsob dobíjení kreditu.
- 1.6** Telefonní přístroj v provedení antivandal. Objednatel požaduje takové telefonní přístroje, které mají krytí minimálně ve standardu IP65, přístroje jsou odolné proti nárazu, prachu a stříkající vodě. Přístroj je chráněn před vniknutím částí těla. Odejmutí krytu telefonního přístroje nesmí být pro vězněné osoby jednoduše možné (např. pevné spojení krytu s přístrojem nýty, signalizace otevření apod.). Specifikace přístrojů je Poskytovatelem uvedena v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*].
- 1.7** Zabezpečení komunikační sítě. Komunikace mimo objekt Organizační jednotky nesmí být jednoduše odposlouchatelná. V **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*] je Poskytovatelem detailněji popsán způsob zamezení odposlechům.
- 1.8** Systém – SW pro práci s nahrávkami hovorů a jinými daty (Manažerský a administrační systém a Zálohovací systém). Poskytovatel poskytne Objednateli softwarové řešení (včetně zajištění jeho funkčnosti) po celou dobu trvání oprávnění podle Článku 9 s následujícími minimálními požadavky, které bude výhradně využíváno jen pro potřeby Objednatele:
- Systém bude řízen specifickými oprávněními pro každého uživatele (požadavek na řízení uživatelských oprávnění).
  - Přihlášení do Systému bude chráněno heslem.
  - Pro práci se záznamovým zařízením budou k dispozici min. tři (3) úrovně oprávnění.
  - Každý pověřený zaměstnanec Objednatele bude mít své přihlášení do Systému.



- (e) Bude zaznamenáno, kdo se přihlásil a kdy, které záznamy si prohlížel, přehrával, případně exportoval.
- (f) Export záznamu hovorů bude ve standardním formátu MP3 přes USB port.
- (g) Systém musí umožňovat sledování, ukládání, monitorování, vyhodnocování, archivaci včetně hromadného stahování hovorů a zpětnou přístupnost telefonické komunikace vězňených osob, jakož i vyhodnocování souvisejících metadat (délka hovoru, čas počátku a ukončení hovoru, doba trvání aj.), a to včetně filtrování, vytváření sestav a exportů ve vztahu ke kterékoliv kombinaci zpracovávaných dat (za podmínek stanovených dále), včetně možnosti nastavení uživatelských oprávnění pro vytváření určitých sestav (např. na úroveň sestav týkajících se pouze jedné Organizační jednotky).
- (h) Objednatel vybrané hovory nebudou monitorovány a nebude zaznamenán uskutečněný hovor.
- (i) Po uplynutí doby trvání Smlouvy přenechá Poskytovatel Objednateli záznamy všech zaznamenaných hovorů za podmínek stanovených ve Smlouvě k dalšímu využití.
- (j) Specifikace Systému je uvedena v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*].

**1.9** Možnosti statistik a dalších sestav. Systém (zejm. Software dle bodu 1.8 výše) musí po celou dobu trvání oprávnění podle Článku 9 umožňovat filtrování či generování reportů, exportů, statistik a/nebo dalších sestav dle požadavku Objednatele.

Nejpozději ke dni zahájení poskytování Služeb elektronických komunikací musí Systém umožňovat filtraci/provádění reportů, exportů a statistik samostatně Objednatel při práci se Systémem, zahrnující časové období dle volby Objednatele, obsahující:

- množství provolaných minut, a to s granularitou na vteřiny;
- volání do zahraničí s členěním na jednotlivé předvolby zemí;
- rozlišení dle volání na pevné linky a na mobilní telefony;
- počet uskutečněných hovorů;
- provolané finanční částky;

to vše jak v členění na jednotlivé Vězněné osoby, Organizační jednotky a jednotlivé Telefonní přístroje, tak celkově (souhrnně) a v časových obdobích podle vybraných kalendářních dnů, týdnů, měsíců anebo let. Součástí statistik musí být rovněž vyhodnocení špiček volání ve stejném členění jako v předchozí větě i celkově (souhrnně).

Poskytovatel je rovněž povinen Objednateli v rámci Systému elektronicky zpřístupnit detailní měsíční výpisy volání jednotlivých Vězněných osob s údaji o všech realizovaných hovorech i pokusech o uskutečnění hovoru (čas zahájení resp. pokusu o uskutečnění hovoru, délka, telefonní číslo).

Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele doplnit možnost provádět filtraci/export/statistiky na základě dalších kritérií případně možnost vytvářet specifické reporty či statistiky, a to vždy ve lhůtě stanovené Objednatel, která nebude kratší než třicet (30) pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele na doplnění této funkcionality Systému Poskytovateli, a to bezúplatně.

**1.10** Možnost omezení kreditu maximální částkou. Systém musí umožňovat omezení celkového kreditu jednotlivých Vězněných osob danou maximální částkou stanovenou Objednatel. Systém musí také umožňovat nastavení maximální částky, kterou je možné vložít na účet Vězněné osoby (resp. převést na kredit Vězněné osoby) v rámci jediné transakce.

- 1.11** Veškerá data obsažená v Systému musí být snadno exportovatelná na datový nosič v běžně přístupném formátu pro účely čtení na běžně dostupných zařízeních, resp. v rámci běžně dostupných softwarových nástrojů.
- 1.12** Každá Organizační jednotka musí mít přístup ke svým konkrétním nahrávkám hovorů po celou dobu trvání oprávnění podle Článku 9. Návrh Systému Poskytovatele uvedeného v **Příloze č. 3** [*Specifikace Plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*], bude obsahovat minimálně tyto údaje:
- (a) identifikace telefonního přístroje (umístění),
  - (b) volajícího,
  - (c) číslo volaného (identifikace volaného),
  - (d) přesný čas zahájení a ukončení hovoru,
  - (e) délka hovoru.
- Hovor bude možné přehrávat podle klíče datum, čas, volající a volané číslo.
- 1.13** Ke každému Telefonnímu přístroji bude podle potřeb Objednatele možné realizovat příposlech s možností vstupu do hovoru a rozpojení hovoru. Systém musí umožnit rozpojit všechny probíhající hovory a celkovou blokaci volání.
- 1.14** Ukládání a archivace zabezpečené komunikace. Zařízení pro ukládání a archivaci uskutečněných hovorů (Zálohovací systém včetně uložených nahrávek) bude umístěno a provozováno v místě v souladu s Článkem 4.4. Záznamy uskutečněných hovorů včetně metadat musí být vždy uloženy u Objednatele, a to způsobem uvedeným v tomto článku 1.14 **Přílohy č. 1** [*Požadavky Objednatele na Plnění*] a současně záznamy uskutečněných hovorů nesmí být uloženy u Poskytovatele (nenáleží poskytovateli). Poskytovatel je povinen provádět průběžné ukládání a archivaci všech uskutečněných hovorů ukládat v rámci Zálohovacího systému, s výjimkou hovorů dle čl. 1.8. písm. h) **Přílohy č. 1** [*Požadavky Objednatele na Plnění*]. Záznamy uskutečněných hovorů je Poskytovatel oprávněn (a současně povinen) odstranit ze Zálohovacího systému nejdříve po šesti (6) měsících od jejich uskutečnění, a to pouze na základě výslovného písemného pokynu či souhlasu Objednatele. Poskytovatel je dále povinen veškeré nahrávky uskutečněných hovorů v rámci Zálohovacího systému předat Objednateli ve lhůtě a za dalších podmínek uvedených v Článku 9.3.
- 1.15** Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s objednatelům při testování a implementaci dalších technických možností zabezpečení telefonních hovorů, pokud to bude Systém objednatel umožňovat.
- 1.16** Systém musí objednateli umožňovat okamžitou blokaci telefonního účtu Vězněné osoby. Po vyjmutí Vězněné osoby ze Systému nesmí být možné uskutečňovat na její účet žádné hovory.

## PŘÍLOHA Č. 2 - SPECIFIKACE A PARAMETRY SLUŽEB

### 1. GARANTOVANÁ DOSTUPNOST

- 1.1** Objednatel požaduje provoz Systému v režimu 16 hodin denně v rozmezí 6:00 – 22:00 pro Služby elektronických komunikací, pokud se Strany nedohodnou jinak, 24 hodin denně pro zbývající části Systému, 365 dní v roce, se souhrnnou Dostupností (tj. souhrnně pro všechny Organizační jednotky) alespoň 99 % za kalendářní rok.
- 1.2** Zabezpečení požadované Dostupnosti je detailněji popsáno v **Příloze č. 3** [*Specifikace plnění včetně návrhu technické úrovně zabezpečení*].
- 1.3** Jako Výpadek nebudou pro účely měření požadované Dostupnosti započítávány (i) Objednatel předem odsouhlasené Plánované odstávky Systému nebo takové Plánované odstávky Systému, které byly provedeny v souladu s Článkem 1.1(ii), které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu poskytování Služeb (zejména nasazování Aktualizací, opravy a údržba Infrastruktury), nebo (ii) omezení Dostupnosti Systému v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. zejména Plánovaná odstávka IT infrastruktury Objednatele a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem nebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, brání v řádném provozu Systému), (iii) omezení Dostupnosti, které jsou způsobeny včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele nebo jiným prodloužením Objednatele.
- 1.4** Nasazování Aktualizací, Plánované odstávky Systému nebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci Služeb, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Systému vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět v souladu s pravidly pro Plánované odstávky Systému, nedohodnou-li se Strany v konkrétním případě prokazatelně jinak.

### 2. KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI INCIDENTU, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

- 2.1** Při poskytování Plnění dle této Smlouvy může dojít k Incidentům, které jsou hlášeny na Service Desk. Reakční doba i Doba vyřešení, které je Poskytovatel povinen dodržet, běží bez ohledu na požadovanou dobu provozu Systému.

Klasifikace Incidentu	Popis závažnosti	Reakční doba	Doba vyřešení
A	<b>Kritický Incident</b> – Incident má zásadní dopad na základní funkce Systému, Infrastruktury či Služeb, či jakýkoliv vliv na kvalitu anebo bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování. Systém, Infrastruktura či Služby jsou nedostupné anebo Incident znemožňuje či výrazně omezuje práci uživatelů Objednatele se Systémem anebo možnost Vězněných osob využívat Služeb (pro vyloučení pochybností se za Kritický Incident považuje situace, kdy nejsou funkční žádné Telefonní přístroje v Organizační jednotce).  Jedná se o kritické chyby, které jsou klíčové pro správnou funkci Systému, Infrastruktury či Služeb a není možné je vynechat nebo je obejít pomocí	1 hodina	do 24 hodin

	<p>jiného postupu, jako například problémy spojené s bezpečností, poškozením dat, nedostupností dat.</p> <p>Kritický je vždy Incident, který se projevuje byť jako Závažný Incident, avšak má dopad na více než jednu Organizační jednotku anebo se jedná o případy, kdy je využívání Služeb zcela znemožněno byť v jedné Organizační jednotce.</p>		
<b>B</b>	<p><b>Závažný Incident</b> – Incident umožňuje (i) provoz základních funkcí Systému či Infrastruktury a (ii) poskytování Služeb, přičemž zároveň nemá vliv na bezpečnost nebo dostupnost dat a nedochází k jejich poškození.</p> <p>Incident částečně (nikoliv však výrazně) omezuje práci uživatelů Objednatele se Systémem anebo možnost Vězněných osob využívat Služeb, přičemž ostatní funkce pracují bez problémů, anebo Systém, Infrastruktura či Služby nepracují podle popisu dle této Smlouvy nebo podle vlastností obvyklých pro služby elektronických komunikací.</p>	3 hodiny	do 2 dnů
<b>C</b>	<p><b>Nízký Incident</b> – Incident brání plnému využívání Systému, Infrastruktury či Služeb a zároveň neohrožuje základní funkce Systému či Infrastruktury. Incidents, které zásadně nenarušují fungování Systému, Infrastruktury či Služeb a jde spíše o kosmetické či jiné zcela nepodstatné problémy. Do této kategorie náleží rovněž jakékoliv Incidents, které nejsou Kritickým (A) anebo Závažným (B) Incidentem.</p>	1 den	do 7 dnů

- 2.2** Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou Reakční dobu, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši **5.000 Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) za každý případ prodlení nad rámec sjednané Reakční doby.
- 2.3** Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou Doby vyřešení, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
- (a) **7.000 Kč** (slovy: sedm tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Kritického Incidentu (A) za každý takový případ (dotčený Incident);

- (b) **5.000 Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Závažného Incidentu (B) za každý takový případ (dotčený Incident); a
- (c) **1.000 Kč** (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Nízkého Incidentu (C) za každý takový případ (dotčený Incident).

### 3. PARAMETRY SERVICE DESKU

- 3.1 Poskytovatel je pro řešení Incidentů a ostatních skutečností týkajících se Systému povinen provozovat a používat Service Desk.
- 3.2 Do Service Desku Poskytovatele bude umožněn přístup uživatelům Systému – potenciálním Ohlašovatelům a to on-line, prostřednictvím telefonní linky Service Desku a prostřednictvím e-mailového spojení.
- 3.3 Komunikace v prostředí Service Desk probíhá v českém nebo slovenském jazyce.
- 3.4 Poskytovatel řeší Incidenty s Objednatelem prostřednictvím Service Desku, a to ve lhůtách stanovených Smlouvou anebo v této **Příloze č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*].
- 3.5 Kategorizaci Incidentů v Service Desku volí Ohlašovatel dle skutečného objektivního stavu. V případě, že kategorizace zvolená Ohlašovatelem neodpovídá objektivnímu stavu, je Poskytovatel oprávněn ji po předchozí dohodě s Objednatelem změnit; tím není dotčen běh Doby vyřešení dle objektivního stavu Incidentu.

### 4. PŘÍJEM POŽADAVKŮ PRACOVIŠTĚM SERVICE DESKU A SLEDOVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ ZÁZNAMŮ V SERVICE DESKU (tzv. ticketů)

- 4.1 Všechny hlášené Incidenty budou evidovány v Service Desku. Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému Service Desk zaznamenán Čas nahlášení Incidentu. Záznam Incidentu má status **OTEVŘENO**.
- 4.2 V případě, že je nahlášen nový Incident vztahující se ke stejnému již ohlášenému Incidentu, jsou tyto záznamy sloučeny nebo propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u tzv. hlavního Incidentu.
- 4.3 Je-li třeba pro řešení či vyřešení Incidentu zajistit součinnost Objednatele či třetí strany (za jejíž poskytnutí součinnosti odpovídá Objednatel), musí o ni Poskytovatel Objednatele bezodkladně a prokazatelně písemně požádat, v takovém případě nastává pozastavení běhu Doby vyřešení od okamžiku doručení takové žádosti. V případě, že se:
  - (a) podaří zajistit součinnost, pokračuje Doba vyřešení od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně poskytnuta;
  - (b) nepodaří zajistit součinnost z důvodu neoprávněnosti požadavku, Doba vyřešení pokračuje od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně odmítnuta.
- 4.4 Status **VYŘEŠENO** je přidělen Poskytovatelem v Service Desku poté, kdy dojde k odstranění projevů Incidentu. Pro výpočet Doby vyřešení je rozhodující prokazatelný okamžik odstranění projevů Incidentu, o němž bude Poskytovatel Objednatele informovat ve smyslu Článku 1.1(h) – Incident je vyřešen a Doba vyřešení končí. V případě, že Incident byl způsoben jinými systémy, za které Poskytovatel nenese odpovědnost nebo IT infrastrukturou Objednatele či třetích stran je záznamu přidělen status **VYŘEŠENO** na základě zjištění takové skutečnosti, přičemž Objednatel je povinen informovat o této skutečnosti Poskytovatele neprodleně poté, co se o ní dozví. Objednatel je oprávněn ve lhůtě dvou (2) pracovních dní ode dne přidělení výše uvedeného statusu prostřednictvím Service Desku rozporovat oprávněnost přiřazení statusu **VYŘEŠENO**, přičemž je povinen uvést, z jakého důvodu považuje Incident za nevyřešený a Poskytovatel je povinen tyto důvody reflektovat. Skutečné plynutí Doby vyřešení tím není dotčeno.

**4.5** Status **UZAVŘENO** nabývá záznam buď po odsouhlasení ze strany Ohlašovatele či Objednatele, nebo ze strany Service Desku, pokud do čtrnácti (14) pracovních dnů od uvedení do stavu **VYŘEŠENO** Ohlašovatel či Objednatel nereaguje.

**4.6** Při každé změně statusu viz výše je také Poskytovatelem zaslán e-mail Ohlašovateli o změně statusu.

## **5. OSTATNÍ POŽADAVKY NA SLA**

**5.1** Plánované odstávky Systému proběhnou na základě schválení Objednatelem.

**5.2** Plánované odstávky Systému slouží k údržbě Infrastruktury a Aktualizaci Systému za účelem jejich řádného fungování.









## **6. MĚSÍČNÍ VÝKAZ**









**6.1** Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli nejpozději do deseti (10) dnů od konce příslušného měsíce Měsíční výkaz, který ve vztahu k Službám obsahuje:

- (a) počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorií;
- (b) počet Incidentů a jejich kategorií vyřešených za kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován (nepožádal-li Objednatel o přehled za jiné časové období);
- (c) počet jiných požadavků Ohlašovatelů;
- (d) počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;
- (e) výše smluvních pokut, na které vzniklo Objednateli právo za daný kalendářní měsíc (dle Smlouvy i této **Přílohy č. 2** [*Specifikace a parametry Služeb*]).

PŘÍLOHA Č. 3 - SPECIFIKACE PLNĚNÍ VČETNĚ NÁVRHU TECHNICKÉ ÚROVNĚ ZABEZPEČENÍ

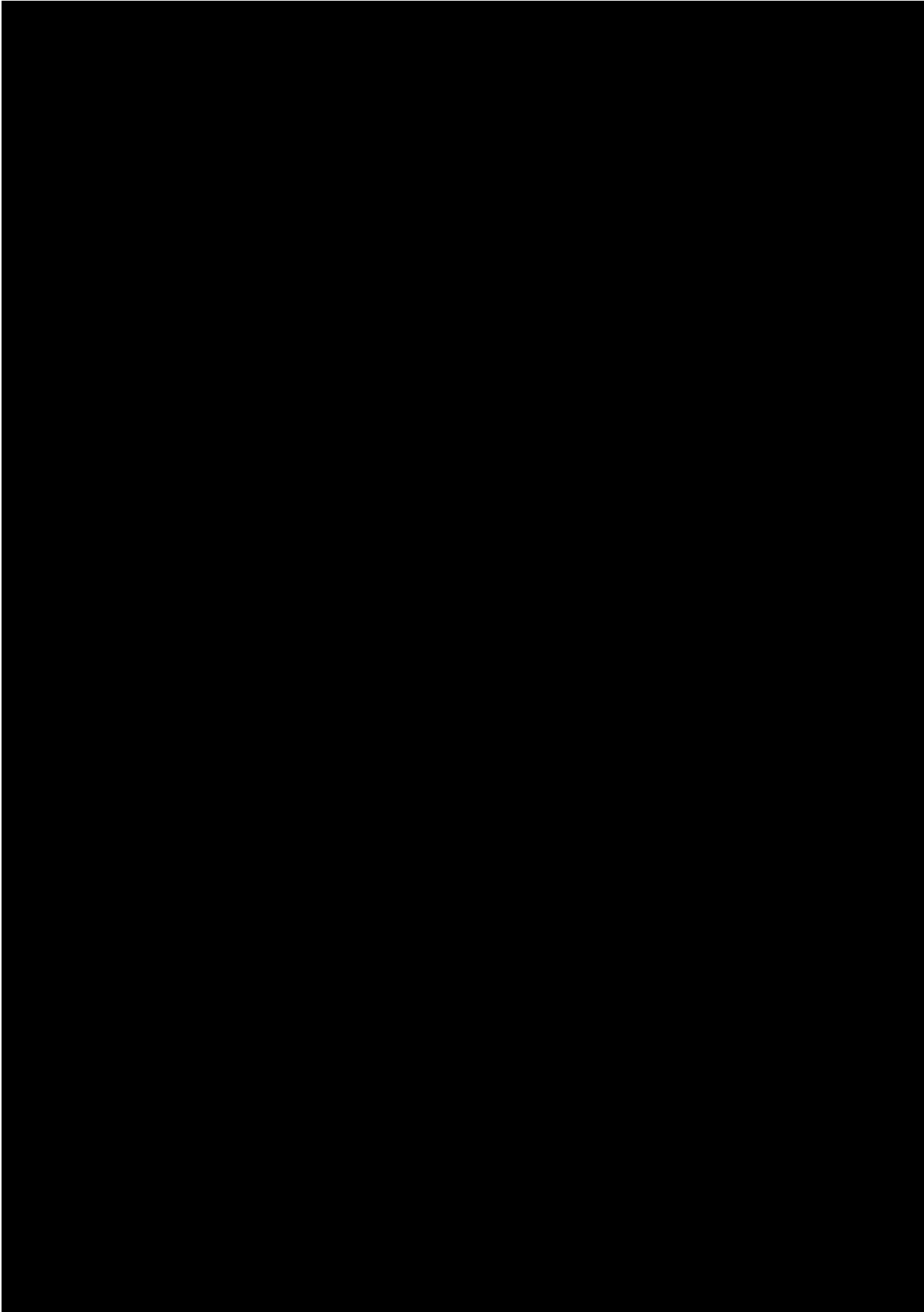
**1 Odpověď BVfon na požadavky Objednatele uvedené v příloze č. 1 Smlouvy  
POŽADAVKY NA TECHNICKOU ÚROVEŇ ŘEŠENÍ A ZABEZPEČENÍ**

Požadavek	Požadavek splněn	Více v části
1.1. Zabezpečení kontroly hovorů, autentizace a autorizace		1.1
1.2. Blokace přesměrování hovorů.		1.2
1.3 Blokace systému pro zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací		1.3
1.4 Automatický Systém		1.4
1.5 Dobíjení kreditu		1.5
1.6 Telefonní přístroj v provedení antivandal		1.6
1.7 Zabezpečení komunikační sítě.		1.7
1.8 Systém – SW pro práci s nahrávkami hovorů a jinými daty (Manažerský a administrační systém a Zálohovací systém).		1.8

1.9	Možnosti statistik a dalších sestav		1.9
1.10	Možnost omezení kreditu maximální částkou.		1.10
1.11	Veškerá data obsažená v Systému musí být snadno exportovatelná		1.11
1.12	Každá Organizační jednotka musí mít přístup ke svým konkrétním nahrávkám hovorů		1.12
1.13	Ke každému Telefonnímu přístroji bude podle potřeb Objednatele možné realizovat příposlech s možností vstupu do hovoru a rozpojení hovoru.		1.13
1.14	Ukládání a archivace zabezpečené komunikace.		1.14
1.15	Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s objednatelům při testování a implementaci dalších technických možností zabezpečení telefonních hovorů, pokud to bude Systém objednatelů umožňovat.		1.15
1.16	Systém musí objednatelům umožňovat okamžitou blokadu telefonního účtu Vězněné osoby. Po vyjmutí Vězněné osoby ze Systému nesmí být možné uskutečňovat na její účet žádné hovory.		1.16

## 1.1 Zabezpečení kontroly hovorů, autentizace a autorizace

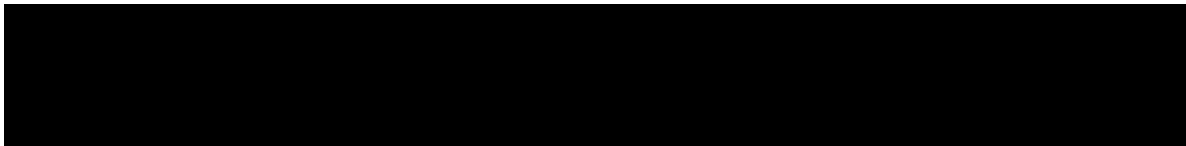




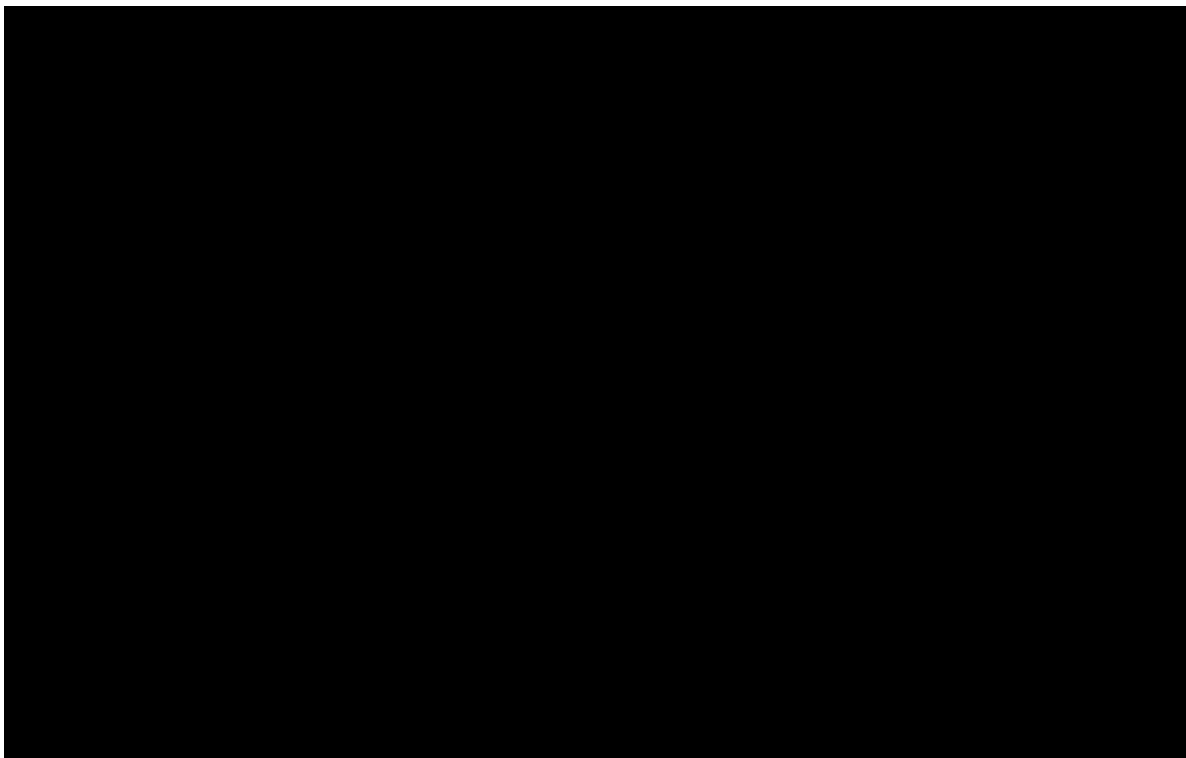
## 1.2 Blokace přesměrování hovorů



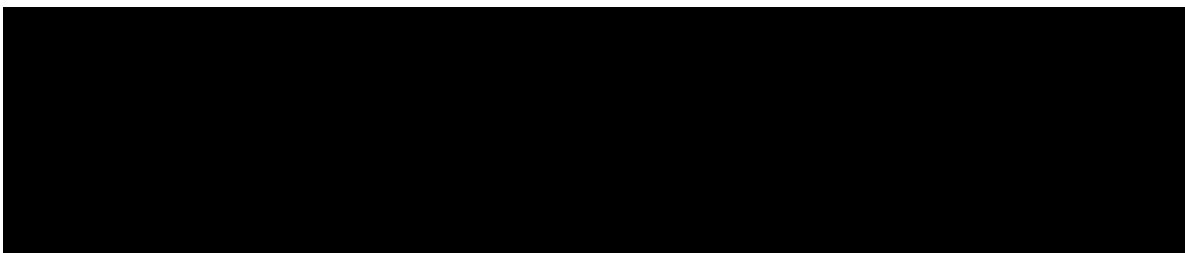
## 1.3 Blokace systému pro zajištění poskytování Služeb elektronických komunikací

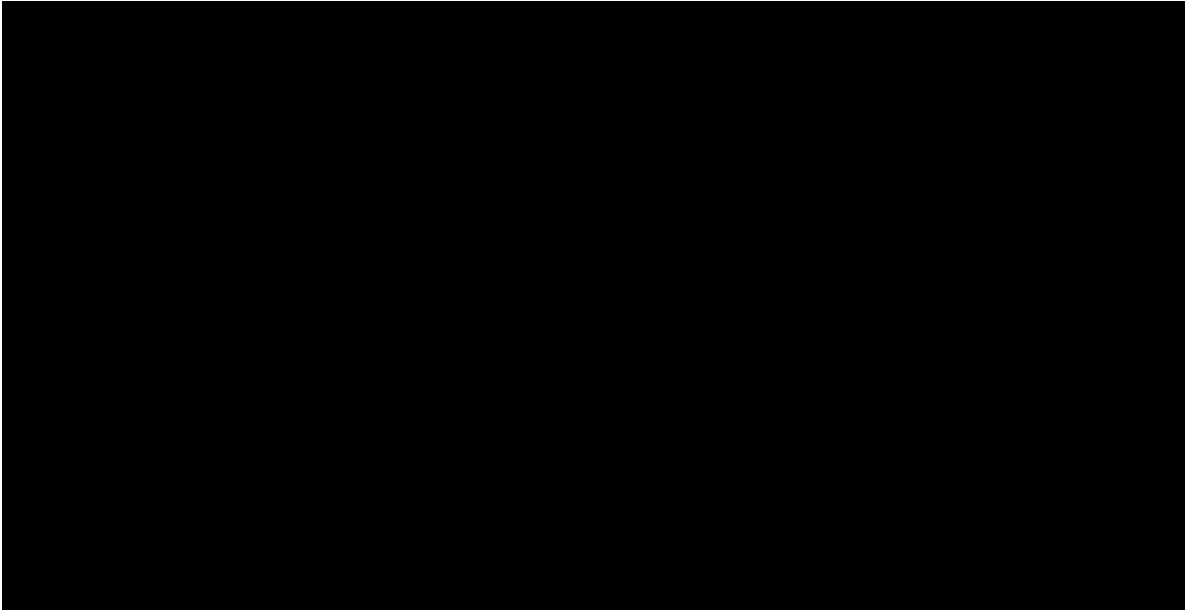


## 1.4 Automatický Systém

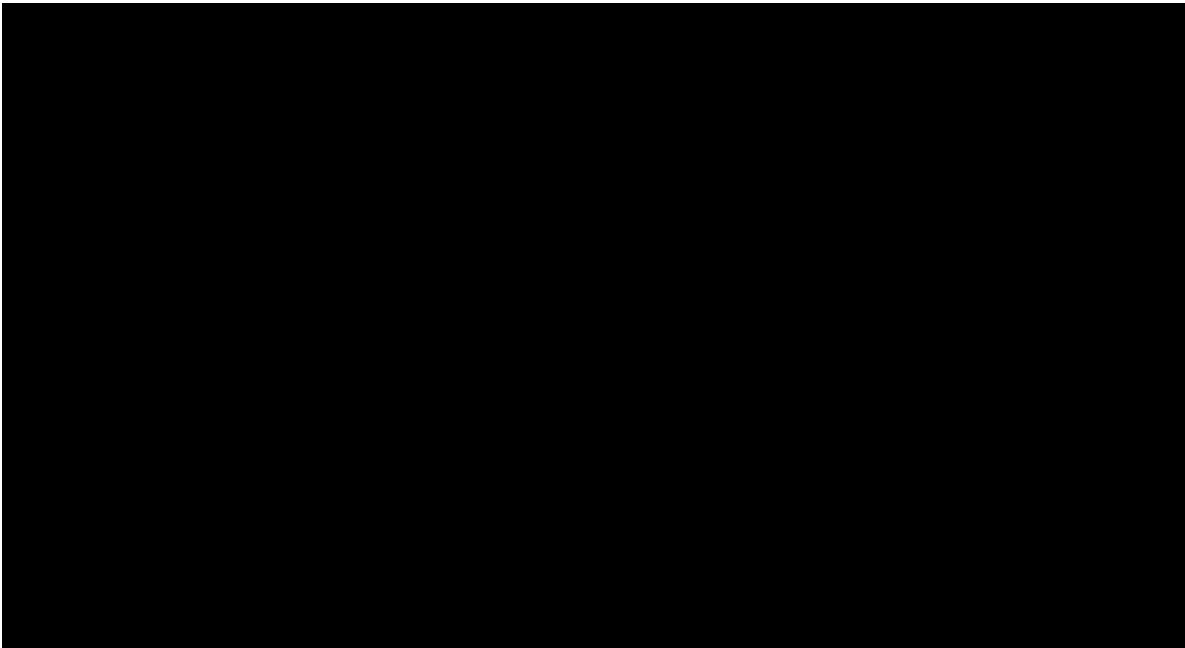


## 1.5 Dobíjení kreditu



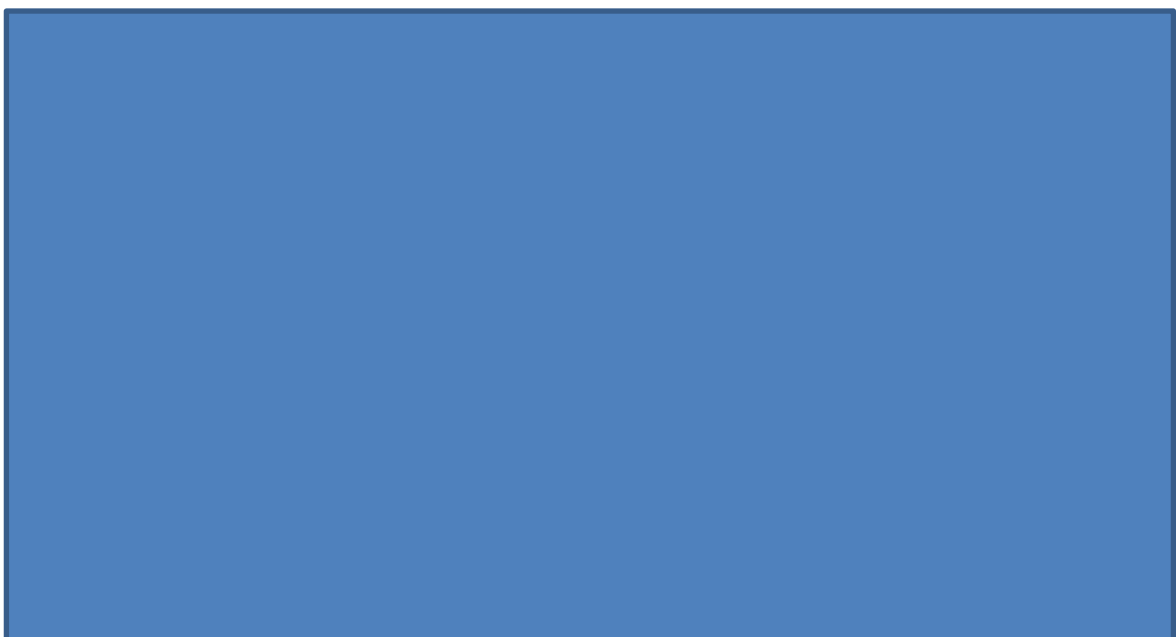
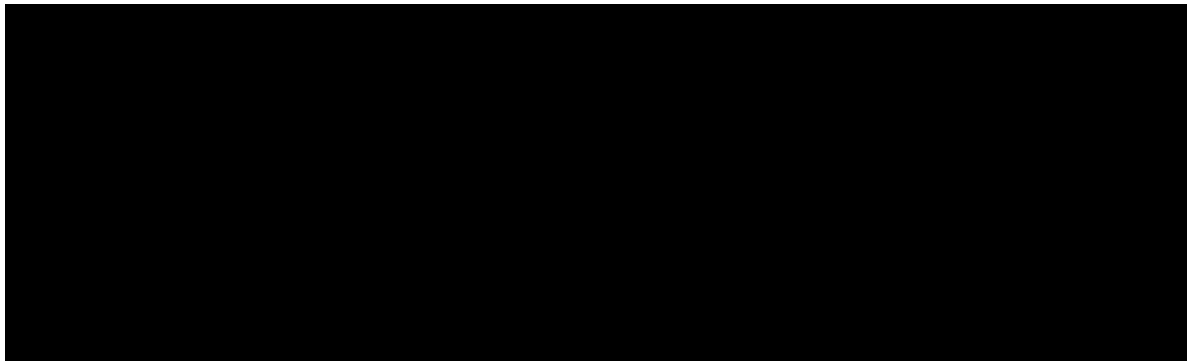


1.6 Telefonní přístroj v provedení antivandal





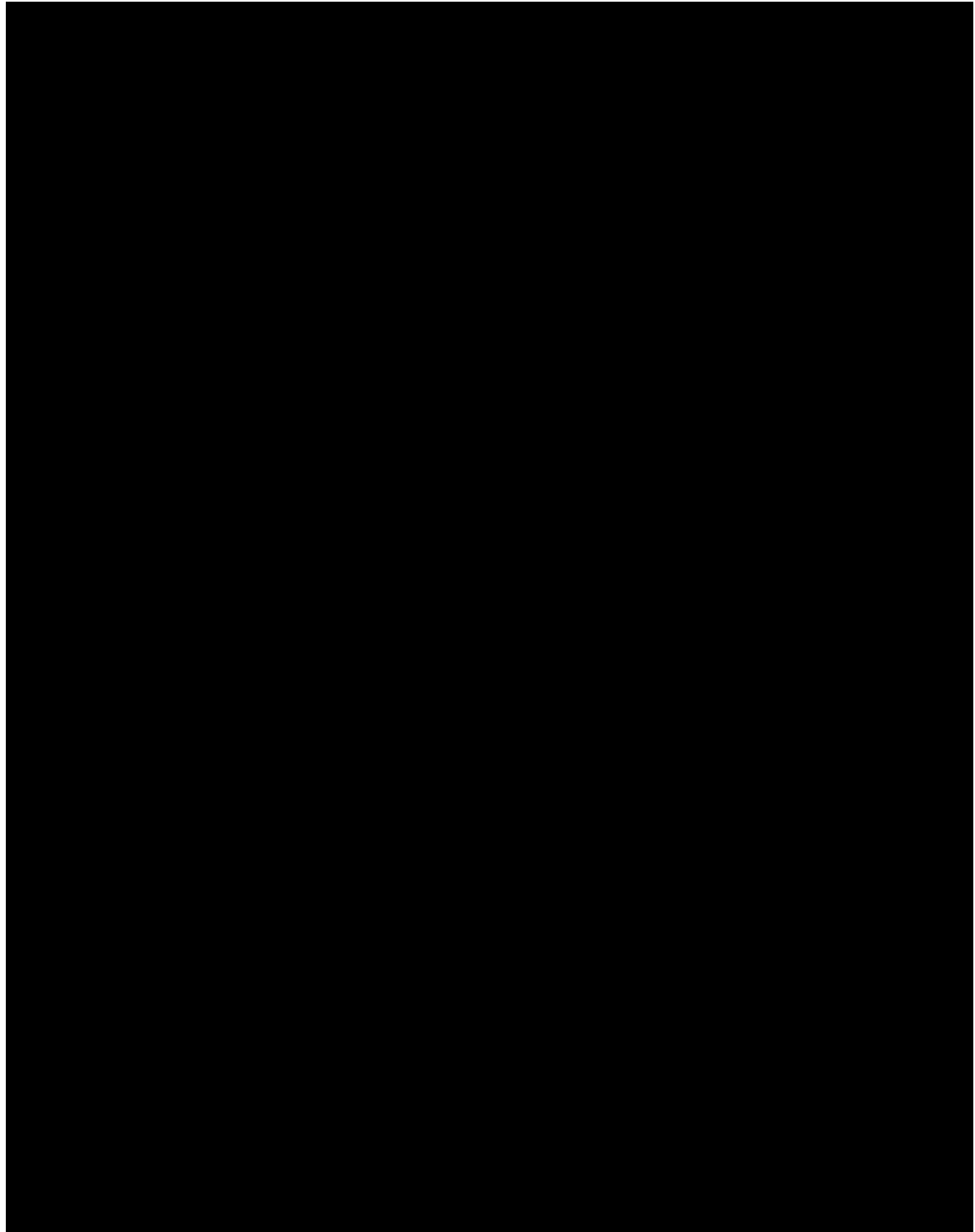
1.7 Zabezpečení komunikační sítě, popis technologie pro uskutečňování hovorů

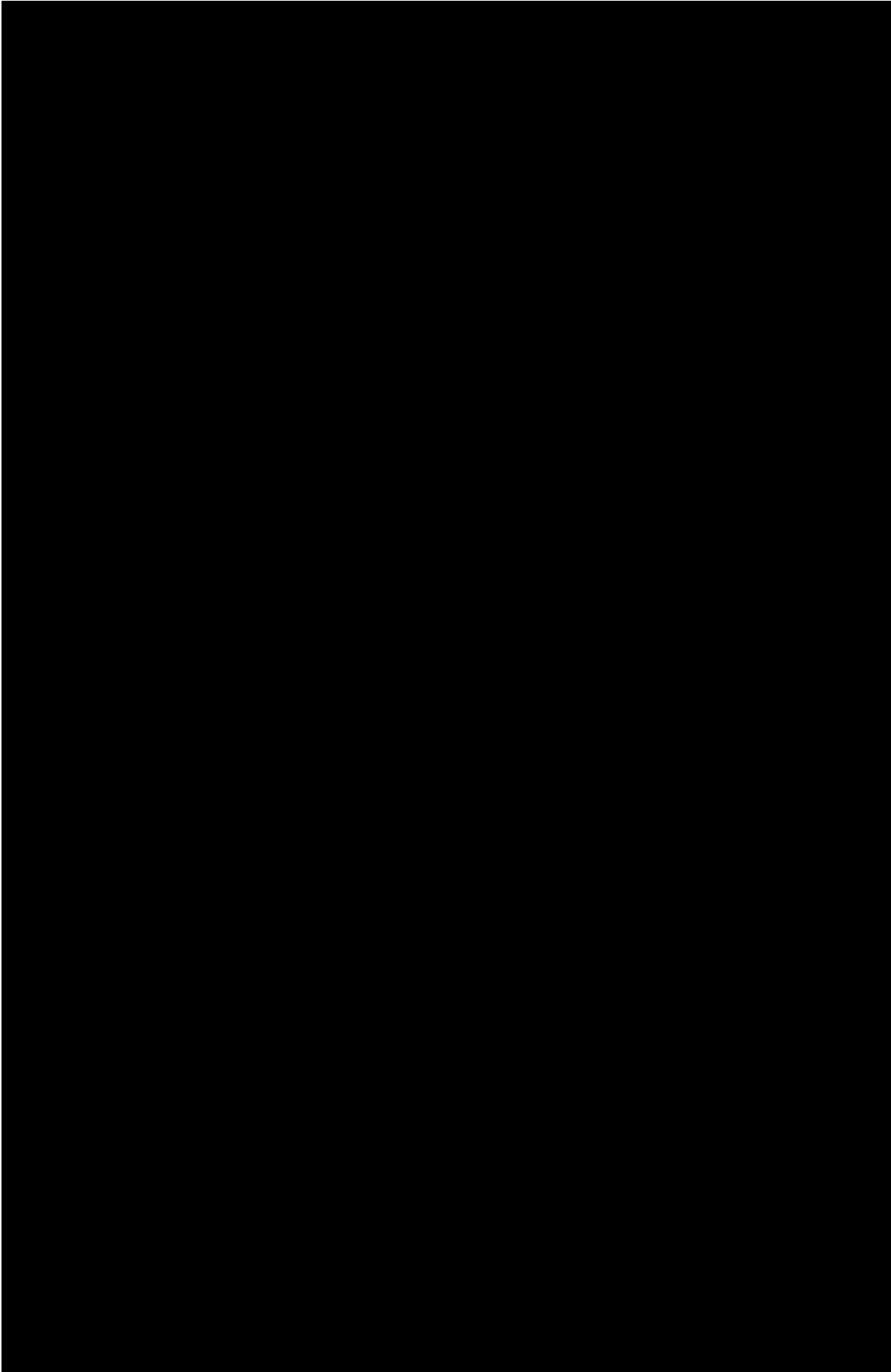


*Zabezpečená komunikační síť*



1.8 System – SW pro práci s nahrávkami hovorů a jinými daty (Manažerský a administrační systém a Zálohovací systém)

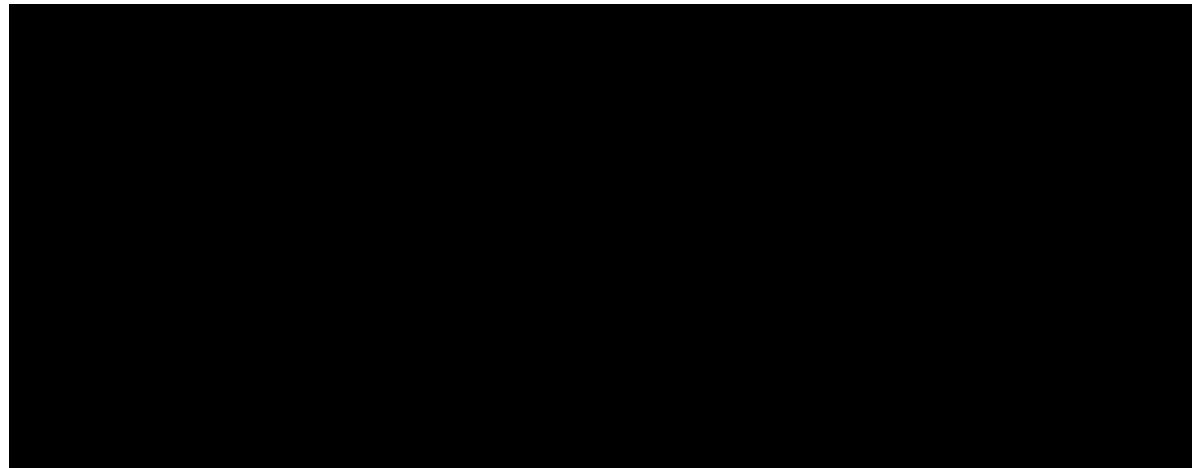




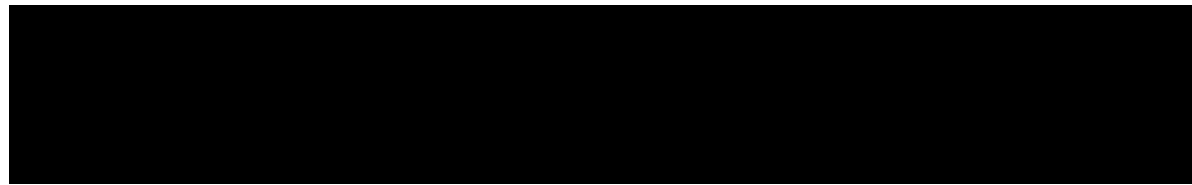


1.9 Možnosti statistik a dalších sestav

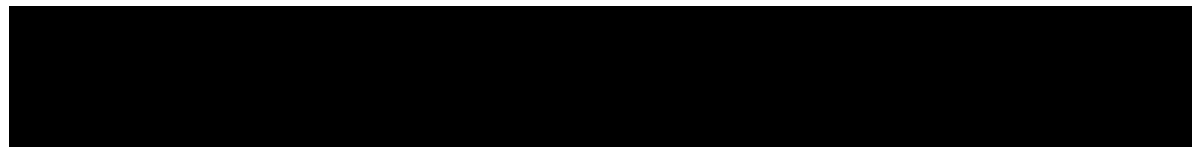




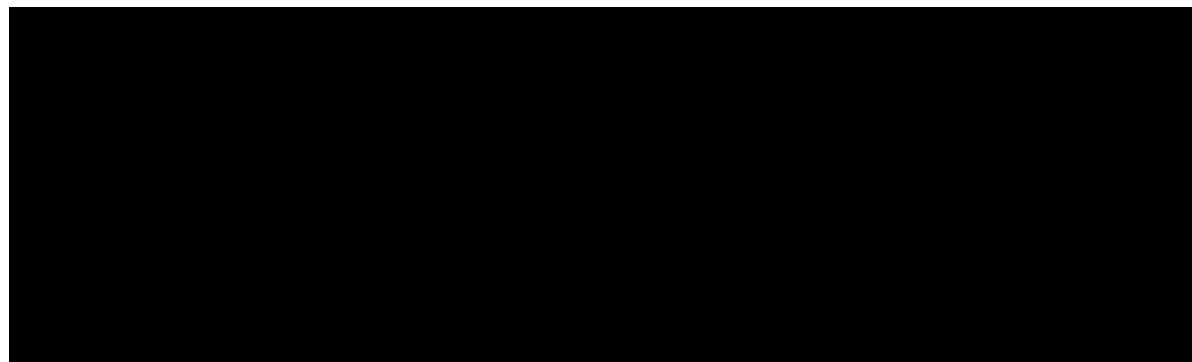
1.10 Možnost omezení kreditu maximální částkou



1.11 Funkce exportu dat



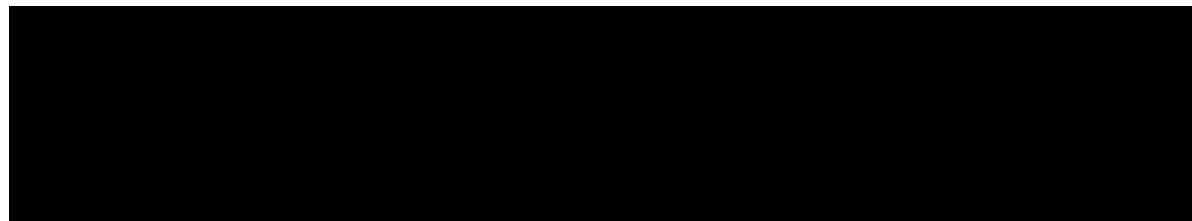
1.12 Přístup k nahrávkám hovorů



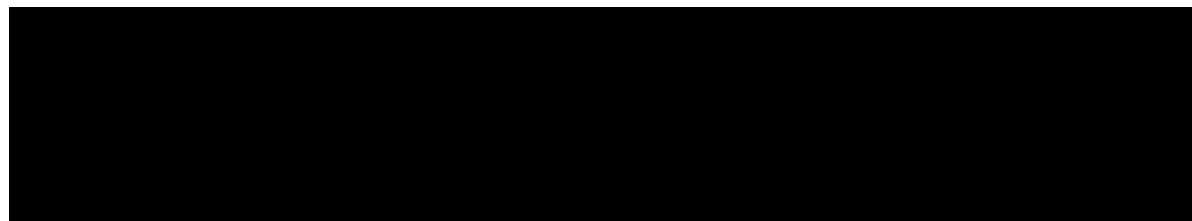
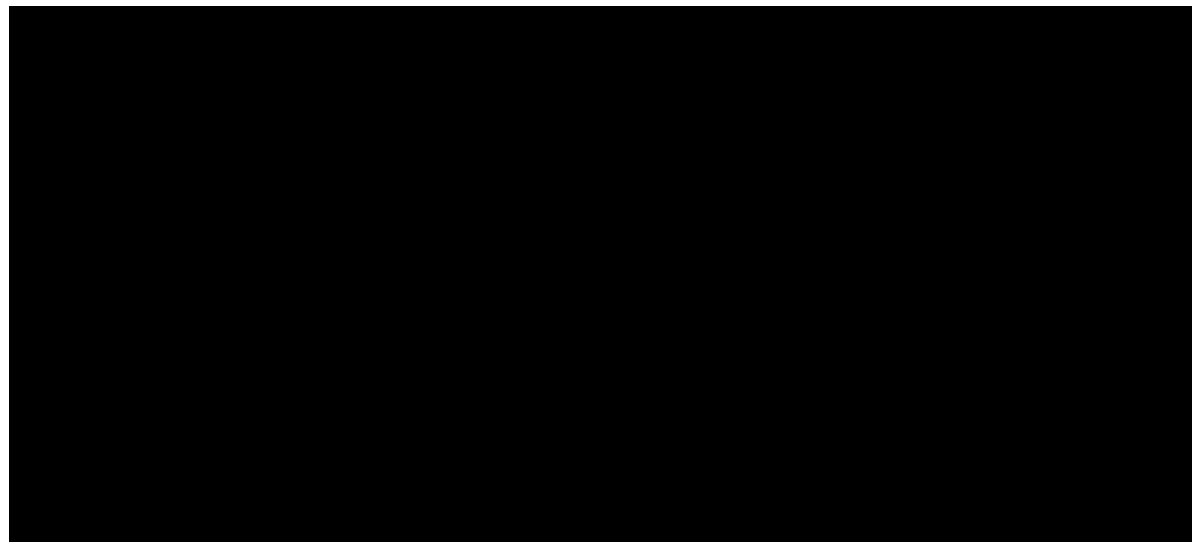




1.13 Ke každému Telefonnímu přístroji bude podle potřeb Objednatele možné realizovat příposlech



1.14 Ukládání a archivace zabezpečené komunikace

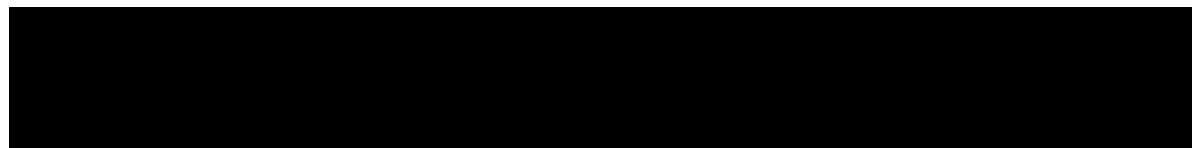




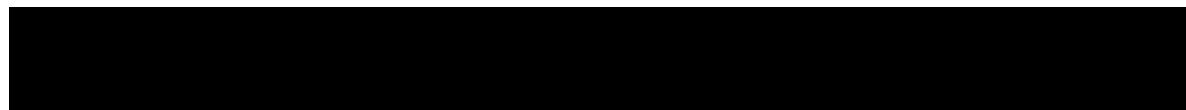
1.15 Spolupráce s Objednatelům při testování a implementaci dalších technických možností



1.16 Blokace telefonního účtu

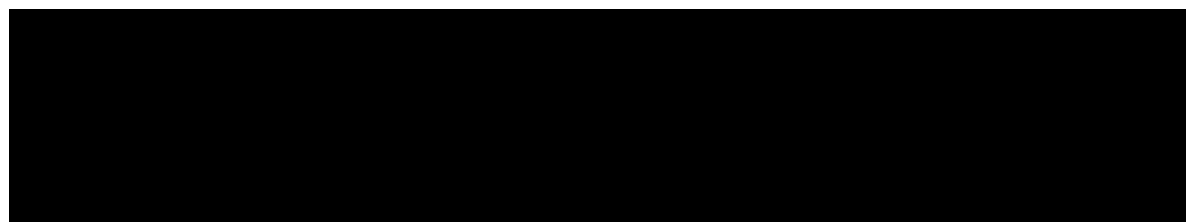
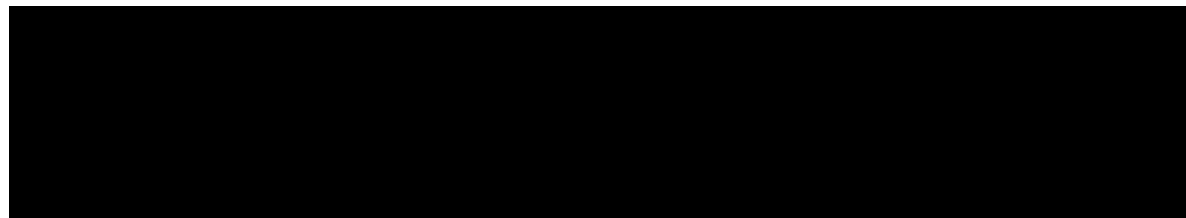


## 2 Odpověď BVfon na požadavky Objednatele uvedené v příloze č. 2 Smlouvy



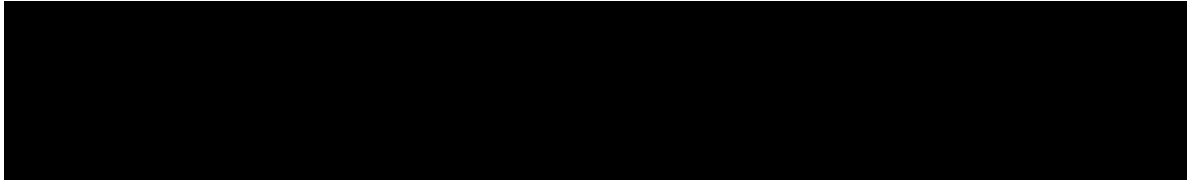
Požadavek	Požadavek splněn	Více v části
PŘÍLOHA 2 - 1. GARANTOVANÁ DOSTUPNOST		2.2
PŘÍLOHA 2 - 2. KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI INCIDENTU, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ		2.3
PŘÍLOHA 2 - 3. PARAMETRY SERVICE DESKU		2.4
PŘÍLOHA 2 - 4. PŘÍJEM POŽADAVKŮ PRACOVÍŠTĚM SERVICE DESKU A SLEDOVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ ZÁZNAMŮ V SERVICE DESKU		2.5
PŘÍLOHA 2 - 5. OSTATNÍ POŽADAVKY NA SLA		2.6
PŘÍLOHA 2 - 6. MĚSÍČNÍ VÝKAZ		2.7

### 2.1 Servis a údržba BVfon

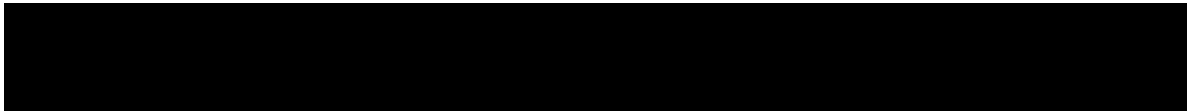




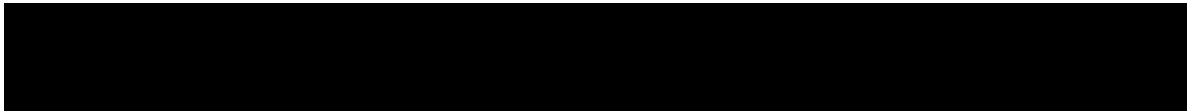
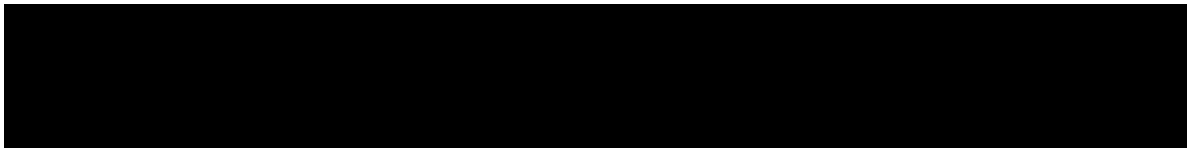
**Service Manager**



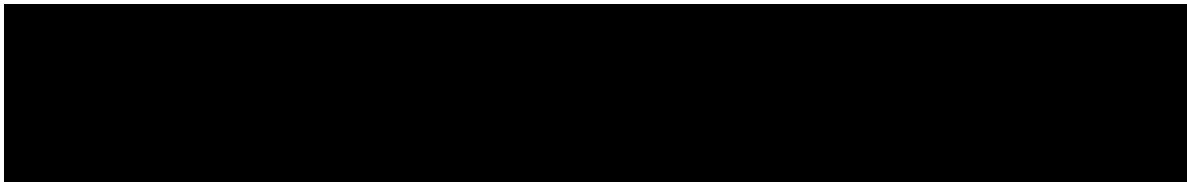
**Technici**



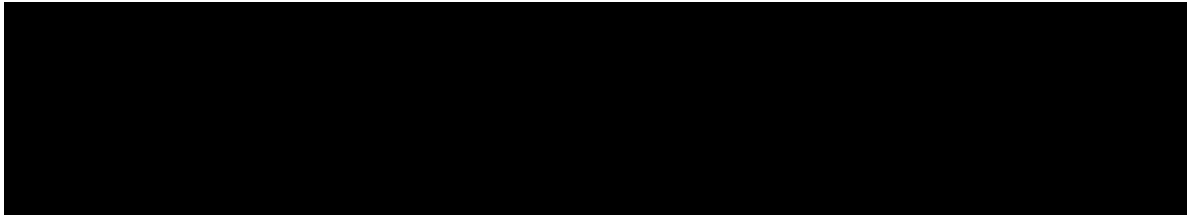
**Podpora**



**Údržba**



**Proaktivní údržba**



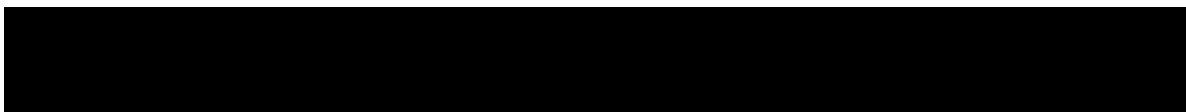
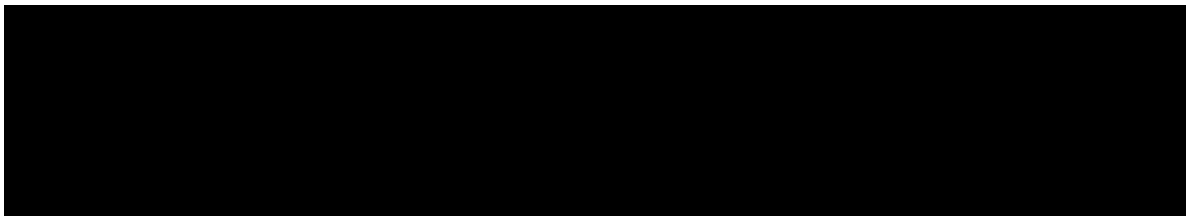
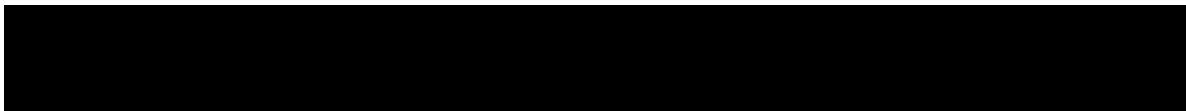
## Vzdálená podpora při řešení problémů



## Vývoj a aktualizace systému



## 2.2 Garantovaná dostupnost

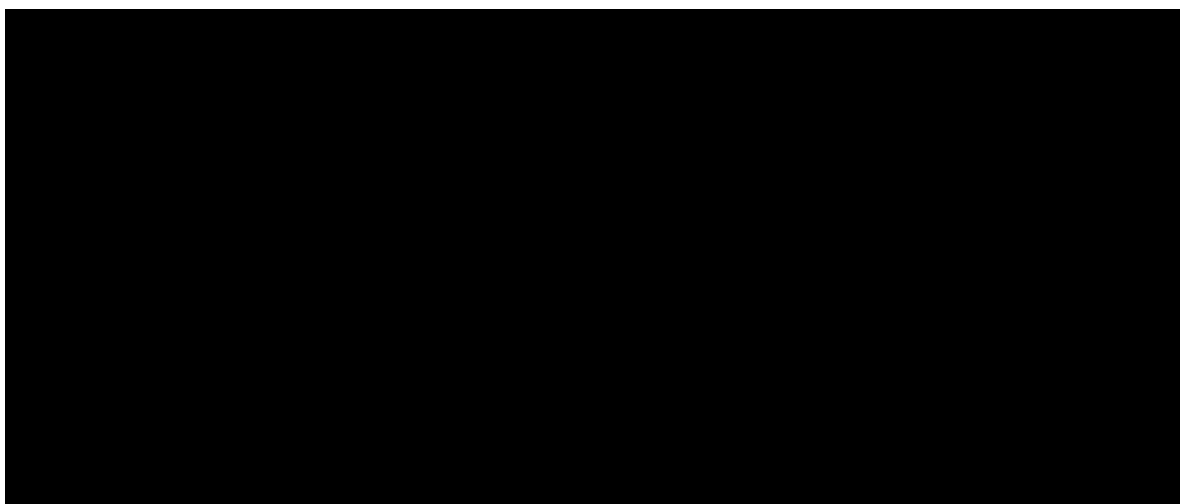


## 2.3 KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI INCIDENTU, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

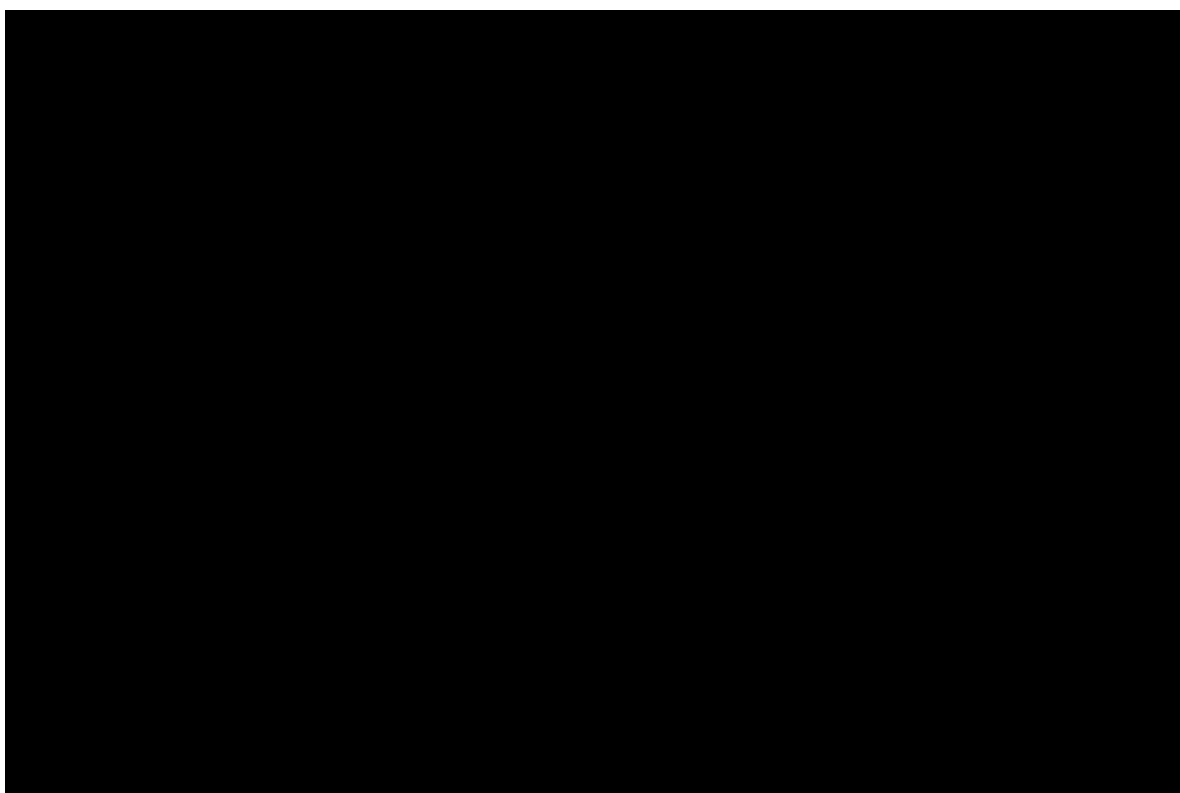
Společnost BVfon bude garantovat doby odezvy a opravy podle podmínek Smlouvy:

Klasifikace Incidentu	Reakční doba	Doba vyřešení
A - Kritický Incident	1 hodina	do 24 hodin
B - Závažný Incident	3 hodiny	do 2 dnů
C - Nízký Incident	1 den	do 7 dnů

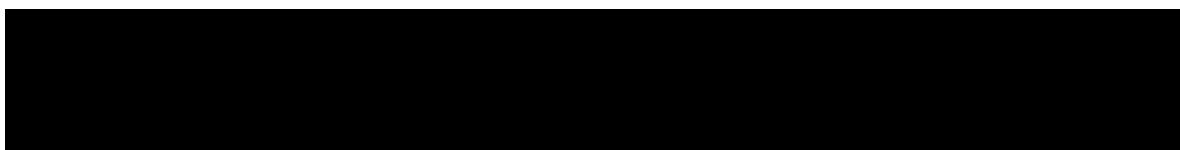
## 2.4 PARAMETRY SERVICE DESKU



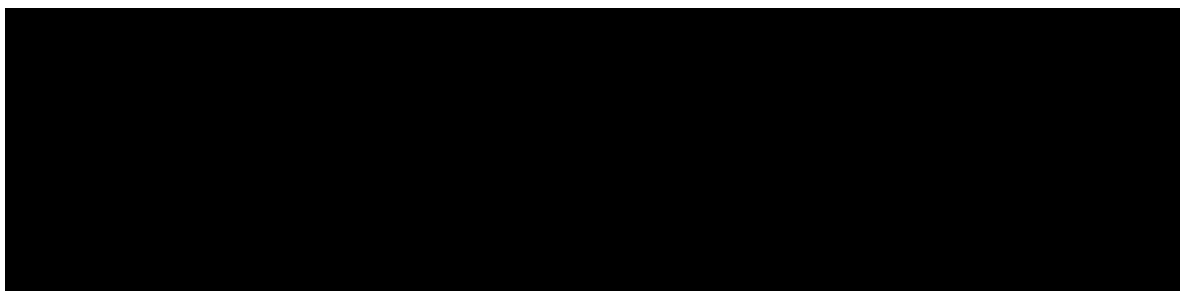
## 2.5 PŘÍJEM POŽADAVKŮ PRACOVIŠTĚM SERVICE DESKU A SLEDOVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ ZÁZNAMŮ V SERVICE DESKU



## 2.6 OSTATNÍ POŽADAVKY NA SLA



## 2.7 MĚSÍČNÍ VÝKAZ



### 3 Odpověď BVfon na ostatní požadavky plynoucí ze zadávacích podmínek

V tabulce níže uvádíme pro přehlednost přehled ostatních kritérií a požadavků ze Smlouvy a jejich příloh, spolu s indikací shody nabízeného řešení s těmito požadavky/kritérii.

Požadavek	Požadavek splněn	Více v části
Příloha 5 - 2.1 Vteřinová tarifikace		3.1
Příloha 5 - 2.2 Možnost dobíjení kreditu pro Vězněné osoby		3.2
Příloha 5 - 2.3 Identifikace karty telefonního účtu		3.3
Příloha 5 - 2.4 Poplatky za dobíjení		3.4
Příloha 5 - 2.5 Převoditelnost kreditu a vrácení		3.5
Příloha 5 - 2.6 Související poplatky		3.4
Článek 3.17 Podrobný Harmonogram výstavby infrastruktury		3.6
Článek 3.12 a 3.13 Počet Telefonních přístrojů		3.7

#### 3.1 Vteřinová tarifikace

#### 3.2 Možnost dobíjení kreditu pro Vězněné osoby



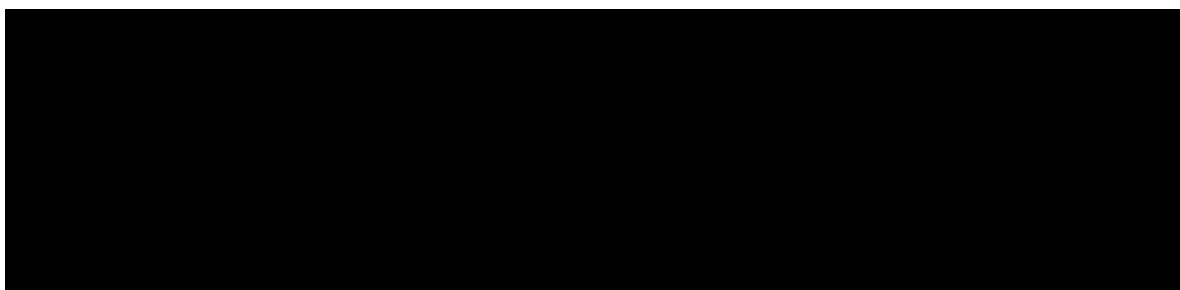
### **3.3 Identifikace karty telefonního účtu**



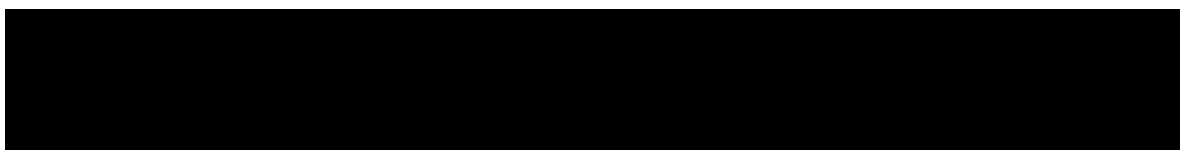
### **3.4 Poplatky za dobíjení a související poplatky**



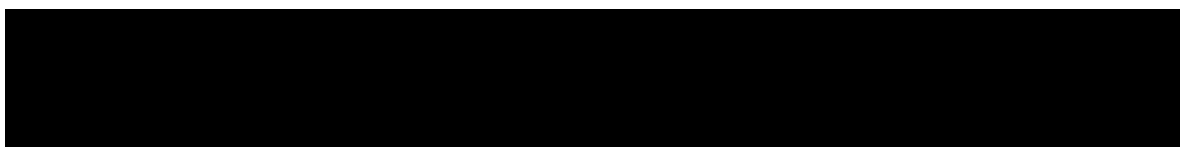
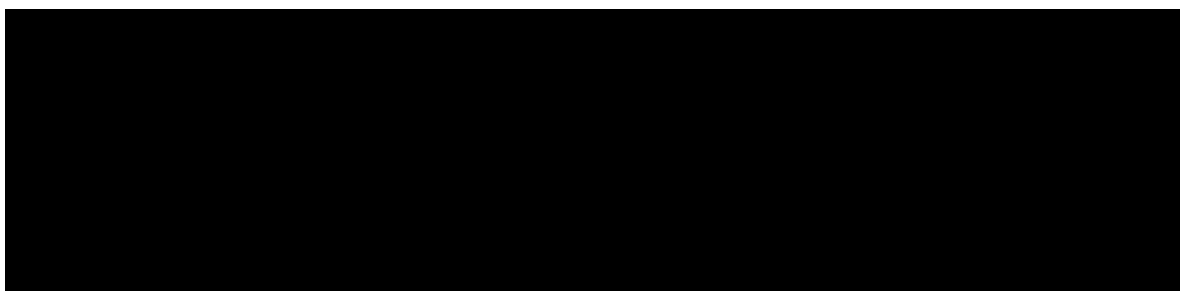
### **3.5 Převoditelnost kreditu a vrácení**



### 3.7 Počet Telefonních přístrojů



### 4 BVfon dodatečné funkce



**PŘÍLOHA Č. 4: SEZNAM ORGANIZAČNÍCH JEDNOTEK OBJEDNATELE  
S UVEDENÍM POVĚŘENÝCH OSOB**

Organizační jednotka objednatele	Počet telefonních přístrojů (kus)	Pověřená osoba	e-mail	Telefon
Bělušice (V) Bělušice 66, 435 26 Bečov	34	██████████ ██████████	██████████	██████████
Brno (VV) Jihlavská 12, 625 99 Brno-Bohunice	48	██████████ ██████████	██████████	██████████
Břeclav (V) Za bankou 3087, 690 02 Břeclav	10	██████████ ██████████	██████████	██████████
Břeclav (V) – objekt Poštorná Hraniční 1303/223, 690 02 Břeclav	8	██████████		
České Budějovice (VV) Goethova 1, 371 56 České Budějovice	24	██████████ ██████████	██████████	██████████
Generální ředitelství Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4	0	██████████ ██████████	██████████	██████████
Heřmanice (V) Orlovská 670/35, 713 02 Ostrava	31	██████████ ██████████	██████████	██████████
Horní Slavkov (V) Hasičská 785, 357 31 Horní Slavkov	30	██████████ ██████████	██████████	██████████
Hradec Králové (VV) Hradební 860, 500 01 Hradec Králové	25	██████████ ██████████	██████████	██████████
Hradec Králové (VV) – objekt Pouchov Vážní 903, 500 03 Hradec Králové	2			
Jiřice (V) Ruská cesta 404, 289 22 Jiřice	40	██████████ ██████████	██████████	██████████
Karviná (V) Fryštátská 178, 733 01 Karviná	16	██████████ ██████████	██████████	██████████
Kuřim (V) Blanenská 1191, 664 34 Kuřim	26	██████████ ██████████	██████████	██████████
Kynšperk nad Ohří (V) Zlatá 52, 357 51 Kynšperk nad Ohří	42	██████████ ██████████	██████████	██████████

Liberec (VV) Pelhřimovská 3, 460 62 Liberec	20	██████████ ██████████	██████████	██████████
Litoměřice (VV) Veitova 1, 412 81 Litoměřice	14	██████████ ██████████	██████████	██████████
Mírov (V) Mírov 27, 789 53 Mírov	24	██████████ ██████████	██████████	██████████
Nové Sedlo (V) Hlavní 2, 438 01 Žatec	26	██████████ ██████████	██████████	██████████
Nové Sedlo (V) – objekt Drahonice Drahonice 41, 441 01 Lubenec	7	██████████		
Odolov (V) Odolov 41, 542 34 Malé Svatoňovice	10	██████████ ██████████	██████████	██████████
Olomouc (VV) Švermova 2, 771 57 Olomouc	37	██████████ ██████████	██████████	██████████
Opava (V) Krnovská 68, 746 49 Opava	8	██████████ ██████████	██████████	██████████
Opava (V) Olomoucká 297/27a, 746 49 Opava	14			
Oráčov (V) Oráčov 159, 270 32 Oráčov	30	██████████ ██████████	██████████	██████████
Ostrava (VV) Havlíčkovo nábřeží 34a, 701 28 Ostrava	34	██████████ ██████████	██████████	██████████
Ostrov (V) Vykmanov 22, 363 50 Ostrov nad Ohří	48	██████████ ██████████	██████████	██████████
Pardubice (V) Husova 194, 530 44 Pardubice	39	██████████ ██████████	██████████	██████████
Plzeň (V) Klatovská třída 202, 306 35 Plzeň	44	██████████ ██████████	██████████	██████████
Praha Pankrác (VV) Soudní 988/1, 140 57 Praha	42	██████████ ██████████	██████████	██████████
Praha Ruzyně (VV) Staré náměstí 3, 161 02 Praha 6	22	██████████ ██████████	██████████	██████████
Praha Ruzyně (VV) – objekt Řepy	2			

K Šancím 50, 163 00 Praha 6				
Praha Ruzyně (VV) – objekt Velké Přílepy 274, 252 64 Velké Přílepy	3			
Příbram (V) Dubenec 100, 261 15 Příbram	44	██████████ ██████████	██████████	██████████
Rapotice (V) Lesní Jakubov 44, 675 71 Náměšť nad Oslavou	37	██████████ ██████████	██████████	██████████
Rýnovice (V) Belgická 3765/11, 466 05 Jablonec nad Nisou	28	██████████ ██████████	██████████	██████████
Stráž p. Ralskem (V) Máchova 260, 471 27 Stráž pod Ralskem	45	██████████ ██████████	██████████	██████████
Světlá nad Sázavou (V) Rozkoš 990, 582 91 Světlá nad Sázavou	44	██████████ ██████████	██████████	██████████
Teplice (VV) Daliborova stezka 2233, 415 01 Teplice	8	██████████ ██████████	██████████	██████████
Valdice (V) Nám. Míru 55, 507 11 Valdice	46	██████████ ██████████	██████████	██████████
Vinařice (V) Vinařice 245, 273 07 Vinařice	44	██████████ ██████████	██████████	██████████
Všehrady (V) Všehrady 26, 430 01 Chomutov	30	██████████ ██████████	██████████	██████████
Znojmo (V) Dyjská 4, 669 02 Znojmo	14	██████████ ██████████	██████████	██████████

Celkový počet telefonních přístrojů	1100
-------------------------------------	------

## PŘÍLOHA Č. 5: CENA VOLÁNÍ A POPLATKŮ

### 1. CENA VOLÁNÍ

Zóna	Popis/výčet zemí	Kč/minutu vč. DPH <sup>1</sup>	Maximální přípustná cena Kč/minutu vč. DPH <sup>2</sup>	Modelový objem volání v minutách	Cena za modelový objem volání v minutách v Kč vč. DPH
ČR	Volání v rámci ČR (mobilní i pevné linky)	1,20 Kč	<b>1,98 Kč</b>	(9500)	11 400 Kč
<b>Zóna 1</b>	Volání v rámci dalších členských států EU/EHP + Vietnam, Rusko, Ukrajina, Velká Británie (po odchodu z EU), U.S.A., Turecko (mobilní i pevné linky)	1,60 Kč	<b>7,00 Kč</b>	(300)	480 Kč
<b>Zóna 2</b>	Argentina, Arménie, Austrálie, Bosna a Hercegovina, Brazílie, Čína, Gruzie, Hongkong, Indie, Indonésie, Izrael, Japonsko, JAR, Kanada, Kazachstán, Jižní Korea, Mexiko, Moldávie, Monako, Nový Zéland, Pákistán, Singapur, Thajsko, Tchaj-wan, Srbsko, Makedonie, Švýcarsko	6,00 Kč	<b>24,00 Kč</b>	(150)	900 Kč

<sup>1</sup> V souladu s Článkem 5.2 jde o nejvyšší cenu, kterou lze Vězněným osobám účtovat.

<sup>2</sup> [Poznámka zadavatele: Maximální přípustná cena/Kč minutu vč. DPH slouží jen pro účely posouzení a hodnocení nabídek v rámci Koncesního řízení.]

	(mobilní i pevné linky)				
<b>Zóna 3</b>	Země mimo ČR a neuvedené v zóně 1 a zóně 2 (mobilní i pevné linky)	7,00 Kč	<b>36,00 Kč</b>	(49)	343 Kč
<b>Zóna 4</b>	Satelitní síť	55,00 Kč	<b>190,00 Kč</b>	(1)	55 Kč
<b>Celková nabídková cena v Kč včetně DPH za předpokládaný/<u>modelový</u> objem provolaných minut (součet výše uvedených řádků posledního sloupce)</b> <b>[Poznámka Objednatele: Tato položka je PŘEDMĚTEM HODNOCENÍ]</b>					13 178 Kč

**1.1** Strany prohlašují, že cena za minutu Kč včetně DPH uvedená ve sloupci 2 je cenou maximální po dobu poskytování služeb EK, Poskytovatel je oprávněn v průběhu plnění této Smlouvy ceny snižovat.

## **2. DALŠÍ POŽADAVKY OBJEDNATELE**

**2.1** Cena hovoru bude účtována po jedné provolané vteřině (vteřinová tarifikace).

**2.2** Možnost dobíjení kreditu pro Vězněné osoby. Poskytovatel je povinen zabezpečit centrální řešení dobíjení kreditu, a to:

- (a) předplacenou kartou operátora,
- (b) převodem peněžní částky v českých korunách od osob mimo věznici na číslo bankovního účtu Poskytovatele, přičemž se jako variabilní symbol uvede číslo telefonního účtu vězněné osoby,
- (c) webovou aplikací – přes kreditní/debetní kartu,
- (d) hotově v organizační jednotce,
- (e) Převodem peněžní částky v českých korunách na účet Poskytovatele z účtu spravovaného Objednatelem, přičemž jako variabilní symbol uvede číslo telefonního účtu Vězněné osoby.

**2.3** Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby karta telefonního účtu měla jednoznačnou identifikaci (čarový kód, čip atd.).

**2.4** Za dobíjení kreditu nebude Vězněná osoba, jeho osoby blízké ani Objednatel platit Poskytovateli žádné poplatky.

## 2.5 Převoditelnost kreditu a vrácení.

- Svůj telefonní kredit může uživatel použít na jakékoli Organizační jednotce Objednatele, na které jsou Poskytovatelem poskytovány telefonní služby dle této Smlouvy. Vězněné osoby budou mít přístup ke svému kreditu a k možnosti volání ihned po provedení akce relokace v systému BVfon, který provede odpovědný personál Vězeňské služby.
- Propuštěná Vězněná osoba může uplatnit nepoužitý kredit tak, že je po svém propuštění oprávněná definovaným způsobem kontaktovat BVfon s žádostí o vrácení zbývající částky neprovolaného kreditu převodem na svůj bankovní účet nebo poštovní složenkou. Poskytovatel následně garantuje vrácení částky nejpozději do 30 dnů.
- Systém BVfon umožní vytištění předpřipraveného formuláře při propuštění Vězněné osoby, který může následně Vězněná osoba vyplnit a poslat společnosti BVfon elektronicky nebo poštou.

## 2.6 Související poplatky.

Poskytovatel je oprávněn účtovat pouze výslovně uvedené poplatky dle níže uvedené tabulky, které budou Vězněným osobám účtovány bez dodatečné marže Poskytovatele.

<b>Položka / název poplatku</b>	<b>Maximální přípustná výše</b>
Zaslání listinného výpisu hovorů za 1 měsíc (částka bude odečtena z telefonního kreditu vězně) na vyžádání Vězněné osoby	50 Kč vč. DPH
Bankovní poplatky včetně poplatků poskytovatelů platebních služeb (např. provozovatelů platební brány) účtované Poskytovateli spojené s přijetím platby (převod na účet, vklad hotovosti, online platba) nebo jejím odesláním	Dle skutečně a prokazatelně bankou či poskytovatelem platebních služeb účtované výše bez dodatečné marže; výše nesmí přesáhnout výši obvyklou pro obdobné služby
Poplatky účtované Poskytovateli spojené s platbou prostřednictvím poštovní poukázky u provozovatele poštovních služeb	Dle skutečně a prokazatelně provozovatelem poštovních služeb účtované výše bez dodatečné marže



## PŘÍLOHA Č. 6: KONTAKTNÍ OSOBY

### 1. KONTAKTNÍ OSOBY

#### 1.1 Kontaktní osoby Objednatele:

- (a) pro uzavírání a změny Smlouvy, organizační zabezpečení činností souvisejících s plněním Smlouvy:

Jméno: Ing. Jaroslav Myšička, MBA  
Funkce: náměstek generálního ředitele pro ekonomiku  
Telefon: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

- (b) pro Systém a pro poskytování Služeb:

Jméno: [REDACTED]  
Funkce: vedoucí oddělení ZaKT  
Telefon: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

#### 1.2 Kontaktní osoby Poskytovatele:

- (a) pro uzavírání a změny Smlouvy, organizační zabezpečení činností souvisejících s plněním Smlouvy:

Jméno: Imre Gábor Németh  
Funkce: Jednatel  
Telefon: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

- (b) pro Systém a pro poskytování Služeb:

Jméno: [REDACTED]  
Funkce: Manažer  
Telefon: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

- 1.3 Je-li Kontaktních osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouvy v konkrétním případě jinak. Kontaktní osoby uvedené v čl. 1.2 písm. b) **Přílohy č. 6** [Kontaktní osoby] nejsou oprávněné tuto Smlouvu měnit.

## PŘÍLOHA Č. 7: PODDODAVATELÉ

C SYSTEM CZ a.s.; IČO: 276 75 645, se sídlem Brno, Židenice, Otakara Ševčíka 840/10, PSČ 636 00	
Specifikace Plnění / částí Plnění dle Smlouvy prováděná prostřednictvím Poddodavatele	[REDACTED]
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	[REDACTED]

Aliga, s.r.o., se sídlem Robotnícka 1E, 036 01 Martin, Slovenská republika, IČO: 47104694, spoločnosť zapsaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 58797/L	
Specifikace Plnění / částí Plnění dle Smlouvy prováděná prostřednictvím Poddodavatele	[REDACTED]
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	[REDACTED]

ADYEN BV, se sídlem Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, P.O. Box 10095, 1001 EB Amsterdam, Nizozemsko	
Specifikace Plnění / částí Plnění dle Smlouvy prováděná prostřednictvím Poddodavatele	[REDACTED]
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	[REDACTED]

T-Mobile Czech Republic a.s.; IČO: 64949681, se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4;	
Specifikace Plnění / částí Plnění dle Smlouvy prováděná prostřednictvím Poddodavatele	[REDACTED]
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	[REDACTED]

BVfon Slovakia, s.r.o., IČO: 35 972 840, se sídlem Kultúrna 19, 821 02 Bratislava, Slovenská republika;	
Specifikace Plnění / částí Plnění dle	[REDACTED]

Smlouvy prováděná prostřednictvím Poddodavatele	
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px;"></div> <div style="background-color: black; width: 20%; height: 15px;"></div>

## PŘÍLOHA Č. 8 – OBCHODNÍ PODMÍNKY

### Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím neveřejných telefonních automatů společnosti BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.

(dále jen „Všeobecné podmínky“)

---

#### 1. Předmět

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky prostřednictvím neveřejných telefonních automatů společnosti BVfon Czech Telecommunication, s.r.o., IČO: 27660168, se sídlem Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 122275 (dále jen „**BVfon**“ nebo „**Poskytovatel**“).
- 1.2. Uživatelem se rozumí každý, kdo je umístěn v zařízeních Vězeňské služby České republiky (dále jen „**VS**“ nebo „**Vězeňská služba**“) a požádá o přidělení a následně mu je vydána karta telefonního účtu s jedinečným číslem telefonního účtu či mu jsou jinak sděleny přidělené přístupové údaje k provozovaným telefonním službám (dále jen „**Uživatel**“).
- 1.3. Neveřejným telefonním automatem se rozumí telekomunikační koncové zařízení BVfon, kterým je neveřejně dostupný telefonní přístroj v prostorách VS (dále jen „**Neveřejný telefonní automat**“).
- 1.4. Službami se rozumí služby elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, které jsou Poskytovatelem poskytovány Uživateli prostřednictvím Neveřejného telefonního automatu (zejména telefonní služby, s tím související doplňkové služby a jiné obdobné služby) (dále jen „**Služby**“). Uživatel může využívat Služby pouze ve vztahu k telefonním číslům předem odsouhlasených Vězeňskou službou.
- 1.5. Koncesní smlouvou se rozumí koncesní smlouva o poskytování zabezpečených služeb elektronických komunikací vězněných osob uzavřená mezi BVfon jako poskytovatelem a VS jako objednatelem na základě koncesního řízení realizovaného VS dle § 180 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, dle které jsou Uživateli poskytovány Služby (dále jen „**Koncesní smlouva**“).

#### 2. Uzavírání smlouvy

- 2.1. Návrh na uzavření smlouvy na poskytování Služeb mezi BVfon a Uživatelem představuje podání písemné žádosti o přidělení karty telefonního účtu BVfon pověřenému zaměstnanci VS, jež bude obsahovat podpis Uživatele a datum podpisu, na základě které jsou Uživateli přiděleny a sděleny přístupové údaje k provozovaným Službám či je mu vydána karta telefonního účtu. Smlouva na poskytování Služeb je uzavřena v den podpisu potvrzení o převzetí přístupových údajů nebo převzetí karty telefonního účtu Uživatelem na žádosti.

#### 3. Platby

- 3.1. Před voláním si Uživatel musí předplatit (nebo zajistit předplacení) v dostatečné výši svůj telefonní kredit. Cena za volání je během hovoru odečítána z tohoto dostupného kreditu evidovaného na telefonním účtu Uživatele.
- 3.2. Platby se provádí převodem (bankovní převod, složanka) na bankovní účet BVfon sdělený Uživateli při předání karty telefonního účtu nebo při sdělení přístupových údajů. Identifikaci příjemce platby (tedy Uživatele) je nutné uvést ve variabilním symbolu, který musí být

totožný s přiděleným jedinečným číslem telefonního účtu Uživatele. Platby lze dále také provádět pomocí platební webové aplikace Poskytovatele dostupné na mojetelio.cz, popř. frindlo.cz. Uživatel může také zakoupit volací kredit u Věžeňské služby způsobem dle platných instrukcí Věžeňské služby či kredit může být zakoupen jinými způsoby dle Koncesní smlouvy.

- 3.3. Kredit bude Uživateli navýšen nejpozději do 5 pracovních dní po obdržení platby s uvedenými platnými identifikačními údaji.
- 3.4. Uživatel bere na vědomí, že může být vnitřními předpisy Věžeňské služby stanovena minimální a maximální výše peněžní částky zaslané v rámci jedné transakce na dobítí kreditu.
- 3.5. Uživatel bere dále na vědomí, že může být vnitřními předpisy Věžeňské služby stanovena maximální částka kreditu, kterou lze evidovat na telefonním účtu. V případě, že budou ve prospěch Uživatele zaslány platby, které by překročily uvedený limit, bude částka překračující limit použita na postupné dodatečné dobítí kreditu ve lhůtě 60 dnů. Pokud částka překračující limit nebude v uvedené lhůtě připsána na telefonní účet Uživatele, bude nepřipsaná částka vrácena odesílateli platby, pokud nebude s odesílatelem dohodnuto jinak. V případě ukončení poskytování Služeb bude nepřipsaná peněžní částka, která překračuje uvedený limit, zaslána zpět odesílateli platby ve lhůtách uvedených v čl. 4 těchto Všeobecných podmínek.
- 3.6. Zpracování plateb na dobítí kreditu nepodléhá žádnému poplatku s výjimkou bankovních a jiných povinných poplatků spojených se samotnou platbou.
- 3.7. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené dle čl. 3.3 těchto Všeobecných podmínek k navýšení kreditu na základě zaslané platby, musí Uživatel, popř. odesílatel platby písemně (či elektronicky, a to prostřednictvím webové aplikace mojetelio.cz, popř. frindlo.cz) kontaktovat BVfon na kontaktní adresy uvedené v příloze č. 1 Všeobecných podmínek a poskytnout své kontaktní údaje, číslo telefonního účtu Uživatele a dále dodatečné údaje k provedené platbě (tj. kopie potvrzení o platbě z banky či pošty) tak, aby peníze mohly být připsány požadovanému Uživateli.
- 3.8. Přijaté platby, u kterých nelze jednoznačně identifikovat Uživatele a které obsahují údaje o odesílateli, budou odeslány zpět odesílateli ve lhůtě 30 dní.
- 3.9. Uživatel může u Poskytovatele požádat o zaslání vyúčtování cen a hovorů. V takovém případě je zaslání listinného výpisu hovorů za 1 měsíc zpoplatněno částkou uvedenou v ceníku v příloze č. 3 Všeobecných podmínek.

#### **4. Vrácení kreditu**

- 4.1. Po propuštění z výkonu vazby či trestu odnětí svobody může Uživatel nejpozději do 6 měsíců ode dne propuštění, popř. do 90 dnů ode dne ukončení poskytování Služeb v souladu s čl. 5 těchto Všeobecných podmínek (podle toho, co nastane dříve), požádat Poskytovatele o vrácení neprovolaného kreditu, a to na základě písemné žádosti zaslané na poštovní adresu Poskytovatele či elektronicky (prostřednictvím webové aplikace mojetelio.cz, popř. frindlo.cz).
- 4.2. Součástí žádosti o vrácení kreditu v případě ukončení Služeb z důvodu propuštění musí být potvrzený výstupní formulář vystavený Věžeňskou službou, který Uživateli na vyžádání poskytne zaměstnanec Věžeňské služby v den propuštění z výkonu vazby či trestu odnětí svobody.
- 4.3. Z částky budou před odesláním odečteny nezbytné bankovní poplatky. Vraceny budou pouze výsledné částky v měně CZK větší než 10 Kč.
- 4.4. Částka bude vrácena do 30 dní převodem na zvolený bankovní účet vedený v ČR nebo složenkou zaslanou na poštovní adresu v ČR sdělenou Uživatelem.

- 4.5. Poskytovatel do budoucna nevyklučuje i jiné způsoby vrácení částky (např. na základě žádosti přes webovou aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz, nebo vrácením částky na platební kartu).
- 4.6. Poskytovatel nevrací platby omylem zaslané s číslem jiného existujícího telefonního účtu, tj. jiného Uživatele, v situaci, kdy Uživatel již zaslanou částku využil na čerpání Služeb.

## **5. Ukončení smlouvy**

- 5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. V případě, že bude Uživatel propuštěn z výkonu vazby či trestu odnětí svobody, smlouva bez dalšího končí ke dni tohoto propuštění, tedy ke dni uvedenému ve výstupním formuláři vystaveném Vězeňskou službou a předaném BVfon.
- 5.2. Uživatel může kdykoliv vypovědět smlouvu bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi. V případě výpovědi ze strany Uživatele musí být výpověď doručena písemně na poštovní adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím kontaktního formuláře uveřejněného ve webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz.
- 5.3. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením ze strany Uživatele, přičemž se uplatní právní úprava uvedená v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“).
- 5.4. Smlouva rovněž končí automaticky v den ukončení Koncesní smlouvy. O ukončení Koncesní smlouvy Poskytovatel Uživatele vhodným způsobem informuje.

## **6. Práva a povinnosti BVfon**

- 6.1. BVfon se zavazuje zejména:
  - a. zajistit poskytování Služeb v době určené dle platných interních předpisů Vězeňské služby a udržovat svá zařízení v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
  - b. odstraňovat závady vzniklé v sítích či na zařízeních BVfon co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti pracovních dnů v případech, kdy to bude technicky možné a bude mu poskytnuta součinnost ze strany Vězeňské služby potřebná k odstranění závady,
  - c. umožnit Uživateli podávání reklamací Služeb.
- 6.2. BVfon je kromě oprávnění vyplývajících z dalších právních či jiných ustanovení oprávněn zejména:
  - a. při kontaktu s Uživatелеm ověřit jeho identifikaci s ohledem na maximální možnou ochranu Uživatele. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude BVfon jednat jako s Uživatелеm, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Uživatele,
  - b. změnit číslo telefonního účtu nebo jiný identifikátor Uživatele z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Uživatele,
  - c. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud má BVfon za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Uživatele nebo sítě
  - d. omezit celkovou denní délku poskytovaných Služeb dle pokynů Vězeňské služby.

## **7. Práva a povinnosti Uživatele**

- 7.1. Uživatel se zavazuje zejména:
  - a. neprovádět změny na zařízení sítě, včetně Neveřejného telefonního automatu, ani do těchto zařízení žádným způsobem zasahovat,

- b. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, popř. písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či Neveřejného telefonního automatu nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
- c. platit řádně a včas za poskytnuté Služby cenu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

#### 7.2. Uživatel je oprávněn zejména:

- a. řádně využívat Služeb BVfon k volání na všechna povolená telefonní čísla v České republice a na zahraniční čísla. Povolení konkrétních telefonních čísel pro daného Uživatele je v odpovědnosti Vězeňské služby a není a nemůže být nijak ovlivněno ze strany Poskytovatele,
- b. jakožto spotřebitel odstoupit od smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní počínaje dnem následujícím po dni, kdy byla smlouva uzavřena. Za účelem uplatnění práva na odstoupení od smlouvy Uživatel musí oznámit BVfon, že od smlouvy odstupuje, a to písemně na adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz. Vzorový formulář, který Uživatel může pro účely odstoupení využít, je začleněn v příloze č. 2 Všeobecných podmínek. Pro zachování lhůty pro odstoupení postačí, je-li oznámení o odstoupení od smlouvy odesláno BVfon nejpozději v poslední den lhůty pro odstoupení.

Pokud Uživatel od smlouvy odstoupí, BVfon bez zbytečného odkladu vrátí peněžní prostředky přijaté od Uživatele (snížené o částku uvedenou v dalším odstavci a poplatek za převod peněžních prostředků zpět na účet Uživatele) do 14 dnů ode dne, ve kterém BVfon obdržel oznámení o odstoupení. Pokud není s Uživatelem dohodnuto jinak a je to technicky možné, vrácení peněžních prostředků proběhne stejným způsobem, jaký byl použit Uživatelem při původní platbě. Uživatel nese náklady spojené s vrácením peněžních prostředků na účet Uživatele (náklady na poplatek za bankovní převod).

Pokud Uživatel již peněžní prostředky zaslané na jeho uživatelský účet využil, budou Uživateli vráceny peněžní prostředky snížené o částku, kterou Uživatel již ze svého uživatelského účtu využil a snížené o poplatek za převod peněžních prostředků zpět na bankovní účet Uživatele. Vráceny budou pouze výsledné částky v měně CZK větší než 10 Kč.

### 8. Cenové podmínky

- 8.1. Ceny za Služby se řídí platným ceníkem, který je přílohou č. 3 Všeobecných podmínek a který je dále dostupný na vyžádání u Vězeňské služby, a také na vybraných místech v prostorách věznic či na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz.
- 8.2. Služby budou Uživateli poskytnuty vždy až po uhrazení ceny za volací kredit některým ze způsobů podle čl. 3 těchto Všeobecných podmínek.

### 9. Reklamacce

- 9.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci v případě nesprávného fungování Neveřejného telefonního automatu či v případě poskytnutí Služeb v neodpovídající kvalitě.
- 9.2. Proces reklamacce se vždy řídí platným reklamačním řádem, který je začleněn v příloze č. 4 Všeobecných podmínek.

### 10. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

- 10.1. BVfon je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
  - v případě, že BVfon k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí orgánu veřejné moci,
  - v případě instrukce či zásahu ze strany Věžeňské služby,
  - v případě pravidelných odstávek systému.
- 10.2. Věžeňská služba je oprávněna v odůvodněných případech přerušit, ukončit a nahrávat probíhající hovor či poskytování Služeb v souladu s příslušnými právními předpisy.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1. BVfon nehradí Uživateli náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
- omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
  - překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie
  - nepředvídatelných okolností, které vylučují odpovědnost za případnou škodu (např. válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události, stávky apod.)
  - neoprávněného jednání třetích osob.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Informace o zpracování osobních údajů Uživatelů včetně informací o právech a svobodách Uživatelů jako subjektů údajů jsou upraveny v samostatném sdělení BVfon s názvem *Informace o zpracování osobních údajů*.
- 12.2. Uzavřením smlouvy na poskytování Služeb Uživatel souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 12.3. Ustanovení Všeobecných podmínek, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.
- 12.4. Na smluvní vztahy vzniklé ze smlouvy se použijí pouze tyto Všeobecné podmínky, které tvoří nedílnou součást smlouvy dle čl. 2.1 Všeobecných podmínek, a užití jakýchkoliv jiných obchodních podmínek je vyloučeno.
- 12.5. Práva a povinnosti, které Všeobecné podmínky neupravují, se řídí právními předpisy České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 12.6. Smluvní vztahy mezi smluvními stranami smlouvy se řídí právním řádem České republiky. K rozhodování sporů ze smlouvy a Všeobecných podmínek jsou příslušné české soudy.
- 12.7. Neúčinnost jednotlivých ustanovení těchto Všeobecných podmínek ponechává účinnost ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek nedotčenou. BVfon je povinen upravit znění Všeobecných podmínek tak, aby se nová ustanovení co nejvíc přiblížila účelu neúčinného ustanovení.
- 12.8. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušný Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, internetová adresa: <http://www.ctu.cz>, na který se můžete obrátit se svou stížností. V případě problémů se službou objednanou přes internet lze případné spotřebitelské spory řešit rovněž pomocí online platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporů v rámci Evropské unie <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.



- 12.9. Poskytovatel je oprávněn znění těchto Všeobecných podmínek (včetně ceníku) měnit či doplňovat, a to v přiměřeném rozsahu zejména (nikoliv však výlučně) z důvodů změny majetkových poměrů Poskytovatele, změny obchodní strategie Poskytovatele, změny tržních podmínek apod. Poskytovatel oznámí změnu či doplnění Všeobecných podmínek Uživateli vyvěšením nových Všeobecných podmínek na místech a v zařízeních určených VS, popř. jejich uveřejněním prostřednictvím webové aplikace mojetelio.cz, popř. frindlo.cz, a to alespoň 1 měsíc před účinností nových Všeobecných podmínek. V případě, že Uživatel nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, má právo vypovědět smlouvu nejpozději do kalendářního dne předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek s výpovědní dobou končící ke kalendářnímu dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek. V případě výpovědi smlouvy z důvodu změny Všeobecných podmínek bude Uživateli vrácen předplacený telefonní kredit postupem dle čl. 4 těchto Všeobecných podmínek. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Všeobecných podmínek.
- 12.10. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem [bude doplněno před zahájením poskytování služeb].

---

#### Příloha č. 1 Všeobecných podmínek – kontaktní údaje Poskytovatele

---

**Poskytovatelem služby elektronických komunikací je společnost:**

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.

IČO: 27660168

Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

**Kontaktní poštovní adresa Poskytovatele:**

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.

Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

**Poskytovatele je také možné kontaktovat prostřednictvím formuláře pro dotazy dostupného na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz.**

---

#### Příloha č. 2 Všeobecných podmínek – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

---

(Vyplňte tento formulář a pošlete v písemné podobě poštou nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz, v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.)

**Oznámení o odstoupení od smlouvy**

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

**Adresát:**

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.

IČO: 276 60 168

sídlo: Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

Oznamuji tímto, že odstupuji od smlouvy uzavřené se společností BVfon Czech Telecommunication, s.r.o. o využívání služeb elektronických komunikací.

Jméno a příjmení Uživatele:

Trvalé bydliště Uživatele:

Doručovací adresa Uživatele:

E-mailová adresa Uživatele:

Číslo bankovního účtu pro vrácení neprovolaného kreditu:

V případě, že číslo bankovního účtu není uvedeno, bude případný neprovolaný kredit vrácen na výše uvedenou doručovací adresu poštovní poukázkou.

Podpis Uživatele:

---

### Příloha č. 3 Všeobecných podmínek – Ceník volání a souvisejících Služeb<sup>3</sup>

[bude doplněno v souladu s Nabídkou před zahájením poskytování služeb]

---

### Příloha č. 4 Všeobecných podmínek – Reklamační řád

#### REKLAMAČNÍ ŘÁD TELEFONNÍ SLUŽBY

##### ČI. I.

1. Tento reklamační řád telefonní služby pro obviněné/odsouzené (dále jen „uživatel“) v zařízeních na výkon vazby, výkonu trestu odnětí svobody, výkonu trestu odnětí svobody pro mladistvé a v nemocnici pro obviněné a odsouzené (dále jen „zařízení“), je vydaný poskytovatelem této služby, společností BVfon Czech Telecommunication, adresa Žerotínova 1133/32, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 27660168, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 122275 (dále jen „poskytovatel“).
2. Tento reklamační řád upravuje podmínky a postup pro uplatnění práv uživatele z vad poskytované telefonní služby, tedy podmínky a postup pro vyřízení reklamací na kvalitu poskytované telefonní služby a ceny za telefonování a rovněž i pro uplatnění nároků uživatelů, které vyplývají z těchto vad.

---

<sup>3</sup> Platný ode dne [bude doplněno před zahájením poskytování služeb] až do případného uveřejnění nového ceníku

## Čl. II.

1. Reklamací na kvalitu poskytované telefonní služby nebo nesprávně účtovanou cenu za telefonování (dále společně jen „reklamací“) je uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. V případě, že uživatel neuplatní reklamací u poskytovatele v uvedené lhůtě, právo uživatele uplatnit reklamací zanikne, a proto veškeré reklamací podané po této lhůtě budou poskytovatelem zamítnuty.
2. Podaná reklamací nemá odkladný účinek na povinnost uživatele zaplatit cenu za telefonování, tzn. uživatel je i přes uplatnění reklamací povinen uhradit cenu za telefonování řádně a včas.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené neodborným využíváním telefonních služeb uživatelem či jiným uživatelem v rozporu s doporučenými postupy pro využívání telefonních služeb stanovené poskytovatelem a za vady způsobené nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele (např. výpadky a nedostatky na straně provozovatelů telekomunikačních sítí).

## Čl. III.

1. Reklamací podává uživatel písemně na adresu sídla poskytovatele (BVfon Czech Telecommunication, Žerotínova 1133/32, Žižkov, 130 00 Prag 3) nebo prostřednictvím formuláře dostupného na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz. V souvislosti s podáním reklamací poskytne zařízení uživateli potřebnou součinnost.
2. Ve stejné věci může uživatel podat poskytovateli reklamací i opakovaně, např. pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamací. V případě, že opakované reklamací ve stejné věci budou představovat zjevné zneužití práva uživatele na reklamací dle tohoto reklamačního řádu, budou takové opakované reklamací ve stejné věci poskytovatelem zamítnuty.

## Čl. IV.

1. Podaná reklamací uživatele musí obsahovat následující údaje:
  - a) identifikaci uživatele,
  - b) číslo karty náležející k telefonnímu účtu uživatele,
  - c) popis reklamované vady telefonní služby (zejména umístění použitého přístroje, volané číslo, čas a datum volání, stručný popis vady, zejména jak se projevila),
  - d) v případě reklamací na nesprávnost vyúčtované ceny za telefonování popis skutečnosti, ve které uživatel vidí nesprávnost vyúčtované ceny,
  - e) případně další skutečnosti, které mohou být důležité pro vyřízení reklamací.
2. Pokud reklamací uživatele nesplní požadované náležitosti, případně je potřebné ji doplnit o další informace, vyzve poskytovatel uživatele k doplnění jeho reklamací. Lhůta pro vyřízení reklamací podle článku V. tohoto reklamačního řádu začíná v tomto případě běžet ode dne, kdy byla poskytovateli doručena reklamací doplněná o požadované údaje.
3. Bez zbytečného odkladu po přijetí reklamací uživatele vystaví poskytovatel písemné potvrzení o přijetí reklamací a zašle ho uživateli. Potvrzení o přijetí reklamací obsahuje datum uplatnění reklamací a popis vytýkané vady.

#### Čl. v.

1. Poskytovatel reklamaci uživatele prošetří a výsledek šetření oznámí uživateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním subjektem, prodlužuje se doba na vyřízení reklamace o další 1 měsíc. Opakovaně podaná reklamace v téže věci, která již byla dříve řádně vyřízena a která zcela zjevně představuje zneužití práva podat reklamaci uživatelem, či reklamace podaná uživatelem po uplynutí lhůty stanovené v čl. II tohoto reklamačního řádu bude poskytovatelem zamítnuta.

#### Čl. VI.

1. V případě, že poskytovatel po prošetření reklamace uživatele dojde k závěru, že tato je nedůvodná, reklamaci zamítne.
2. V případě, že prošetření reklamace uživatele na nesprávnost vyúčtované ceny za telefonování prokáže její opodstatněnost, poskytovatel upraví výšku telefonního kreditu uživatele o nesprávně vyúčtovanou část ceny za telefonování.
3. V případě, že prošetření reklamace uživatele na vadu v kvalitě poskytované telefonní služby prokáže její opodstatněnost, má uživatel nárok na vrácení poměrné části ceny této služby za čas, po který trvala jím reklamovaná vada v kvalitě telefonní služby, a poskytovatel o tuto část ceny upraví výšku telefonního kreditu uživatele.
4. O vyřízení reklamace poskytovatel vyhotoví písemné potvrzení o vyřízení reklamace, které zašle bez zbytečného odkladu uživateli. Potvrzení o vyřízení reklamace obsahuje datum a způsob vyřízení reklamace nebo odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. Reklamace se považuje za vyřízenou dnem, kdy poskytovatel odeslal uživateli písemné potvrzení o vyřízení reklamace.
6. V případě nevyřízení reklamace ve lhůtě uvedené v čl. V tohoto reklamačního řádu má uživatel právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
7. Poskytovatel upraví výšku telefonního kreditu v souladu s uznanou reklamací ve lhůtě 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu vzniklou v důsledku přerušeni nebo vadného poskytnutí telefonní služby.
8. Pokud poskytovatel nevyhoví reklamaci uplatněné uživatelem, má uživatel právo podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

#### Čl. VII.

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne [bude doplněno před zahájením poskytování služeb]. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit reklamační řád. Změny reklamačního řádu nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich zveřejnění na místě určeném zařízením.

Poskytovatel: BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.

## PŘÍLOHA Č. 9 – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Strany mají zájem na tom dostát všem povinnostem, které jim vyplývají z (i) GDPR a (ii) ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů („**Zákon o zpracování OÚ**“).
- 1.2 Tato **Příloha č. 9 [Ochrana osobních údajů]** upravuje veškeré vztahy, v rámci kterých každá ze Stran zpracovává osobní údaje subjektů údajů, především Vězněných osob a zaměstnanců Objednatele.
- 1.3 Pro účely této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** a Smlouvy vystupuje Objednatel, jakožto objednatel Plnění ze Smlouvy, v roli správce osobních údajů Vězněných osob a zaměstnanců Objednatele („**Subjekty údajů**“).
- 1.4 Poskytovatel vystupuje z pohledu ochrany osobních údajů ve dvojí roli, a to (i) v roli dalšího správce osobních údajů – tento vztah je upraven v člancích oddílu A této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**, a (ii) v roli zpracovatele zpracovávajícího osobní údaje Subjektů údajů („**Osobní údaje**“ – tento vztah je upraven v člancích oddílu B této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**), které současně obsahují náležitosti, které kladou platné právní předpisy na smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 1.5 Veškeré termíny, které jsou v této **Příloze č. 9 [Ochrana osobních údajů]** uvozeny velkým počátečním písmenem a zároveň nejsou v této **Příloze č. 9 [Ochrana osobních údajů]** blíže specifikovány, mají význam jim přisuzovaný Smlouvou.
- 1.6 V případě rozporu mezi touto **Přílohou č. 9 [Ochrana osobních údajů]** a Smlouvou má přednost ustanovení této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.

### A. POSKYTOVATEL JAKO SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 V situaci, kdy Poskytovatel uchovává a dále zpracovává Osobní údaje Subjektů údajů pro účely a pomocí prostředků, které si stanovil sám Poskytovatel, vystupuje Poskytovatel v roli správce Osobních údajů a zejména předává-li tyto údaje Objednateli, nebo Osobní údaje od Objednatele získává, zavazuje se řídit ustanoveními tohoto oddílu A této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.
- 2.2 Pokud Poskytovatel vystupuje vedle pozice správce osobních údajů, ve smyslu článku 4 bodu 7) GDPR, také v roli zpracovatele osobních údajů, ve smyslu článku 4 bodu 8) GDPR, dopadají na Poskytovatele také povinnosti oddílu B této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.

### 3. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ POSKYTOVATELEM JAKO SPRÁVCEM

- 3.1 Poskytovatel bude dle této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** zpracovávat Osobní údaje Subjektů údajů jako správce v rozsahu daném zejména poskytováním Služeb elektronických komunikací Objednateli.
- 3.2 Pokud Poskytovatel získá, uchovává či dále zpracovává Osobní údaje z pozice správce Osobních údajů, z pohledu regulace osobních údajů na Poskytovatele jako samostatného správce plně dopadají povinnosti (a je povinen se jimi řídit) vyplývající z (i) GDPR, (ii) Zákona o zpracování OÚ a (iii) jednotlivých sektorových předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, včetně např. ZEK a (iv) této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**, především jejího oddílu A
- 3.3 Dle ustanovení přechozího článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** je Poskytovatel oprávněn pro svoji potřebu provádět zpracování Osobních údajů Subjektů údajů vyžadující souhlas Subjektů údajů se zpracováním Osobních

údajů, pouze pokud Poskytovateli k tomu bude příslušnými Subjekty údajů dán řádný souhlas nezávisle na souhlasu se zpracováním uděleném Objednateli; zpracování Osobních údajů Poskytovatelem na základě jiných právních důvodů (dle článku 6 GDPR) tím není dotčeno.

- 3.4 Za porušení platných a účinných právních předpisů na ochranu osobních údajů ze strany Poskytovatele je odpovědný výlučně Poskytovatel, který zpracovává Osobní údaje v postavení správce.
- 3.5 Povinnosti uložené Poskytovateli jako zpracovateli osobních údajů dle článku 8.8 až 8.10 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** se aplikují na Poskytovatele, který vystupuje v roli správce osobních údajů, obdobně.

#### 4. INFORMAČNÍ POVINNOST A SOUHLAS SUBJEKTŮ ÚDAJŮ SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 4.1 Pokud Poskytovatel získá od Subjektu údajů jakékoliv Osobní údaje, především v případě, kdy tyto Osobní údaje mají být v rámci činnosti podle Smlouvy předány Objednateli, informuje Poskytovatel Subjekt údajů o rozsahu zpracování jeho Osobních údajů dle článku 13 GDPR včetně informace o tom, že tyto Osobní údaje budou předány Objednateli, aby dalším správci osobních údajů, a o účelu tohoto předání a dalšího zpracování Objednatel. Z informace dle předchozí věty tohoto článku 4.1 musí být Subjekt údajů zřejmé, že s poskytnutými Osobními údaji Subjekt údajů budou moci nakládat jak Poskytovatel, tak Objednatel, a to oba v roli správce osobních údajů.
- 4.2 Na žádost Objednatele prokáže Poskytovatel vhodným způsobem Objednateli, že splnil informační povinnost dle článku 4.1 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.
- 4.3 Poskytovatel je povinen zajistit, aby všichni jeho Poddodavatelé dodržovali platné a účinné právní předpisy na ochranu osobních údajů a byli vázání minimálně stejnými povinnostmi, jako jsou povinnosti Poskytovatele uvedené v tomto oddíle A této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**, tedy aby plnili vůči Subjektům údajů informační povinnost dle článku 4.1 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.

### B. SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

#### 5. ÚVODNÍ USTANOVENÍ O ZPRACOVÁNÍ PROSTŘEDNICTVÍM POSKYTOVATELE

- 5.1 Ustanovení článků oddílu B této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** se vztahují pouze na vztahy Stran a povinnosti Poskytovatele, který vystupuje v pozici zpracovatele zpracujícího Osobní údaje pro Objednatele jakožto správce. Ustanovení článků oddílu B této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** nemají vliv na zpracování Osobních údajů Poskytovatelem, který jedná v pozici správce dle článku oddílu A této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.

#### 6. ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1 Objednatel pověřuje Poskytovatele zpracováním Osobních údajů Subjektů údajů, které Poskytovatel získává za účelem plnění předmětu Smlouvy.
- 6.2 Za účelem plnění předmětu Smlouvy je Poskytovatel oprávněn Osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat a prohlížet je, jakož s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění předmětu Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel bude dle této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** zpracovávat Osobní údaje Subjektů údajů v rozsahu daném jednotlivými složkami Plnění, kterými jsou zejména poskytnutí Školení zaměstnancům Objednatele, poskytování Servisních služeb, provozování Service Desku pro nahlašování Incidentů, lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění Servisních zásahů a provádění údržby Systému. Jedná se především o následující kategorie Osobních údajů Subjektů údajů:

- (a) identifikační údaje (jméno a příjmení, rodné číslo, datum a místo narození, státní občanství, údaje o průkazu totožnosti);
- (b) adresné a kontaktní údaje (adresa trvalého pobytu, kontaktní adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa);
- (c) záznamy telefonických hovorů uskutečněných Věznými osobami;
- (d) případně další kategorie Osobních údajů související se zpracováním Osobních údajů v rámci plnění předmětu Smlouvy.

**6.4** V případě, že Objednatel Poskytovateli poskytne nebo Poskytovateli budou jinak v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpřístupněny i jiné Osobní údaje nebo osobní údaje jiných subjektů údajů, je Poskytovatel povinen zpracovávat a chránit i tyto osobní údaje, stejně jako Osobní údaje vyjmenované v článku 6.3 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**, v souladu s požadavky vyplývajícími (i) z GDPR, (ii) ze Zákona o zpracování OÚ a (iii) z této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.

**6.5** Osobní údaje Subjektů údajů bude Poskytovatel zpracovávat nejdéle po dobu trvání Smlouvy.

## **7. ODMĚNA ZA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

**7.1** Strany se dohodly, že za zpracování Osobních údajů dle této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** nenáleží Poskytovateli zvláštní odměna, resp. že zpracování osobních údajů dle této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** je již zohledněno v ceně za poskytování Služeb elektronických komunikací dle článku 5 Smlouvy. Poskytovateli rovněž nevzniká nárok na náhradu jakýchkoliv nákladů, které mu v souvislosti se zpracováním Osobních údajů dle této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** vzniknou.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

**8.1** Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení GDPR a Zákona o zpracování OÚ.

**8.2** Pokud by Poskytovatel zjistil, že Objednatel porušuje povinnosti vyplývající pro něj z GDPR nebo Zákona o zpracování OÚ, je Poskytovatel ve smyslu článku 28 písm. h) věty druhé GDPR povinen neprodleně Objednatele o této skutečnosti informovat.

**8.3** Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** doloženými pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen písemně upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Objednatele.

**8.4** Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný Subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů.

**8.5** Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány (zejména v případě zániku Smlouvy), nebo na základě oprávněné žádosti Subjektu údajů dle článku 17 GDPR, je Poskytovatel povinen na základě a v souladu s pokyny Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli.

**8.6** V případě, že se kterýkoli Subjekt údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo o odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.

**8.7** Poskytovatel je nápomocen Objednateli při plnění jeho povinnosti reagovat na žádosti o výkon

práv Subjektů údajů, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.

- 8.8** Poskytovatel je od nabytí účinnosti této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** povinen informovat Objednatele o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů („**Porušení zabezpečení Osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Poskytovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení Osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Poskytovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení Osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto článku 8.8 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**, informuje Objednatele nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo jeho hrozbě Poskytovatel dozví. Poskytovatel je i po poskytnutí informace Objednateli povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení Osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
- 8.9** Informace dle předchozího článku 8.8 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** musí přinejmenším obsahovat:
- (a) popis povahy daného případu Porušení zabezpečení Osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
  - (b) popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení Osobních údajů;
  - (c) popis opatření, která správce přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení Osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- 8.10** Za nesplnění povinnosti Poskytovatele dle předchozích článků 8.8 a 8.9 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** může Objednatel požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty dle Článku 14.2(q) Smlouvy, a to i opakovaně.
- 8.11** Poskytovatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při zajišťování povinností dle GDPR, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů či předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
- 8.12** Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalšíh zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje.

## **9. ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 9.1** Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 GDPR přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v GDPR či jiných závazných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 9.2** Poskytovatel se zavazuje, že přijme zejména, nikoliv však výlučně, následující organizační a technická opatření:



- (a) aniž by byl dotčen bod (b) tohoto článku 9.2 **Přílohy č. 9** [*Ochrana osobních údajů*], Poskytovatel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů, jakož i o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení GDPR či této **Přílohy č. 9** [*Ochrana osobních údajů*]; ke zpracovávaným Osobním údajům budou mít přístup a zpracováním budou pověřeni pouze ti zaměstnanci Poskytovatele, do jejichž pracovní náplně spadají činnosti, jejichž předpokladem je zpracování Osobních údajů;
- (b) nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele. Objednatel tímto výslovně souhlasí s tím, aby Poskytovatel využil třetí osoby, především své Poddodavatele uvedené v **Příloze č. 7** [*Poddodavatelé*], jako další zpracovatele („**Další zpracovatel**“). Poskytovatel informuje Objednatele o veškerých zvolených Dalších zpracovatelích, jakož i o všech zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky;
- (c) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
- (d) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
- (e) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
- (f) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích. Poskytovatel může komunikovat Osobní údaje i telefonicky v rámci call centra, za předpokladu, že příslušný operátor call centra náležitě identifikuje volajícího, kterému hodlá sdělit Osobní údaje;
- (g) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
- (h) bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
- (i) zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
- (j) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
- (k) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
- (l) zajistí bezpečnost zpracovávaných Osobních údajů při organizaci a řízení činností v oblasti informačních technologií, zejm. stanovením systému řízení, jednotlivých postupů, pravidelné údržby a kontrol, včetně plánů pro případ havárií; a
- (m) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Poskytovatel dle dohody s Objednatelem bezpečnou fyzickou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Objednateli.

**9.3** Poskytovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s GDPR a jinými právními předpisy.

**9.4** Pokud Poskytovatel zapojí ve smyslu článku 9.2(b) této **Přílohy č. 9** [*Ochrana osobních údajů*] Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 9** [*Ochrana osobních údajů*], a to zejména poskytnutí dostatečných záruk,

pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR. Neplní-li uvedený Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.

- 9.5** Poskytovatel poskytne Objednateli seznam Dalšíh zpracovatelů dle článku 9.2(b) této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** nejpozději s nabytím účinnosti této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** a následně vždy bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od přijetí nového Dalšího zpracovatele, poskytne Poskytovatel Objednateli tento seznam doplněný o nově zamýšlené Další zpracovatele.
- 9.6** Předmětem zmocnění Poskytovatele dle článku 6.1 této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** není ukládání Osobních údajů či dokumentů obsahujících Osobní údaje či vedení jejich paralelní databáze. Pokud si Poskytovatel uchová tyto Osobní údaje v rozporu s předchozí větou tohoto článku 9.6, činí tak vlastním jménem z pozice správce osobních údajů a pro tento druh zpracování se na něj vztahuje oddíl A této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]**.

## **10. POVINNOSTI PO ZÁNÍKU SMLOUVY**

- 10.1** Poskytovatel je po zániku Smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti dle GDPR a Zákona o zpracování OÚ, zejména předejít jakémukoliv neoprávněnému nakládání s Osobními údaji do doby, než dle pokynů Objednatele tyto Osobní údaje Poskytovatel předá Objednateli nebo provede jejich bezpečnou likvidaci.
- 10.2** Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů včetně mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních zabezpečujících ochranu osobních údajů trvá i po ukončení Smlouvy.

## **11. USTANOVENÍ SOUVISEJÍCÍ S NABYTÍM ÚČINNOSTI ZÁKONA O ZPRACOVÁNÍ OÚ**

- 11.1** V případě, pokud Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 GDPR dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této **Příloze č. 9 [Ochrana osobních údajů]** nestanovené, je Poskytovatel povinen taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou změnou této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** nejpozději do dvou (2) měsíců od provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, přičemž Poskytovatel se zavazuje na potřebu změny této **Přílohy č. 9 [Ochrana osobních údajů]** Objednatele upozornit. Obdobně se Strany zavazují postupovat v případě rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů o přijetí vzorových smluvních klauzulí o ochraně osobních údajů nebo kodexu chování.