

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

číslo smlouvy Objednatele: 21/7700/0174

(dále jen „**Smlouva**“)

Obsah

1.	STRANY, JEJICH POSTAVENÍ A ÚČEL SMLOUVY	2
2.	VYMEZENÍ POJMŮ.....	3
3.	PŘEDMĚT SMLOUVY – ZÁKLADNÍ OBSAH ZÁVAZKU	7
4.	ÚROVEŇ SLUŽEB	8
5.	INTERPRETACE SMLOUVY	9
6.	TERMÍNY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	9
7.	VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVO UŽÍVÁNÍ.....	10
8.	ŘÁDNÁ REALIZACE SLUŽEB, ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ SLUŽEB A AKCEPTACE SLUŽEB	12
9.	CENA SLUŽEB	13
10.	PLATEBNÍ PODMÍNKY.....	15
11.	VYMEZENÍ MÍSTA PLNĚNÍ.....	17
12.	PROHLÁŠENÍ STRAN	17
13.	DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN	18
14.	PODDODAVATELÉ	19
15.	POŽADOVANÉ LIDSKÉ ZDROJE NA STRANĚ POSKYTOVATELE A ODPOVĚDNÉ OSOBY	20
16.	VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE	20
17.	OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ	21
18.	PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST	23
19.	TRVÁNÍ ZÁVAZKU.....	25
20.	UVEŘEJNĚNÍ SMLOUVY	27
21.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	27

Bankovní spojení – číslo účtu: [REDACTED]

Kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]

Tel. (kontaktní osoba ve věcech technických): [REDACTED]

E-mail (kontaktní osoba ve věcech technických): [REDACTED]

* Uvede se rejstříkový soud a spisová značka zápisu. V případě, že Poskytovatel není zapsán ve veřejném rejstříku, uvede tuto skutečnost do kolonky „Údaj o zápisu do veřejného rejstříku“.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně též i jako „**Strany**“).

- 1.3. Účel Smlouvy. Objednatel uzavírá tuto Smlouvu na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s evidenčním číslem zadavatele 19/2021 a s názvem „*Zajištění podpory IS AVIS^{ME} v letech 2021-2025*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) v souladu s § 56 ZZVZ (dále jen „**Zadávací řízení**“), a to za účelem zajištění služeb technické podpory informačního systému AVIS^{ME}, který Objednatel využívá.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. Definice pojmů. Pojmy s počátečním velkým písmenem budou mít pro účely této Smlouvy a Závazku z ní vzniklého následující význam:

1x365:	Poskytnutí Služby jednou za rok
5x12:	Nepřetržité poskytování Služby v pracovních dnech po dobu 12 hodin v pracovní době od 6:00 do 18:00
Akceptační protokol:	Má význam uvedený v čl. 8 odst. 8.7. Smlouvy.
Akceptační řízení:	Má význam uvedený v čl. 8 odst. 8.6. Smlouvy.
Analytik Systému:	Role pracovníka Poskytovatele zajišťující analytické služby v rámci jednotlivých Objednatelem požadovaných Služeb. Pracovník může kromě analytických činností zajišťovat i další činnosti nezbytné pro řádné plnění Služeb, např. tvorbu dokumentace, testování Systému, řešení problémů nebo nestandardních stavů Systému včetně diagnostických činností, sledování a vyhodnocování legislativy, přípravu provozních zpráv pro Objednatele nebo jiné nezbytné činnosti.
Běžná pracovní doba Objednatele:	Definováno v pojmu 5x12
Cena Služeb:	Má význam uvedený v čl. 9 odst. 9.1. až 9.5. Smlouvy.

Dokumentační základna:	Jedná se o souhrnné označení dokumentace (administrátorské, uživatelské, provozní, bezpečnostní) a dalších nezbytných informací k Systému jako jsou popisy konfiguračních položek, popisy uživatelských postupů k řešení hlášení, problémů nebo incidentů. Dále se jedná o další informace v písemné formě, které popisují Systém a jeho provoz a které musí být v souladu s reálným stavem Systému, jeho nastaveními a technologiemi, které Systém využívá.
DPH:	Znamená daň z přidané hodnoty tak, jak je pojata příslušnými právními předpisy.
Důvěrné informace:	Má význam uvedený v čl. 17 odst. 17.1. až 17. 6. Smlouvy.
ESS:	Elektronická spisová služba
Faktury:	Má význam uvedený v odst. 9.6. Smlouvy.
FTE:	Přepočtený plný pracovní úvazek pracovníka Poskytovatele, který může být vykonáván jednou či více pracovníky Poskytovatele (např. 2 osoby po 4 hodinách, 1 osoba po 8 hodinách, 4 osoby po 2 hodinách za 1 pracovní den).
Hlášení uživatele:	Hlášení uživatele Systému, kde popisuje chybu Systému, jeho nestandardní chování nebo požaduje vysvětlení funkcionalit Systému
IISSP:	Integrovaný informační systém Státní pokladny
L1:	1. úroveň podpory – tuto úroveň podpory zajišťuje Operátor uživatelské podpory, na základě Hlášení uživatele dochází k nahlášení provozní události, která může mít dopad na chování Systému jako celku, jedná se zpravidla o běžné chyby, kdy pracovník Poskytovatele vyhodnocuje klasifikaci a složitost hlášení, porovnává Hlášení uživatele se znalostní bází a následně rozhoduje o způsobu řešení anebo eskalaci na vyšší úroveň podpory
L2:	2. úroveň podpory – tuto úroveň podpory zajišťuje Operátor technické podpory, porovnává Hlášení uživatele se znalostní bází, navrhuje optimální řešení a v případě komplexnějších problémů eskaluje na řešitelský tým 3. úrovně podpory, probíhá testování navrženého řešení na Testovací prostředí Systému
L3:	3. úroveň podpory – tuto úroveň podpory zajišťuje Operátor technické podpory, analyzuje problematiku Hlášení uživatele z nižších úrovní podpory, navrhuje příslušná opatření a analyzuje jejich dopad na Systém,

	probíhá testování navrženého řešení na Testovací prostředí Systému
Legislativní změna:	Jedná se o verzi Systému, která byla vynucena v důsledku <ul style="list-style-type: none"> - změny v právních předpisech, jejichž znění vyžaduje změnu funkcionality Systému, - změny v připravovaných legislativních změnách (např. pilotní provozy apod.) a o jejichž zapracování rozhodne Odpovědná osoba Objednatele.
Lidské zdroje:	Má význam uvedený v čl. 15 odst. 15.1. Smlouvy.
MD:	Člověkodenní práce, tj. 8 hodin skutečně poskytnutých Služeb
Místo plnění:	Má význam uvedený v čl. 11 odst. 11.1. Smlouvy.
Nová verze Systému:	Jedná se o novou verzi Systému, kdy důvodem pro vznik nové verze Systému není legislativní změna. Jedná se zejména o důvody technologického rázu např. opravy zranitelností aplikací, které tvoří Systém nebo o nasazení nové verze těchto aplikací poskytovaných třetími stranami.
Občanský zákoník:	Znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
Objednatel:	Má význam uvedený v čl. 1 odst. 1.1. Smlouvy.
Odpovědná osoba:	Má význam uvedený v čl. 15 odst. 15.3. Smlouvy.
Operátor uživatelské podpory:	Role pracovníka Poskytovatele zajišťující komunikaci s uživateli, diagnostiku hlášení uživatelů nebo jejich požadavků, řešení hlášení v rámci L1 podpory a další věcně relevantní komunikaci s Objednatelem v rámci jednotlivých Objednatelem požadovaných Služeb.
Operátor technické podpory:	Role pracovníka Poskytovatele zajišťující komunikaci s uživateli, diagnostiku hlášení uživatelů nebo jejich požadavků, řešení hlášení a problému Systému a další věcně relevantní komunikaci s Objednatelem v rámci L2 a L3 podpory jednotlivých Objednatelem požadovaných Služeb.
PAP:	Pomocná analytická evidence
Poskytovatel:	Má význam uvedený v čl. 1 odst. 1.2. Smlouvy.
Programátor Systému:	Role pracovníka Poskytovatele zajišťující služby programování v rámci jednotlivých Objednatelem požadovaných Služeb.

Přehled poddodavatelů:	Má význam uvedený v čl. 14 odst. 14.2. Smlouvy.
Příjemce informace:	Má význam uvedený v čl. 17 odst. 17.1. Smlouvy.
Přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN):	Kontrolovaný přístup prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení k Systému pro pojmenované pracovníky Poskytovatele na základě bezpečnostních politik Objednatele. O každém přístupu je vedena evidence. Pracovník Poskytovatele musí jmenovitě žádat Objednatele o umožnění přístupu a je povinen se řídit pravidly Objednatele pro vzdálený přístup včetně organizačních a technických opatření Objednatele.
Service desk aplikace:	Aplikace na evidenci hlášení, incidentů, profylaxi a dalších skutečností nezbytných pro řízení a poskytování požadovaných služeb. Aplikaci zajišťuje Poskytovatel. Součástí aplikace jsou procedury pro tvorbu pravidelných měsíčních zpráv o poskytnutém plnění Poskytovatelem. Aplikace musí obsahovat záznamy o její činnosti (logy), musí být zajištěna nepopiratelnost informací vedených v aplikaci a nemožnost upravovat zpětně informace mající dopad na vykazování Služeb.
Služby:	Služby spočívající v poskytování technické podpory Systému, které podrobně definuje příloha č. 2 Smlouvy.
Smlouva:	Znamená tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory.
Strany:	Znamená Objednatele a Poskytovatele.
Systém:	IS AVIS ^{ME} v prostředí Objednatele podrobně definovaný v příloze č. 1 Smlouvy
Systémový administrátor:	Role pracovníka Poskytovatele zajišťující služby administrace Systému v rámci jednotlivých Objednatelem požadovaných Služeb. Pracovník může kromě činností administrace Systému zajišťovat i další činnosti nezbytné pro řádné plnění Služeb, např. tvorbu dokumentace, testování Systému, řešení problémů nebo nestandardních stavů
Testovací prostředí Systému:	Oddělené prostředí Systému od jeho produkční verze v prostředí Objednatele, které je po funkční stránce plně odpovídající Systému v prostředí Objednatele. Prostředí provozuje a spravuje Poskytovatel. Testovací prostředí používá testovací data, která se nesmí shodovat s daty produkční verze Systému. Testovací prostředí Systému slouží k provádění ověření zásahů do Systému a to tak, aby

	byly minimalizovány případné negativní dopady na produkční verzi Systému v prostředí Objednatele.
Uživatel:	Pracovník Objednatele v roli uživatel nebo administrátor Systému
Veřejná zakázka:	Má význam uvedený v čl. 1 odst. 1.3. Smlouvy.
Výrobce:	Má význam uvedený v příloze č. 1 Smlouvy.
Vyšší moc:	Má význam uvedený v čl. 18 odst. 18.4. Smlouvy.
Zadávací řízení:	Má význam uvedený v čl. 1 odst. 1.3. Smlouvy.
ZaPL:	Zadávací a pověřovací list, jehož vzor tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy, a jenž se uplatní u Služeb S3, S4, S5, S6 a S8, které jsou poskytovány jako Služby na vyžádání
Závazek:	Znamená závazek vzniklý z této Smlouvy.
ZDPH:	Znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
ZFK:	Znamená zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
Znalostní báze:	Jedná se o databázi řešení známých a často se opakujících Hlášení uživatelů, která je přístupná uživatelům Systému.
ZZVZ:	Znamená zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

2.2. Užití pojmů v jiných dokumentech. Pojmy definované v tomto článku, užití v dodatcích či změnách Smlouvy, protokolech ke Smlouvě, právních jednáních učiněných v souvislosti s touto Smlouvou a dalších dokumentech souvisejících s touto Smlouvou, mají pro účely těchto dokumentů význam definovaný v tomto článku, nevyplyvá-li z vůle Stran a z okolností projevu vůle, že Strany v těchto dokumentech přiřazují užitému výrazu význam jiný.

3. Předmět Smlouvy – Základní obsah závazku

3.1. Základní povinnosti Poskytovatele. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje na vlastní náklady a nebezpečí, řádně, včas, v termínech a za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Objednateli technickou podporu Systému spočívající v poskytování následujících Služeb:

- **S1.1 Technická a uživatelská podpora společných funkcí Systému,**
- **S1.2 Technická a uživatelská podpora Systému – ekonomická část,**
- **S1.3 Technická a uživatelská podpora Systému – část ESS,**
- **S2.1 Průběžná legislativní a technologická podpora Systému včetně poskytování nových verzí – ekonomická část,**

- **S2.2 Průběžná legislativní a technologická podpora Systému včetně poskytování nových verzí – část ESS,**
- **S3 Úprava stávajících funkcionalit Systému,**
- **S4 Školení uživatelů,**
- **S5 Generování OpenDat,**
- **S6 Analytické a programátorské služby pro realizaci exit strategie,**
- **S7.1 Zpracování metodiky účtování a dalších mandatorních metodik pro užívání Systému včetně uživatelské dokumentace obsahující pokyny pro užívání IS a pokynů pro aktivaci nového účetního období a uzávěrek,**
- **S7.2 Zpracování metodiky postupů výkonu spisové služby vedené prostřednictvím ESS v Systému,**
- **S8 Součinnost při penetračním testování, implementaci a optimalizaci bezpečnostních opatření včetně reakce na bezpečnostní incidenty.**

Služby S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 se Poskytovatel zavazuje poskytovat jako Služby trvajících, Služby S7.1. a S7.2 jako Služby pravidelné v četnosti jednou ročně a Služby S3, S4, S5, S6 a S8 jako Služby na vyžádání Objednatelem na základě ZaPL dle potřeb Objednatele. Objednatel není povinný čerpat jakýkoliv konkrétní objem Služeb na vyžádání.

Podrobná specifikace Služeb je vymezena v příloze č. 2 této Smlouvy – Katalogové listy Služeb.

Součástí Služeb NENÍ rozšíření funkcionalit Systému prostřednictvím implementace nových modulů nebo submodulů Systému.

- 3.2. Základní povinnosti Objednatele. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli k provádění Služeb řádnou součinnost, převzít výsledky těchto Služeb (dochází-li k jejich převzetí v souladu s touto Smlouvou), a platit Poskytovateli za řádné poskytování Služeb odměnu dohodnutou dle této Smlouvy.

4. Úroveň Služeb

- 4.1. Úroveň Služeb. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s přílohou č. 2 Smlouvy, v rozsahu funkcionalit Systému, které jsou uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, a alespoň na úrovni odpovídající níže uvedeným požadavkům:
- i. Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti programového vybavení Systému budou po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy odpovídat obecně závazným právním předpisům a platným standardům pro informační systémy veřejné správy.
 - ii. Poskytovatel poskytuje Služby s odbornou péčí a svědomitostí, a to s ohledem na požadovanou kvalitu a rozsah Služeb. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s veškerými nutnými profesními znalostmi a dovednostmi nezbytnými k řádnému splnění Smlouvy.

- iii. Osoby, které Poskytovatel použije k plnění této Smlouvy, splňují požadavky na odbornou péči a profesní znalosti a dovednosti dle předchozího pododstavce v rozsahu činností, které tyto osoby pro Poskytovatele při plnění této Smlouvy poskytují, a mají v tomto rozsahu potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou nutnou profesní způsobilost.
 - iv. Poskytovatel je povinen při plnění této Smlouvy jednat v nejlepším zájmu Objednatele.
 - v. Poskytovatel poskytuje Služby tak, že veškerá provedená plnění budou bez jakýchkoliv právních nebo jakýchkoliv faktických vad a budou mít vlastnosti vymezené v této Smlouvě. Za účelem splnění Závazku je Poskytovatel povinen poskytnout veškerá plnění nezbytná pro toto splnění Závazku. Poskytovatel bere na vědomí, že neúplné plnění (plnění s vadami), které řádně nezajistí splnění povinnosti poskytnout příslušnou Službu v celém rozsahu tak, jak stanoví tato Smlouva, nemusí samo o sobě mít pro Objednatele ekonomický význam.
 - vi. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb neporuší práva třetích osob, která by jim mohla plynout z práv duševního a průmyslového vlastnictví, v opačném případě ponese náklady těchto osob uplatněné vůči Objednateli.
- 4.2. Změny technické infrastruktury a aplikačního prostředí. Objednatel je oprávněn provádět změny technické infrastruktury a aplikačního prostředí, a to tak, aby byl zabezpečen provoz Systému v souladu s přílohou č. 1 Smlouvy. Objednatel je povinen Poskytovatele informovat o provedených změnách infrastruktury a aplikačního prostředí formou písemného oznámení, který bude obsahovat vždy alespoň označení pořadovým číslem, datem vyhotovení, datem podpisu Odpovědné osoby Objednatele, jakož i specifikaci změn, které byly provedeny.

5. Interpretace Smlouvy

- 5.1. Pravidla přednosti smluvních dokumentů. V případě rozporu mezi ustanoveními obsahu přílohy č. 2 – Katalogové listy Služeb a této Smlouvy samotné platí, že obsah přílohy č. 2 má přednost před obsahem této Smlouvy.
- 5.2. Nadpisy. Nadpisy odstavců v této Smlouvě mají jen orientační charakter. Normativně závazný je pouze text bez těchto nadpisů. Nadpisy článků mají interpretační charakter.
- 5.3. Právní režim. Strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky a v jeho rámci zejména Občanským zákoníkem.

6. Termíny poskytování Služeb

- 6.1. Lhůty k provedení Služeb. Lhůty k provedení Služeb stanoví příloha č. 2 Smlouvy. Poskytování Služeb S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 je Poskytovatel povinen zahájit nejpozději pátý pracovní den po nabytí účinnosti této Smlouvy.

Služby S7.1 a S7.2 je Poskytovatel povinen poskytnout jednou ročně v termínu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy.

Lhůty k provedení Služeb S3, S4, S5, S6 a S8, které mají být dle přílohy č. 2 Smlouvy stanovené na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem, budou na základě této

dohody uvedené v jednotlivých ZaPL. V případě, že mezi Stranami dojde ke sporu, jakou prioritu má konkrétní potřeba Služeb, má se za to, že tato potřeba provedení Služeb má prioritu, kterou stanoví Objednatel, neprokáže-li Poskytovatel něco jiného.

- 6.2. Důsledky prodlení Poskytovatele s provedením Služeb. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb ve stanovených lhůtách je Objednatel oprávněn příslušné vady, poruchy nebo jiné překážky bránící plné funkčnosti Systému odstranit svépomocí nebo pomocí třetí osoby tak, aby byla funkčnost Systému obnovena v plném rozsahu, a to na náklad Poskytovatele.

7. Vlastnické právo a právo užívání

- 7.1. Věci a ostatní entity poskytnuté Objednatelem. Veškeré věci, data a jiné entity poskytnuté Objednatelem Poskytovateli k účelu provádění Služeb dle této Smlouvy (pokud se takové entity dle této Smlouvy poskytují) jsou výlučným majetkem Objednatele po celou dobu plnění této Smlouvy i po zániku Závazku z této Smlouvy vyjma případů, kdy k těmto věcem, datům nebo jiným entitám náleží práva třetí osobě. Ujednáním dle předchozí věty nejsou dotčena majetková práva Poskytovatele k plněním poskytovaným Objednatelem na základě povinností Objednatele z této Smlouvy (právo Poskytovatele na odměnu).
- 7.2. Okamžik přechodu vlastnického práva. Strany se dohodly, že vlastnické právo k jednotlivým věcem, které k poskytování Služeb dodal Poskytovatel a které jsou součástí plnění dle této Smlouvy (pokud součástí plnění dle této Smlouvy je poskytování věcí), přechází na Objednatele:
- i. v okamžiku, kdy se tyto věci stanou součástí nebo příslušenstvím jiné věci, k níž náleží vlastnické právo Objednateli;
 - ii. v případě, že se v průběhu plnění této Smlouvy nestávají tyto věci, které dodává Poskytovatel, součástí nebo příslušenstvím jiné věci Objednatele, kdy je Objednateli předáno plnění, které obsahuje tyto věci.
- 7.3. Přechod nebezpečí škody. Nebezpečí škody na věcech, které má poskytnout Poskytovatel Objednateli v rámci plnění dle této Smlouvy (pokud takové věci jsou), přechází na Objednatele okamžikem, kdy Objednatel příslušnou věc převezme od Poskytovatele.
- 7.4. Autorská práva. V případě, že budou součástí Služeb i činnosti, jejichž výsledky mohou naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů, jejichž autorem bude Poskytovatel (dále jen „Autorská díla“), k nimž Objednatel nezíská oprávnění k užívání na základě licenční smlouvy uzavřené s Výrobcem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho výzvu k těmto Autorským dílům alespoň nevýhradní licenci (dále jen „Licence“) v následujícím rozsahu:
- i. obsahem Licence je oprávnění k výkonu majetkových práv v dostatečném rozsahu k tomu, aby byl Objednatel schopen využívat Systém, jehož je Autorské dílo součástí pro vlastní potřebu jako ekonomický, manažerský a evidenční informační

system pro orgány státní správy; v případě identifikace Systému jako významného informačního systému ve smyslu zák. č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) v souladu s vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, taktéž jako významný informační systém.

ii. V případě, že Autorské dílo nebude tvořit součást Systému, je obsahem Licence oprávnění k výkonu majetkových práv ve stejném rozsahu, jaké má zaměstnavatel k zaměstnaneckému dílu ve smyslu § 58 odst. 1 autorského zákona, včetně poskytnutí svolení autora k úpravám a dalším zásahům do Autorského díla uvedeným v § 58 odst. 4 autorského zákona. Pro vyloučení všech pochybností to znamená, že:

- Licence je udělena jako neodvolatelná, neomezená množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití, zejména neomezená počtem uživatelů či mírou využívání Autorského díla,
- součástí Licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob,
- Licence je dále udělena na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k Autorskému dílu,
- v případě počítačových programů se Licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze počítačových programů upravených na základě Smlouvy,
- Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn postoupit Licenci nebo udělit podlicenci orgánům veřejné správy České republiky, včetně všech organizací nebo organizačních jednotek, které jsou těmito přímo či nepřímo řízeny na základě kompetencí vyplývajících z platné legislativy nebo z ostatních obecně závazných předpisů, k užití Autorského díla v rozsahu odpovídajícím rozsahu Licence,
- Licenci není Objednatel povinen využít a to ani zčásti,
- Licence není územně omezena a
- Poskytovatel nemá právo od Licence odstoupit pro nečinnost Objednatele ani pro změnu přesvědčení autora.

Udělení veškerých práv uvedených v tomto odstavci nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, není-li ve Smlouvě upraveno jinak.

7.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí veškerých oprávnění dle odst. 7.4 tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v Ceně Služeb dle čl. 9 Smlouvy (viz také čl. 9 odst. 9.4 písm. iii Smlouvy). Při sjednání odměny se přihlédlo k účelu poskytnutých oprávnění a způsobu a okolnostem užití Autorského díla a k územnímu, časovému a množstevnímu rozsahu těchto oprávnění.

8. Řádná realizace Služeb, způsob provádění Služeb a akceptace Služeb

- 8.1. Způsob realizace Služeb. Služby S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 se Poskytovatel zavazuje poskytovat jako Služby trvajících, Služby S7.1 a S7.2 jako Služby pravidelné jednou ročně a Služby S3, S4, S5, S6 a S8 jako Služby na vyžádání Objednatel na základě jednotlivých ZaPL vzájemně potvrzených podpisy Odpovědných osob. Objednatel není povinen čerpat jakýkoliv konkrétní objem Služeb S3, S4, S5, S6 a S8, které jsou Službami na vyžádání, a dále v příloze č. 6 stanovuje pro Služby S3, S4, S5 a S8 závazný maximální počet MD za rok a pro Službu S6 závazný maximální počet MD za celou dobu plnění Smlouvy. Rokem se pro účely stanovení maxima dle předchozí věty rozumí kalendářní rok počínající dnem zahájení poskytování Služeb S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 v souladu s odst. 6.1 této Smlouvy.
- 8.2. Způsob vyžádání Služeb S3, S4, S5, S6 a S8. Strany se dohodly na následujícím procesu vyžádání Služeb S3, S4, S5, S6 a S8:
- i. Objednatel zašle Poskytovateli svůj požadavek na poskytnutí Služby vyplněním ZaPL, jehož vzor tvoří přílohu č. 3 Smlouvy, a to prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu Odpovědné osoby Poskytovatele nebo osobním předáním ZaPL Odpovědnou osobou Objednatel Odpovědné osobě Poskytovatele. Jeden ZaPL se může vztahovat pouze k jedné ze Služeb, tj. pouze ke Službě S3, S4, S5, S6 nebo S8.
 - ii. ZaPL vyplněný Objednatel musí obsahovat všechny požadavky dle přílohy č. 3 Smlouvy.
 - iii. Nedohodnou-li se Strany jinak, Poskytovatel ve lhůtě stanovené v příloze č. 2 Smlouvy jako „Lhůta pro akceptaci ZaPL Poskytovatelem, údaje k vyplnění v ZaPL“, běžící ode dne doručení Objednatel vyplněného ZaPL, ZaPL akceptuje, popřípadě, pokud po něm Objednavatel v souladu s přílohou č. 2 Smlouvy požaduje doplnění konkrétních údajů, tyto údaje doplní, ZaPL akceptuje a zašle k nahlédnutí Objednateli, nebo v této lhůtě zašle Poskytovatel Objednateli žádost o jeho doplnění či úpravu.
 - iv. Objednatel ZaPL vezme na vědomí nebo v případě žádosti Poskytovatele o jeho doplnění či úpravu ZaPL doplní, upraví, nebo žádost o úpravu zamítne a ZaPL předá Poskytovateli. Následně Poskytovatel ZaPL podepíše a odešle Objednateli do 15 dnů ode dne doručení ZaPL dle předchozí věty u Služeb S3, S4, S5 a S6 a do 3 dnů ode dne doručení ZaPL dle předchozí věty u Služby S8.
 - v. Poskytovatelem jednostranně podepsaný ZaPL Objednatel do 15 dnů ode dne jeho doručení akceptuje a podepíše. Oboustranně podepsaný ZaPL následně Objednatel zašle Poskytovateli. Oboustranným podepsáním Odpovědnými osobami Stran se příslušný ZaPL stává závazným pro obě Strany. Jestliže Objednatel doručení ZaPL neakceptuje, zahájí s Poskytovatelem jednání o návrhu ZaPL. V návaznosti na výsledek jednání bude Poskytovateli odeslán nový ZaPL dle odst. 8.2.1 tohoto článku Smlouvy k opětovnému schválení.
- 8.3. Řádná realizace Služeb. Poskytovatel se zavazuje řádně poskytnout Služby v souladu s veškerými podmínkami stanovenými v této Smlouvě (včetně podmínek dle čl. 13 odst. 13.1 písm. ii této Smlouvy), popřípadě v jednotlivých ZaPL Objednateli nejpozději

v termínu realizace Služby stanoveném v příloze č. 2 Smlouvy, přičemž u Služeb S3, S4, S5, S6 a S8, které mají být dle přílohy č. 2 Smlouvy stanovené na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem, je tento termín uvedený v jednotlivých ZaPL.

- 8.4. Prodloužení termínu realizace Služeb. Jednotlivé termíny realizace Služeb se prodlužují v těchto případech:
- i. v případě zásahu Vyšší moci, a to o dobu, po kterou Vyšší moc zabraňovala Poskytovateli plnit;
 - ii. v případě porušení povinnosti Objednatele, pokud nemožnost plnění ze strany Poskytovatele je v příčinné souvislosti s porušením povinnosti Objednatele, a to po dobu, co porušení povinnosti Objednatele brání Poskytovateli plnit.
- 8.5. Předání dokladů. Při realizaci příslušné Služby předá Poskytovatel Objednateli i veškeré relevantní dokumenty, potvrzení, osvědčení či jiné doklady a dokumenty, které se k této Službě vztahují nebo jež jsou nutné k převzetí a k využití takového plnění (pokud jsou takové doklady vyžadovány dle této Smlouvy).
- 8.6. Akceptační řízení. Při realizaci jednotlivých Služeb bude provedeno akceptační řízení, při kterém se prověří kvalita jednotlivých Služeb z hlediska aspektů stanovených v této Smlouvě, a okolnost, zda jednotlivé poskytnuté Služby nevykazují vady (dále jen „**Akceptační řízení**“). V rámci Akceptačních řízení Služeb Poskytovatel postupuje dle Akceptačních podmínek služby uvedených v příloze č. 2 Smlouvy u příslušné Služby.
- 8.7. Akceptační protokol. Řádné poskytnutí jednotlivých Služeb bude předáno a převzato potvrzením Akceptačního protokolu k příslušné Službě, obsaženého v příloze č. 4 Smlouvy (dále též „**Akceptační protokol**“), v němž bude uvedený minimálně skutečný rozsah a popis poskytnuté Služby, náležitosti stanovené v Akceptačních podmínkách služby v příloze č. 2 Smlouvy u příslušné Služby a seznam převzatých dokladů, případně seznam nepodstatných vad, Odpovědnou osobou Objednatele. Případné nepodstatné vady Služby je povinen Poskytovatel odstranit v přiměřené lhůtě stanovené Objednatel v Akceptačním protokolu. Objednatel je oprávněn Akceptační protokol neakceptovat, resp. odmítnout potvrdit v případě, že poskytnutá Služba vykazuje podstatné vady; tuto skutečnost a podstatné vady představující důvod odmítnutí je Objednatel povinen vyznačit v Akceptačním protokolu. V případě, že Objednatel odmítl potvrdit Akceptační protokol, Službu nelze považovat za řádně poskytnutou, předanou a převzatou, Poskytovatel je tedy s řádným poskytnutím Služby v prodlení a po odstranění podstatných vad proběhne opakované Akceptační řízení. V případě, že Objednatel Akceptační protokol do 10 pracovních dnů od jeho předložení Poskytovatelem nepotvrdí ani neodmítne, považuje se daná Služba za předanou a převzatou a příslušný Akceptační protokol za potvrzený Objednatel.

9. **Cena Služeb**

- 9.1. Určení Ceny Služeb. Za řádnou realizaci Služeb náleží Poskytovateli odměna (dále jen „**Cena Služeb**“). Cena Služeb nepřísluší Poskytovateli za plnění, které není řádnou realizací Služeb ve smyslu čl. 8 odst. 8.1. této Smlouvy.

Cena Služeb S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 je stanovena jako paušální částka za 1 kalendářní měsíc poskytování Služeb. Budou-li Služby S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2

poskytovány pouze část kalendářního měsíce, náleží Poskytovateli za takový kalendářní měsíc pouze poměrná část paušální částky za 1 kalendářní měsíc.

Cena Služby S7.1 a S7.2 je stanovena jako jednorázová částka.

Cena Služeb S3, S4, S5, S6 a S8 je stanovena jako jednotková cena za 1 MD a je hrazena vždy na základě skutečně provedených MD uvedených v Akceptačním protokolu.

- 9.2. Cena Služeb a maximální Cena Služeb. Cena Služeb je uvedena v příloze č. 6 Smlouvy. Maximální Cenou Služeb za celou dobu plnění Smlouvy je „Celková nabídková cena celkem“ uvedena v příloze č. 6 Smlouvy.
- 9.3. Úplnost Ceny Služeb. Cena Služeb je stanovena jako cena konečná a nepřekročitelná s ohledem na rozsah příslušných Služeb a požadované vlastnosti příslušných Služeb. Cena Služeb se mění pouze v případech, kdy tak stanoví tato Smlouva. Zvýšení materiálových, mzdových a jiných nákladů, jakož i případná změna cel, daní či poplatků nebo změna kurzu měny po uzavření Smlouvy, příp. jiné vlivy na výši nákladů, nemají dopad na Cenu Služeb jiným způsobem, než jaký určuje tato Smlouva. Změna Ceny Služeb včetně DPH je možná v případě, že dojde v Době poskytování Služeb ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude Stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění. Zhotovitel je dále oprávněn jednou ročně navýšit Cenu Služeb včetně DPH o procento odpovídající roční míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Základem pro výpočet hodnoty navýšení bude výše Ceny Služeb dle této Smlouvy k 31. 12. předchozího kalendářního roku. Strany se dohodly, že pro tuto změnu Ceny Služeb nebude vyžadováno uzavření dodatku k této Smlouvě. Změna bude uskutečněna na základě písemného oznámení Poskytovatele. Navýšení Ceny Služeb je účinné od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemného oznámení Poskytovatele dle předchozí věty. K navýšení Ceny Služeb v návaznosti na míru inflace může poprvé dojít v roce 2023, a to o míru inflace za období roku 2022.
- 9.4. Součást Ceny Služeb. Jednotlivé Ceny Služeb zahrnují:
- i. Veškeré náklady vynaložené při plnění závazku poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy, včetně odpisů dlouhodobého majetku, nájemného, spotřebovaného provozního materiálu, mezd, odměn poddodavatelům a cen jiných dodávek a služeb, které Poskytovatel objednává.
 - ii. Veškeré služby a dodávky pořízené Poskytovatelem (byť byla tato plnění následně poskytnuta Objednateli jako plnění povinnosti dle této Smlouvy) nezbytné pro provedení příslušných Služeb.
 - iii. Úplaty za užití práv duševního vlastnictví.
- 9.5. Zahrnutí nákladů Poskytovatele do Ceny Služeb. Poskytovatel nemá vůči Objednateli samostatné právo na úhradu nákladů, které by mu vznikly v souvislosti s jednotlivými Službami; veškeré tyto náklady jsou Poskytovatelem zahrnuty do příslušné Ceny Služeb. Objednatel platí Poskytovateli za plnění povinností dle této Smlouvy pouze Cenu Služeb.

9.6. Vyúčtování Ceny Služeb. Cena Služeb se platí na základě faktur představujících:

- i. vyúčtování Služeb, které byly řádně poskytnuty u Služeb S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 v daném kalendářním měsíci, u Služeb S7.1 a S7.2 v daném roce a u Služeb S3, S4, S5, S6 a S8 na základě příslušného ZaPL
- ii. a zároveň výzvu k zaplacení této části Ceny Služeb.

(dále též „**Faktury**“).

Poskytovatel je oprávněn vystavit Fakturu za vyúčtování Služby po jejím řádném poskytnutí. Poskytovatel vystaví a zašle fakturu Objednateli do 10 kalendářních dnů po schválení Akceptačního protokolu. Podkladem pro fakturu a zároveň její přílohou bude Akceptační protokol potvrzený Odpovědnou osobou Objednatele.

10. Platební podmínky

10.1. Náležitosti Faktur. Faktury musí splňovat následující obecné náležitosti:

- i. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle platných právních předpisů, a to zejména náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 Občanského zákoníku, případně i náležitosti dle § 29 ZDPH, je-li Poskytovatel plátcem DPH.
- ii. Ve Faktuře je uveden den vystavení Faktury.
- iii. Ve Faktuře je uvedena částka, která se má na základě vystavené Faktury uhradit.
- iv. Součástí Faktury Akceptační protokol potvrzený Odpovědnou osobou Objednatele.
- v. Faktury budou vystaveny v listinné podobě a budou opatřeny podpisem Poskytovatele. Tím nejsou dotčena případná ustanovení právního řádu zavádějící povinnost Objednatele přijmout elektronickou fakturu vystavenou Poskytovatelem z důvodu jejího formátu, který by byl v souladu s evropským standardem elektronické faktury.
- vi. Ve Faktuře je Poskytovatel označen svými identifikačními údaji.
- vii. Faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu uvedeného v záhlaví Smlouvy (čl. 1 Smlouvy). Je-li Poskytovatel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňující dálkový přístup dle ZDPH.
- viii. Ve Faktuře je uveden variabilní symbol, pod kterým má být platba příslušné Ceny Služeb poukázána.

10.2. Adresa pro zasílání Faktur. Fakturu Poskytovatel Objednateli doručí písemně, buď v listinné podobě na adresu Generálního finančního ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1, nebo elektronicky do datové schránky Objednatele či na e-mailovou adresu [REDACTED]. Objednatel upřednostňuje elektronické faktury vytvářené v IS DOC nebo ve formátu PDF. Případná změna emailové adresy pro zasílání Faktur je vůči Poskytovateli účinná jejím písemným oznámením ze strany Objednatele, k této změně Smlouvy není vyžadován písemný dodatek ke Smlouvě.

- 10.3. Splatnost Faktur. Splatnost řádně vystavené Faktury činí 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele.
- 10.4. Povinnosti dle daňových předpisů. Úpravou Faktur v této Smlouvě není dotčena povinnost Stran řídit se daňovými předpisy, zejména vystavovat daňové doklady v souladu s daňovými předpisy a dodržovat ostatní donucující ustanovení právního řádu.
- 10.5. Právo vrácení Faktury bez zaplacení. Objednatel je oprávněn Fakturu vrátit Poskytovateli bez zaplacení, jestliže Faktura nebude obsahovat náležitosti stanovené touto Smlouvou; toto právo může Objednatel uplatnit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti Fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením plnění, kterého se příslušná Faktura týká. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené Faktury Objednateli začne běžet nová lhůta splatnosti.
- 10.6. Náklady na platbu. Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, Poskytovatel není oprávněn nárokovat náhradu bankovních poplatků nebo jiných jemu vzniklých nákladů vztahujících se k převodu poukazovaných částek mezi Stranami na základě této Smlouvy.
- 10.7. Zálohy. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy na zaplacení Cen Služeb.
- 10.8. Sazba DPH. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty z jednotlivých odměn Poskytovatele za příslušná plnění této Smlouvy je stanovena v souladu s právním řádem. Strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu této Smlouvy, nebo bude tato změna promítnuta do všech cen uvedených v této Smlouvě s DPH, je Poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti se neuzavírá dodatek k této Smlouvě.
- 10.9. Další ustanovení o DPH. Strany se dohodly, že je-li Poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se Strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle § 109a ZDPH bez zbytečného odkladu.
- 10.10. Měna. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v korunách českých (CZK). Stane-li se v průběhu trvání Smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, nebo ve vnitrostátní právní úpravě České republiky závazně stanoven koeficient pro přepočtení CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny na EUR na základě tohoto koeficientu. O této skutečnosti se neuzavírá dodatek k této Smlouvě.
- 10.11. Právo zápočtu. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst formou jednostranného zápočtu jakoukoliv peněžitou pohledávku z této Smlouvy proti jakékoliv peněžité pohledávce Poskytovatele z této Smlouvy za Objednatelem.

11. Vymezení Místa plnění

11.1. Místo plnění. Místem plnění předmětu Smlouvy jsou následující adresy Objednatele (dále jen „**Místo plnění**“):

- i. Česká republika – Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1;
- ii. Česká republika – Generální finanční ředitelství, Žitná 563/12, 120 00 Praha 1;
- iii. Česká republika – Odvolací finanční ředitelství, Masarykova 427/31, 602 00 Brno.

11.2. Volnost Poskytovatele při výkonu jiných činností. Stanovení Místa plnění nevylučuje, aby Poskytovatel jednotlivé činnosti a úkony při realizaci plnění dle této Smlouvy prováděl na libovolném místě, pokud povaha těchto činností a úkonů nevyžaduje, aby byly prováděny v Místě plnění.

12. Prohlášení Stran

12.1. Prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel uzavřením této Smlouvy činí tato níže uvedená prohlášení a zavazuje se, že tato prohlášení budou platná po celou dobu trvání Závazku ze Smlouvy.

- i. Poskytovatel má veškerá práva a způsobilost k tomu, aby plnil závazky vyplývající z této Smlouvy, a neexistují žádné právní překážky, které by bránily či omezovaly plnění jeho závazků, a uzavřením Smlouvy z jeho strany nedojde k porušení žádného právního předpisu.
- ii. Poskytovatel se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí je schopný je dodržet.
- iii. Poskytovatel disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a 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.
- iv. Poskytovatel při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.
- v. Poskytovatel neuzavřel v souvislosti s touto Smlouvou nebo jejím plněním zakázanou dohodu podle zvláštního předpisu upravujícího ochranu hospodářské soutěže.
- vi. Poskytovatel není v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, ani mu úpadek nehrozí.
- vii. Poskytovatel není v likvidaci.
- viii. Poskytovatel není zrušenou právnickou osobou.

12.2. Prohlášení Objednatele. Objednatel uzavřením této Smlouvy činí tato níže uvedená prohlášení a zavazuje se, že tato prohlášení budou platná po celou dobu trvání Závazku ze Smlouvy.

- i. Objednatel má veškerá práva a způsobilost k tomu, aby plnil závazky vyplývající z této Smlouvy, a neexistují žádné právní překážky, které by bránily či omezovaly plnění jeho závazků, a uzavřením Smlouvy z jeho strany nedojde k porušení žádného právního předpisu.

13. Další práva a povinnosti Stran

13.1. Další povinnosti Poskytovatele. Poskytovatel má dále v rámci plnění Závazku níže uvedené povinnosti:

- i. Poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem za účelem plynulého a řádného poskytování Služeb Poskytovatelem.
- ii. Disponovat po celou Dobu poskytování Služeb oprávněním zasahovat do zdrojových kódů Systému nebo kumulativně splňovat následující podmínky:
 - a. mít po celou Dobu poskytování Služeb uzavřenou účinnou smlouvu o účasti v Partnerském programu AVIS^{ME} minimálně pro úroveň partnerství Maintenance;
 - b. mít po celou Dobu poskytování Služeb platný certifikát AVIS^{ME} Partner minimálně pro úroveň partnerství Maintenance.

Objednatel má po celou Dobu poskytování Služeb právo kdykoliv vyzvat Poskytovatele k předložení účinné smlouvy o účasti v Partnerského programu AVIS^{ME} minimálně pro úroveň partnerství Maintenance a platného certifikátu AVIS^{ME} Partner minimálně pro úroveň partnerství Maintenance; Poskytovatel je povinen tyto dokumenty předložit do 15 dní od výzvy Objednatele.

- iii. Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- iv. Písemně informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy v rozsahu stanoveném žádostí Objednatele, a to do 3 dnů od učinění této žádosti; žádost a informace mohou být uskutečněny elektronickou poštou skrze elektronické adresy, které si Strany sdělí, bez nutnosti podepisovat zprávy elektronickým podpisem.
- v. Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, pokud to pro Poskytovatele neznamená dodatečné náklady.
- vi. V případě ukončení Závazku jinak než uplynutím Doby poskytování Služeb učinit ještě vše, co nesnese odkladu, aby Objednatel neutrpěl újmu.

13.2. Další povinnosti Objednatele. Objednatel je dále povinen:

- i. Poskytnout Poskytovateli součinnost v souvislosti s plněním Závazku, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, změnách interních předpisů a metodik majících vliv na Systém, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel je

oprávněněn vyzvat Objednatele k poskytnutí součinnosti, přičemž daná výzva musí obsahovat jednoznačný popis požadované součinnosti a termín, do kdy má být součinnost poskytnuta. Nebude-li součinnost Objednatelem poskytnuta v uvedeném termínu nebo rozsahu, zakládá taková skutečnost důsledky plynoucí z této Smlouvy a právního řádu (zejména neexistence prodlení osoby povinné splnit povinnost navázanou na takovou součinnost).

- ii. Svolávat na žádost Poskytovatele workshopy s pracovníky Objednatele za účelem získávání názorů, připomínek a poznatků týkajících se funkcionality Systému.
- 13.3. Kontrola kvality plnění Objednatelem. Objednatel má právo přesvědčit se kdykoliv v průběhu plnění této Smlouvy o kvalitě poskytovaného plnění a Poskytovatel mu k tomuto musí poskytnout přiměřenou součinnost. Tím nejsou dotčena zvláštní ustanovení této Smlouvy o kontrole kvality plnění Objednatelem.
- 13.4. Součinnost k provedení kontroly. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy v průběhu realizace Smlouvy a do 10 let od ukončení realizace Smlouvy, přičemž datem ukončení realizace Smlouvy se rozumí zánik Závazku. Poskytovatel je dále povinen za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným dle ZFK k provedení kontroly vztahující se k plnění této Smlouvy, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k plnění této Smlouvy, umožnit průběžné ověřování souladu údajů plnění této Smlouvy a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) ZFK.

14. Poddodavatelé

- 14.1. Plnění Smlouvy poddodavatelí. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím poddodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy poddodavatelem nezavazuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil poddodavatelí, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
- 14.2. Omezení plnění Smlouvy identifikovanými poddodavatelí. Poskytovatel se zavazuje při plnění této Smlouvy využít výhradně poddodavatele, kteří jsou uvedeni v dokumentu Přehled poddodavatelů, jenž tvoří přílohu č. 5 této Smlouvy (dále jen „**Přehled poddodavatelů**“). V Přehledu poddodavatelů uvede Poskytovatel identifikační údaje poddodavatele a specifikaci toho, jakou věcnou část plnění dle této Smlouvy bude příslušný poddodavatel plnit. Výměna kteréhokoli z poddodavatelů uvedených v Přehledu poddodavatelů je možná jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele; Objednatel svůj souhlas nebude bezdůvodně odírat či zdržovat. Za důvod k odepření souhlasu se však považuje, pokud má jít o výměnu poddodavatele, pomocí kterého Poskytovatel prokazoval v Zadávacím řízení kvalifikaci a Poskytovatel neprokáže způsobem stanoveným pro prokazování kvalifikace v Zadávacím řízení, že nový poddodavatel splňuje kvalifikaci minimálně v takovém rozsahu, aby byly naplněny požadavky Objednatele na kvalifikaci Poskytovatele požadované

v Zadávacím řízení (resp. Poskytovatel neprokáže, že splňuje tuto kvalifikaci sám); Objednatel je rovněž oprávněn odepřít souhlas s výměnou poddodavatele tehdy, pokud navrhovaný nový poddodavatel podal v Zadávacím řízení vlastní nabídku. Za důvod odepření souhlasu se považuje i důvodná pochybnost Objednatele o řádném plnění ze strany nového poddodavatele, riziko zvýšení nákladů Objednatele či zvýšení administrativní zátěže pro Objednatele. Nedá-li Objednatel ke změně poddodavatele písemný souhlas, nemůže Poskytovatel prostřednictvím příslušného poddodavatele plnit.

15. Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele a odpovědné osoby

- 15.1. Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele. Poskytovatel určí k plnění předmětu Smlouvy pracovníky v rozsahu dle požadavku na zajištění lidských zdrojů pro jednotlivé Služby stanovených v příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Lidské zdroje**“). Poskytovatel se zavazuje zachovávat po celou dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy Lidské zdroje minimálně v rozsahu stanoveném v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 15.2. Role. Lidské zdroje pro každou jednotlivou Službu sestávají minimálně z rolí uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy pro příslušnou Službu.
- 15.3. Odpovědné osoby Stran. Každá ze Stran jmenuje v počáteční fázi plnění dle této Smlouvy odpovědné osoby, které budou vystupovat jako zástupci Stran pro účely plnění této Smlouvy (dále též „**Odpovědná osoba**“). Odpovědné osoby zastupují Stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy, zejména jsou oprávněny vést s druhou stranou Smlouvy jednání obchodního charakteru včetně uzavírání ZaPL, jednat v rámci Akceptačního řízení, podepisovat Akceptační protokol a jednat jménem Stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky. Nesdělí-li si Strany jinak, jsou Odpovědnými osobami ty osoby, které jsou uvedeny v záhlaví této Smlouvy (čl. 1 Smlouvy) jako osoby oprávněné k právnímu jednání a kontaktní osoby ve věcech technických.
- 15.4. Změna Odpovědné osoby. Každá ze Stran má právo změnit jí jmenované Odpovědné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou Stranu. Změna Odpovědných osob je vůči druhé straně účinná okamžikem, kdy o ní byla tato druhá Strana písemně vyrozuměna.
- 15.5. Osoba zajišťující odbornou garanci na straně Objednatele. Objednatel je oprávněn spolupracovat při provádění dohledu nad stavem plnění dle této Smlouvy s vybranou třetí osobou pro zajištění odborné garance realizace Smlouvy na straně Objednatele. Poskytovatel je povinen plně respektovat postavení takové třetí osoby, spolupracovat s ní a poskytnout jí maximální součinnost dle pokynů Objednatele.

16. Vzájemná komunikace

- 16.1. Podmínky komunikace. Není-li v této Smlouvě stanoven jiný zvláštní způsob komunikace, jakákoliv komunikace na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s tímto článkem Smlouvy. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi Stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování do datové schránky,

doporučenou poštou, kurýrní službou či elektronickou poštou, a to na adresy Stran uvedené v záhlaví Smlouvy (čl. 1 Smlouvy), nebo na takové adresy, které si Strany vzájemně písemně oznámí.

- 16.2. Průběh komunikace. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, veškerá komunikace mezi Stranami bude probíhat prostřednictvím Odpovědných osob dle odst. 15.3 této Smlouvy.
- 16.3. Okamžik doručení. Listovní oznámení správně adresovaná se považují za doručená dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra či provozovatele poštovních služeb nebo je doručováno osobně; nebo dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu Strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě 3 pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce subjektu, prostřednictvím kterého se doručuje. Zpráva adresovaná prostřednictvím datové schránky se považuje za doručenu v okamžiku, kdy je zpráva prostřednictvím datové schránky odeslána. Zpráva adresovaná prostřednictvím elektronické pošty na elektronickou adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy se považuje za doručenu v okamžiku, kdy je zpráva prostřednictvím elektronické pošty odeslána, vyjma případů, kdy se taková zpráva nedostane do dispozice adresáta.
- 16.4. Oznamování změn identifikačních či kontaktních údajů. Strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy (čl. 1 Smlouvy) nebo změnu kontaktních údajů, které si sdělily dříve, písemně oznámí bez zbytečného odkladu druhé Straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů některé ze Stran není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů dle tohoto odstavce neznamena změnu subjektu Smlouvy, vyjma případu, kdy u jedné ze Stran dojde k přeměně subjektu v souladu s právním řádem.

17. Ochrana Důvěrných informací

- 17.1. Pozitivní vymezení Důvěrných informací. Veškeré skutečnosti obchodního, know-how, technického, průmyslového, projektového, produkčního, distribučního, investičního, finančního, účetního, daňového, právního, smluvního, administrativního, marketingového, pracovně-právního, manažerského nebo strategického charakteru související s Objednatelem, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Poskytovatel (dále též v této souvislosti „**Příjemce informace**“) seznámí při sjednávání této Smlouvy nebo při realizaci předmětu této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a jejichž zveřejnění či zpřístupnění třetí osobě by mohlo Objednateli způsobit újmu, se považují za důvěrné informace, bez ohledu na to, zda tyto skutečnosti tvoří předmět obchodního tajemství (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 17.2. Demonstrativní výčet Důvěrných informací. Za Důvěrné informace dle předchozího odstavce Strany považují zejména informace z databází, souborů nebo nosičů údajů

obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a organizací, se kterými Objednatel spolupracuje.

17.3. Negativní vymezení Důvěrných informací. Za Důvěrné informace se nepovažují informace:

- i. jež byly nade všechny pochybnosti Příjemci informace známé ještě před jejich zpřístupněním Příjemci informace účastníkem této Smlouvy, kterého se Důvěrná informace týká;
- ii. jež byly nade všechny pochybnosti veřejně známé před tím, než byly poskytnuty Příjemci informace v souladu s touto Smlouvou;
- iii. jež zveřejnil Objednatel nebo organizace, pro kterou vykonává Objednatel činnost;
- iv. jež byly označeny druhou Stranou jako nedůvěrné;
- v. jež jsou výsledkem postupu, při kterém k nim Příjemce informace dospěje nezávisle na druhé Straně, a tuto skutečnost je Příjemce informace schopný prokázat.

17.4. Prevenční povinnost Příjemce informace. Příjemce informace je povinen s Důvěrnými informacemi nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití. Příjemce informace vyvine největší možné úsilí, jaké po něm lze rozumně požadovat, k zachování důvěrnosti Důvěrných informací a ochraně Důvěrných informací proti jakémukoli zpřístupnění třetí osobě, jež by bylo v rozporu s touto Smlouvou. Příjemce informace se zavazuje zabezpečit, aby všechny osoby, prostřednictvím kterých plní závazky z této Smlouvy, byly k ochraně Důvěrných informací zavázány vůči němu přiměřeně k tomu, jako je on sám zavázán vůči Objednateli.

17.5. Povinnosti Příjemce informace pro nakládání s Důvěrnými informacemi. Příjemce informace se zavazuje, že:

- i. použije všechny Důvěrné informace výhradně pro účely předpokládané touto Smlouvou, a nikoliv pro účely jiné;
- ii. Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu, není-li takové nakládání realizací práv a povinností dle této Smlouvy (například zpřístupnění Důvěrných informací v nezbytném rozsahu svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit);
- iii. nepoužije žádnou Důvěrnou informaci pro vlastní ekonomický či jiný prospěch nebo pro jakýkoli prospěch jakékoli třetí osoby s výjimkou použití Důvěrných informací pro realizaci účelu této Smlouvy.

17.6. Vynětí z povinnosti ochrany. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na jinak Důvěrné informace, které:

- i. byly písemným souhlasem obou Stran zproštěny těchto omezení;
- ii. dodatečně se staly bez porušení povinnosti povinné Strany informací, kterou nelze nadále považovat za Důvěrnou informaci;

- iii. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo jiným orgánem veřejné moci na základě zákona, popřípadě je jejich poskytnutí či uveřejnění stanoveno zákonem;
 - iv. Příjemce informace sdělí osobě či organizaci vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi, daňovému poradci, soudu) za účelem uplatňování svých práv.
- 17.7. Osobní údaje. Strany dohody se zavazují pro případ, že se realizaci předmětu této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou dostanou do kontaktu s osobními údaji, že je budou ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této Smlouvy nebo Závazku. Strany se rovněž dohodly, že nejpozději ke dni účinnosti této Smlouvy podepíší smlouvu o zpracování osobních údajů, která tvoří přílohu č. 7 této Smlouvy, jejímž předmětem bude úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů ve smyslu obecného nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů.
- 17.8. Trvání ochrany Důvěrných informací. Povinnosti týkající se Důvěrných informací trvají bez ohledu na ukončení této Smlouvy nebo Závazku.

18. Právní odpovědnost

- 18.1. Obecné ustanovení o odpovědnosti. Každá ze Stran nese odpovědnost za prodlení, za vady a způsobenou újmu plynoucí z porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy. Tím není dotčena odpovědnost Strany v ostatních případech, ve kterých právní řád s určitou právní skutečností odpovědnost této Strany spojuje.
- 18.2. Vyluka z odpovědnosti. Strana neodpovídá druhé Straně za prodlení, za vadu nebo za újmu, pokud prodlení, vada nebo újma vznikly v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které druhá Strana poskytla. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl chybnost takového zadání zjistit, smí se Poskytovatel ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 18.3. Prevenční povinnost. Obě Strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Každá ze Stran se zavazuje upozornit vždy druhou Stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 18.4. Vyšší moc – Definice. Pro účely této Smlouvy se Vyšší mocí (v této Smlouvě používaný pojem „**Vyšší moc**“) rozumí událost, která splňuje kumulativně následující znaky:
- i. objektivně znemožňuje některé ze Stran v plnění některé z jejich povinností podle této Smlouvy (objektivní nemožnost plnění je přitom v příčinné souvislosti s touto událostí);
 - ii. tuto událost nemohla příslušná Strana při vynaložení odborné péče předvídat;
 - iii. tato událost je mimo vliv Stran a žádná ze Stran nemohla této události zamezit.

- 18.5. Vyšší moc – Demonstrativní výčet. Mezi případy Vyšší moci náleží (nikoliv však výlučně):
- přírodní katastrofy (kterými jsou, nikoliv však výlučně, požáry, výbuchy, zemětřesení, přílivové vlny, povodně);
 - válka, ozbrojené konflikty (ať byla vyhlášena válka či nikoli), invaze, akt nepřátelského státu, mobilizace, embargo;
 - povstání, revoluce, vojenské, ozbrojené či násilné převzetí moci nebo občanská válka;
 - nepokoje, sročení nebo akty či hrozby terorismu.
- 18.6. Informační povinnost – Vyšší moc. V případě, že některá ze Stran nemůže plnit své povinnosti v důsledku případu Vyšší moci, je povinna informovat druhou Stranu o tomto případu Vyšší moci neprodleně poté, co se o vzniku takového případu Vyšší moci dozvěděla nebo co se mohla při vynaložení odborné péče o vzniku takového případu Vyšší moci dozvědět. V oznámení o případu Vyšší moci povinná Strana uvede povahu Vyšší moci, počátek Vyšší moci, předpokládanou dobu trvání Vyšší moci a možné způsoby odvrácení újmy, která by v důsledku případu Vyšší moci hrozila. Pro případ Vyšší moci Strana, která měla plnit povinnost, pokud by případ Vyšší moci nenastal, poskytne druhé Straně veškerou přiměřenou součinnost za účelem omezení hrozící újmy.
- 18.7. Úrok z prodlení. V případě prodlení kterékoliv Strany se zaplacením peněžité částky, má oprávněná Strana právo na zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěrenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
- 18.8. Smluvní pokuta při prodlení s poskytnutím Služby. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím některé Služby dle přílohy č. 2 této Smlouvy v termínech uvedených v této příloze je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši specifikované v této příloze Smlouvy.
- 18.9. Smluvní pokuta při porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 13 odst. 13.1 písm. ii této Smlouvy. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 13 odst. 13.1 písm. ii této Smlouvy k předložení dokladů dle citovaného ustanovení je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý měsíc prodlení.
- 18.10. Smluvní pokuta při porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací. V případě porušení povinnosti Poskytovatele ohledně ochrany Důvěrných informací je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 18.11. Maximální výše smluvní pokuty. Maximální celková měsíční výše smluvní pokuty je 100 % z měsíční paušální ceny příslušné Služby bez DPH u Služeb S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2. Maximální celková roční výše smluvní pokuty je 100% z roční paušální Ceny příslušné Služby bez DPH u Služby S7.1. a S7.2. Maximální celková výše smluvní pokuty

vztahující se ke Službám S3, S4 a S5 vyžádaným prostřednictvím ZaPL je 100% z Ceny této Služby bez DPH uvedené v příslušném ZaPL oboustranně podepsaném Odpovědnými osobami Stran postupem dle čl. 8 odst. 8.2 Smlouvy. Pro Služby S6 a S8 není maximální výše smluvní pokuty limitována.

- 18.12. Vztah smluvní pokuty a náhrady újmy a splnění utvrzované povinnosti. Vznikem práva na zaplacení smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok oprávněné Strany na náhradu škody v plné výši či náhradu jiné újmy; Strany ujednávají, že Strana, které vznikla újma v důsledku porušení povinnosti druhé Strany, má právo na náhradu této újmy v plném rozsahu (jako kdyby utvrzení této povinnosti smluvní pokutou nebylo utvrzeno). Vznikem práva na zaplacení smluvní pokuty není dotčena existence povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty utvrzena.
- 18.13. Splatnost smluvní pokuty a její vyúčtování. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dne ode dne vyúčtování smluvní pokuty Straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna. Vyúčtování smluvní pokuty dle předchozí věty obsahuje identifikaci povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje, a označení, jak k porušení této povinnosti povinnou Stranou došlo.
- 18.14. Sdělení o možném vzniku újmy. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednateli může porušením některé povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy vzniknout újma, a to zejména újma v podobě nákladů vynaložených na řádné zajištění plnění předmětu této Smlouvy Poskytovatelem, nákladů vynaložených na náhradní plnění, nákladů vynaložených Objednatelem na realizaci nového zadávacího řízení v případě zániku Závazku v důsledku porušení povinností na straně Poskytovatele.
- 18.15. Záruka. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na poskytnuté Služby v délce trvání 24 měsíců ode dne poskytnutí příslušné Služby, resp. její části; za počátek běhu záruční doby, tj. za poskytnutí příslušné Služby, resp. její části se považuje den potvrzení příslušného Akceptačního protokolu Odpovědnou osobou Objednatele. Po dobu záruční doby je Poskytovatel povinen bezplatně odstranit reklamované vady poskytnutých Služeb. Reklamací těchto vad uplatní Objednatel písemně u Poskytovatele, který je povinen bezodkladně zahájit práce na odstranění reklamované vady nebo jinak vyřídit reklamaci podle jejího obsahu.
- 18.16. Pojištění. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 50.000.000 Kč za rok. Pojistnou smlouvu či pojistný certifikát dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli bezodkladně, a to nejpozději do tří pracovních dní po písemném vyžádání Objednatelem.

19. Trvání závazku

- 19.1. Účinnost Smlouvy. Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním Smlouvy prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona 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.

- 19.2. Zánik Závazku uplynutím doby. Závazek zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž uplynutím doby 48 měsíců, která začíná běžet zahájením poskytování Služeb S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2 v souladu s odst. 6.1 této Smlouvy.
- 19.3. Výpověď. Každá ze Stran je oprávněna tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. Vypovídá-li Smlouvu Poskytovatel, činí výpovědní doba 6 měsíců. Vypovídá-li Smlouvu Objednatel, může určit délku výpovědní doby v rozmezí 3 až 6 měsíců; neurčí-li Objednatel ve výpovědi výslovně délku výpovědní doby, má se za to, že výpovědní doba činí 3 měsíce. Výpovědní doba počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď učiněna. Po dobu výpovědní doby trvají všechna práva a povinnosti Stran ze Závazku.
- 19.4. Výpověď jednotlivých Služeb. Objednatel je oprávněn taktéž kdykoliv i bez uvedení důvodu vypovědět pouze jednotlivé Služby, a to konkrétně Službu S1.2, S 1.3, S 2.1, S 2.2, S 7. 1 a S 7.2 s výpovědní dobou dle čl. 19 odst. 19. 3.Smlouvy. V případě vypovězení poslední ze Služeb S1.2, S 2.1 a S 7.1 se uplynutím výpovědní doby současně snižuje maximální počet MD za rok pro Služby S3, S4, S5 a S8 dle čl. 8. 1 této Smlouvy o 70 %. V případě vypovězení poslední ze Služeb S1.3, S 2.2 a S 7.2 se uplynutím výpovědní doby současně snižuje maximální počet MD za rok pro Služby S3, S4, S5 a S8 dle čl. 8. 1 této Smlouvy o 30 %.
- 19.5. Odstoupení od Smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel poruší své povinnosti z této Smlouvy podstatným způsobem. Strany za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považují zejména:
- i. prodlení Poskytovatele s realizací Služeb v příslušném termínu realizace Služeb delším jak 30 dnů;
 - ii. porušení povinností ve vztahu k Důvěrným informacím;
 - iii. porušení povinností dle čl. 13 odst. 13.1 písm. ii této Smlouvy;
 - iv. nepředložením pojistné smlouvy dle čl. 18 odst. 18. 16 Smlouvy ani do jednoho měsíce po jeho vyžádání ze strany Objednatele.
- 19.6. Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, za což se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou některé z Cen Služeb o více než 30 dní, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.
- 19.7. Odstoupení od Smlouvy pro úpadek Poskytovatele. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud je pravomocným soudním rozhodnutím shledán úpadek Poskytovatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 19.8. Podmínky odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od této Smlouvy ze strany Objednatele není spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži Objednatele.

- 19.9. Účinky odstoupení od Smlouvy. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé straně Smlouvy. Strany se dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy se nevrací Poskytovatelem již poskytnuté a Objednatelem převzaté plnění dle Smlouvy.
- 19.10. Trvání některých povinností po zániku Závazku. Zánikem Závazku nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut, povinnost ochrany Důvěrných informací a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po zániku Závazku.
- 19.11. Změna subjektu Závazku. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nepostoupí ani nepřevéde jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněný postoupit Závazek z této Smlouvy jako celek na třetí osobu ve smyslu § 1895 a násl. Občanského zákoníku, pokud je touto osobou veřejný zadavatel ve smyslu příslušných ustanovení ZZVZ a pokud tato osoba přebírá činnosti Objednatele, se kterými souvisí tento Závazek; Poskytovatel s tímto vyjadřuje souhlas. Objednatel je oprávněn postoupit pohledávku za Poskytovatelem dle této Smlouvy.
- 19.12. Forma právních jednání, kterými se mění nebo zaniká Závazek. Vícestranné právní jednání, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo Závazek jinak než splněním příslušných povinností (dluhů) ze Smlouvy, je možné učinit pouze ve formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena; podpisy Stran musí být na jedné listině vyjadřující takové právní jednání. Jednostranné právní jednání, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takové jednání stanoví právní řád; takové právní jednání musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.

20. Uveřejnění Smlouvy

- 20.1. Uveřejnění Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že Smlouva včetně jejích příloh a případných dodatků může být uveřejněna na internetových stránkách Objednatele a na profilu zadavatele Objednatele, případně v registru smluv, vztahuje-li se na ni povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Případné uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.
- 20.2. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může uveřejnit na svém profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy.

21. Závěrečná ustanovení

- 21.1. Salvátorská klauzule. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se v uvedených

případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání v souladu s právním řádem za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.

- 21.2. Jednací jazyk. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 21.3. Spory. Strany se dohodly, že v případě sporů týkajících se Závazků z této Smlouvy nebo týkajících se právních vztahů, které vznikly v souvislosti s touto Smlouvou, vyvinou přiměřené úsilí řešit tyto spory vzájemnou dohodou. K rozhodování sporů týkajících se Závazků z této Smlouvy nebo týkajících se právních vztahů, které vznikly v souvislosti s touto Smlouvou (včetně závazků k náhradě škody vzniklé porušením povinností dle této Smlouvy nebo k vydání bezdůvodného obohacení), jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští. Strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 21.4. Nebezpečí změny okolností. Strany prohlašují, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 21.5. Vyhotovení Smlouvy. Smlouva je uzavřena elektronicky.
- 21.6. Přílohy Smlouvy. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- | | |
|--------------|---------------------------------------|
| Příloha č. 1 | Popis Systému v prostředí Objednatele |
| Příloha č. 2 | Katalogové listy Služeb |
| Příloha č. 3 | Zadávací a pověřovací list – vzor |
| Příloha č. 4 | Akceptační protokol - vzor |
| Příloha č. 5 | Přehled Poddodavatelů |
| Příloha č. 6 | Cenová nabídka Poskytovatele |
| Příloha č. 7 | Smlouva o zpracování osobních údajů |

V Praze 16.9.2021

V Praze 16.9.2021

generální ředitelka

jednatel

Popis Systému v prostředí Objednatele

IS AVIS^{ME} je informační systém, který vyvinula společnost SYSCOM SOFTWARE spol. s r.o., sídlem Kytlická 818/21a, Praha 9 - Prosek, PSČ 190 00, IČ 61498084 (dále pak jako „Výrobce“).

Systém v sobě zahrnuje ekonomické agendy, řadu evidencí a registrů, číselníky, řízení oběhu dokumentů prostřednictvím spisové služby, specializované agendy pro podporu činností státních organizací a automatizované napojení na systém státní pokladny (IISPP) v oblasti účetnictví (CSUIS) a v oblasti rozpočtu (RISPR a RISRE). Systém je Výrobce vyvíjen od roku 1994.

Systém využívá cca 15.100 uživatelů ve více než 230 lokalitách, kteří jej využívají ve své běžné pracovní době. Systém je tedy s ohledem na klouzavou pracovní dobu využíván v převažující míře v pracovní dny od 6:00 do 18:00. Servery Systému jsou umístěny ve dvou lokalitách.

Předmětný informační Systém má modulární architekturu. Každý modul pokrývá svojí funkcionalitou specifickou funkční oblast. Systém sestává z modulů společných pro celý Systém (tzv. společné funkce Systému) včetně administračních a nadstavbových modulů, kdy bez těchto modulů nelze provozovat samostatně odborně zaměřené moduly a to:

- Globální číselníky a jejich replikace,
- Servis,
- Report designer,
- Workflow,
- Document management systém
- Registr zaměstnanců,
- Partneři,
- Správa elektronických dokumentů,
- GDPR,
- Provozní funkce Systému včetně průřezových funkcionalit.

Systém obsahuje ekonomické moduly a submoduly (dále společně jako tzv. ekonomická část Systému) a to:

- Rozpočet,
- Rozhraní na Státní pokladnu,
- Integrace s EKIS,
- Integrace s EDS/SMVS
- Podvojný účetnictví,
- Analytické členění,
- Obchodní případ,
- Evidence majetku,
- Inventarizace,
- Skladové hospodářství,
- Fakturace,
- Smlouvy a objednávky,
- Materiálně technické zabezpečení – MTZ,
- Styk s bankou,
- Pokladna,
- OLAP (Datové kostky).

Systém dále obsahuje samostatný modul pro zajištění funkcí elektronické spisové služby (ESS) v souladu s platnou legislativou, včetně napojení na elektronickou spisovnu.

Přehled implementované funkcionality Systému

Společné funkce Systému

Globální číselníky

Modul Globální číselníky obsahuje centrální číselníky Systému, nástroje pro jejich správu a replikace.

Servis

Modul Servis je primárně určen pro administrátory (správce) aplikace. Jeho součástí jsou diagnostické nástroje k ladění výkonu, modul zpracovává protokoly z instalace verze, vytváří seznam aplikovaných hotfixů, výpisy informací o nastavení aplikace atd.

Report designer

Modul umožňuje vytvářet uživatelům vlastní sestavy a reporty, případně vytvářet klony sestav dodávaných se Systémem. Obsah sestav lze exportovat do souboru různých formátů (PDF, EXCEL, IMAGE).

Workflow

Modul Workflow obsahuje obecné nástroje pro definici spolupráce mezi uživateli a řízení toku informací v Systému.

DMS (Document management system)

Většina agend Systému umožňuje naskenované doklady umístit do bezpečného datového úložiště Systému AVIS^{ME}, kde mohou být přístupné i několika oprávněným uživatelům zároveň.

Registr zaměstnanců

Modul je určen pro tvorbu organizační struktury organizace a zařazení zaměstnanců organizace do této struktury. Modul je možné propojit pomocí univerzálního rozhraní s personálním systémem, odkud je pak řízena aktualizace organizační struktury. Modul umožňuje vést různé organizační struktury v čase.

Správa elektronických dokumentů,

Modul obsahuje průřezové funkcionality pro správu elektronických dokumentů v Systému.

GDPR

Modul obsahuje funkcionality nezbytné pro realizaci dotazovacích a dalších operací související s uplatněním práv subjektů údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Modul GDPR zajišťuje evidenci a správu osobních údajů napříč systémem, včetně evidence zdrojů osobních údajů, účelů zpracování a doby zpracování. V modulu GDPR lze detekovat osobní data, kde již pominul účel zpracování. Dále zajišťuje podklady pro žádosti subjektů údajů – výpisy evidovaných osobních dat podle relevance shody žádajícího subjektu s evidovanými údaji.

Partneři

Modul slouží k vytváření a spravování obchodních partnerů, jejich poboček a dalších souvisejících informací týkajících se partnera, jako právní forma partnera, typ partnera, bankovní účty poboček, kontakty atd. V modulu je zpracována funkčnost napojení na webovou službu Administrativního Registru Ekonomických Subjektů (ARES). Dále modul umožňuje prověření spolehlivosti partnerů napojením na Registr plátců DPH a automatizované vedení záznamů o takto provedených kontrolách. Funkčnost automaticky stahuje aktuální číselník adres z RUIAN (Registr územní identifikace, adres a nemovitostí).

Provozní funkce Systému včetně průřezových funkcionalit

Mezi provozní funkce patří vlastní technologické jádro Systému a průřezové funkce Systému jako jsou kryptografické a další bezpečnostní funkce.

Ekonomické moduly

Rozpočet

Tento modul plně pokrývá potřeby, které na správu rozpočtu kladou rozpočtové organizace, ale pro tvorbu vlastního rozpočtu ho mohou využít i ostatní typy organizací státní a veřejné správy.

Modul umožňuje nasazení schváleného rozpočtu, tvorbu záznamů o předběžné řídicí finanční kontrole, tvorbu rozpočtových opatření, uvolňování prostředků z mimorozpočtových zdrojů a nároků z nespotebovaných výdajů. K dalším funkcím patří i zpracování dat pro finanční výkazy, vytváření sestav a uživatelské přehledy z jednotlivých rozpisů čerpání – rozpisů úhrad.

Modul rozpočet je integrován s IISSP jak v oblasti tvorby a on-line schvalování rezervací a rozpočtových opatření, přeúčtování skutečnosti a práce s NNV a mimorozpočtovými prostředky, tak také při práci s rozpočtovým provizoriem.

Rozhraní na Státní pokladnu

Tento submodul slouží k nastavení veškerých parametrů nutných k automatizované komunikaci s IISSP. Dále uživateli umožňuje monitoring veškerých datových přenosů mezi AVIS^{ME} a IISSP, včetně konkrétního obsahu datových dávek a výsledků jejich zpracování.

Integrace s EKIS

Submodul Integrace s EKIS byl vyvinut pro potřeby komunikace organizační složky státu s IISSP. Každá OSS provozuje i jiné ekonomické informační systémy (dále jen EKIS), minimálně systém pro zpracování mezd, kde jsou vytvářeny příkazy k úhradě, a přitom se v těchto systémech nevede rozpočtová agenda napojená na IISSP. V rámci tohoto modulu probíhá zpracování požadavků na rezervaci v IISSP a zpětné předávání údajů o konkrétní rezervaci. Rozhraní je univerzální pro všechny EKIS díky obecnému převodovému můstku mezi interními identifikátory EKIS a tzv. identifikací na straně IISSP.

Integrace s EDS/SMVS

Tento submodul zabezpečuje integritu dat mezi AVIS^{ME} a EDS/SMVS v rámci centrálního sledování IISSP. Automatizuje zakládání nových akcí, provádění rezervací a rozpočtových opatření.

Podvojně účetnictví

Modul umožňuje spravovat účetnictví, které rozsahem, způsobem vedení a průkazností odpovídá platnému zákonu o účetnictví včetně všech jeho vyhlášek a účetních standardů. Nabízí účtování o stavu a pohybu majetku a jiných aktiv, závazků a jiných pasiv, dále účtování o výdajích a příjmech a výsledku hospodaření. Umožňuje sledovat a párovat saldokontní záznamy, vytvářet kurzové rozdíly a opravné položky. Poskytuje celou škálu účetních výkazů, zejména pak legislativních, včetně jejich exportu do Státní pokladny. Samozřejmostí jsou importy účetních dat z jiných externích systémů.

Analytické členění

Modul je z převážné části koncipován pro sestavení pomocného analytického přehledu a jeho odesílání do CSUIS. Základní číselníky v sobě nesou údaje statistického členění a jeho vazbu na účetní analytické účty, definici pro vyhláškou stanovené statistické výkazy. Modul obsahuje importy základních částí analytického členění z jiných externích systémů s možností propojení k příslušným účetním dokladům. Modul ve své nadstavbě zahrnuje také

Evidenci závazků a pohledávek, Evidenci věcných břemen, zástav a záruk, Evidenci podmíněných závazků a pohledávek a Evidenci přechodných aktiv, pasiv a rezerv.

Obchodní případ

Modul slouží k evidenci veřejných zakázek, sledování průběhu soutěže a jejímu konečnému vyhodnocení. Umožňuje kontrolovat čerpání prostředků formou zakázek a jejich následné archivování. Modul umí posoudit jednotlivé obchodní případy dle velkého množství zadaných kritérií a vzájemně je kombinovat.

Evidence majetku

Modul slouží organizacím k evidenci a správě majetku. Umožňuje zakládat evidenční karty pro každý druh majetku, prohlížet je a editovat. V modulu se zaznamenává historie pohybů majetku a majetek se zde dá i odepisovat.

Inventarizace

V modulu lze provádět inventarizaci majetku i s využitím čteček čárových kódů a dle potřeby během inventury generovat příslušné tiskové inventurní výstupy.

Skladové hospodářství

Modul řeší problematiku skladového hospodářství. Umožňuje vést neomezený počet skladů v různé úrovni organizačního členění. Každý sklad má své specifické vlastnosti a je propojen dle typu účtování s modulem Podvojně účetnictví.

Fakturace

Modul má za úkol evidovat všechny typy přijatých faktur, vystavovat faktury vydané, sledovat ostatní příjmy a platby a všechny doklady předkontovat pro potřeby podvojně účetnictví. V modulu dochází ke zpracování záloh, záznamních povinností, upomínek, vzájemných zápočtů. Do evidence faktur se promítají úhrady provedené bankovními převody.

Do modulu je zpracována tvorba i zpracování elektronických faktur ve všech aktuálně platných formátech.

Smlouvy a objednávky

Modul umožňuje vystavování a evidenci žádanek, objednávek a smluv. Pro potřeby pravidelných splátek slouží nastavení platebního kalendáře, sledování splátek úhrady a následné propojení s vyúčtovací fakturou. U smluv lze kontrolovat postupné plnění na základě fakturačních etap.

MTZ

Pro potřeby centrálního nákupu a distribuce zboží pro jednotlivé útvary organizace byl vyvinut modul Materiálně technické zásobování. Modul má těsnou vazbu na modul Smlouvy a objednávky, kde jsou evidovány smluvní vztahy. Ve webovém prostředí je umožněna správa katalogu zboží i zpracování žádanek zaměstnanců formou jednoduchého interního e-shopu a vytváření souhrnných objednávek za útvary i za celou organizaci. Aplikace sleduje limity zaměstnanců i útvarů a nevyčerpané limity přenáší do dalšího období. Objednávky jsou dodavateli předávány ve formátech PDF a XML. Po zavezení zboží aplikace sleduje vypořádání objednávek v návaznosti na evidenci dodacích listů, vazbu na faktury (v součinnosti s modulem Fakturace), případně vytváří reklamace.

Styk s bankou

Modul je primárně určen pro tvorbu příkazů k úhradě a zpracování bankovních výpisů. Příkazy k úhradě i bankovní výpisy jsou zpracovávány automatizovaně v dávkách dle podmínek konkrétního bankovního ústavu. Jsou propojeny s účetnictvím i rozpočtem. Pro ČNB je do Systému zpracována kontrola na rezervace IISSP.

Pokladna

Modul řeší problematiku hotovostních plateb v korunách i valutách. Je propojen s modulem Podvojně účetnictví a s modulem Rozpočet formou rozpisů čerpání. U daňových pokladních dokladů nabízí tvorbu evidence DPH. Je napojen na rezervace IISSP. Modul umožňuje vytvářet libovolný počet pokladen v různé úrovni organizačního členění.

OLAP (Datové kostky)

Modul OLAP řeší systémovou administraci a vlastní spouštění existujících datových kostek. V rámci administrace se jedná o správu databází OLAP a jejich přiřazení jednotlivým kostkám, zobrazení verzí OLAP databází, správu parametrů, rolí a správu účtů (uživatelů), kteří mají k OLAP databázím přístup. Pro uživatele je zásadní agenda Datové kostky, která nabízí ke spuštění konkrétní kostky. V současné verzi se jedná o: Meziroční srovnání čerpání rozpočtu, Vazby Karty majetku, Střednědobý rozpočet, Kontrolní záznam a Kontrolní záznam a ZPK.

Elektronická spisová služba

Modul plní několik základních úkolů – evidenci doručených a odeslaných písemností, sledování jejich oběhu v organizační struktuře z hlediska lhůt, sledování způsobu vyřízení písemností nebo spisů, dohledávání informací spojených s vyřízením dokumentů a spisů. Modul je napojen na systém datových schránek ISDS, či Elektronickou podatelnu, což umožňuje automatizované zpracování písemností přijatých v elektronické podobě. Dokumenty lze také skenovat, nahrát z vybraného média, konvertovat do archivního formátu. Připojení zaručeného elektronického podpisu včetně časového razítka k dokumentu je samozřejmostí. Spisová služba je propojena s bezpečným úložištěm elektronických dokumentů s možností zobrazení vizuální podoby písemnosti nebo spisu přímo z aplikace AVIS^{ME}. V souladu s národním standardem pro elektronické Systémy spisové služby jsou dokumenty propojeny s věcnými skupinami spisového plánu a po ukončení řízení ve formátu XML předány do elektronické spisovny.

Technické informace

Systém má třívrstvou architekturu skládající se z databázového serveru, aplikačního serveru a klientské aplikace instalované na uživatelské stanici. Systém je vyvíjen na platformě Microsoft .NET Framework a využívá relační databázový systém Microsoft SQL Server. Systém umožňuje současně práci řádově několika stovek uživatelů a lze jej škálovat s využitím nástrojů společnosti Microsoft. Dále je použita aplikace pro generování sestav Crystal Reports.

Uživatelé používají nativní klientskou aplikaci (těžký klient) a dále pak podpůrné nástroje MS Crystal Report Viewer, Adobe Reader 10.0 a vyšší a Internet Explorer 11.0 a vyšší.

Systém je významným informačním systémem ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

Služby S1 jsou děleny na 3 samostatné části dle částí, kterých se Technická a uživatelská podpora týká, a to:

- **S1.1 Technická a uživatelská podpora společných funkcí Systému,**
- **S1.2 Technická a uživatelská podpora Systému – ekonomická část,**
- **S1.3 Technická a uživatelská podpora Systému – část ESS.**

Náležitosti Služby technické a uživatelské podpory jsou v jednotlivých částech totožné.

S1.1 Technická a uživatelská podpora společných funkcí Systému

Popis služby

ID služby	S1.1
Název	Technická a uživatelská podpora společných funkcí Systému
Definice služby	Služba č. 1.1 obsahuje: <ul style="list-style-type: none">- zajištění uživatelské L1 podpory včetně přijímání Hlášení uživatele a požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mail, service desk aplikace), jejich zaznamenání, vyhodnocení a navržení řešení uživateli- zajištění technické L2 podpory a služeb profylaxe Systému,- zajištění technické L3 podpory.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Zajištění uživatelské L1 podpory včetně přijímání požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mail, service desk aplikace), jejich zaznamenání, vyhodnocení a navržení řešení uživateli	Poskytovatel je povinen přijímat Hlášení uživatele a reagovat na ně nejpozději do 60 minut od nahlášení. Součástí reakce musí být navržený způsob řešení předmětu Hlášení uživatele. Hlášení uživatele může být vyřešeno najednou nebo více odpověďmi, nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení. Požadavky mohou zahrnovat dotazy na obecnou funkcionalitu Systému a nestandardní chování Systému. Poskytovatel vede v service desk aplikaci evidenci řešitelských úkonů pro každý požadavek. Při úspěšném vyřešení Hlášení uživatele je Poskytovatel povinen požadovat po uživateli potvrzení úspěšného vyřešení jeho požadavku. Součástí plnění je taktéž klasifikace Hlášení uživatele, a to zejména s ohledem na závažnost Hlášení uživatele v souladu s platnou právní úpravu v oblasti kybernetické bezpečnosti, kdy Poskytovatel je povinen v případě zjištění situace s potenciálními významnými následky proaktivně informovat Objednatele a přijmout nezbytná technická opatření. V případě, že Poskytovatel není schopen vyřešit Hlášení uživatele prostředky L1 podpory, předá Hlášení uživatele technické L2 nebo L3 podpoře a o změně způsobu řešení informuje Objednatele, kdy Poskytovatel je povinen si vyžádat souhlas Objednatele se změnou způsobu řešení Hlášení uživatele ve vyšší úrovni podpory. Lhůta na vyřešení Hlášení uživatele se pak řídí lhůtou příslušné úrovně podpory.	10.000,- Kč za každé jedno nepřijmutí Hlášení uživatele 10.000,- Kč za každé jedno porušení předepsané doby reakce na Hlášení uživatele 50.000,- Kč za každé Hlášení uživatele, které není v předepsaném čase vyřešené nebo postoupené na vyšší úroveň podpory 12.000,- Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

<p>Zajištění technické L2 podpory a služeb profylaxe Systému</p>	<p>Součástí plnění je zajištění pravidelné profylaxe Systému dle předem Objednateli nahlášeného výčtu profylaktických úkonů, který zahrnuje i povinnosti pro naplnění § 19 až § 21, §25 odst. 2, §26 a §27 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti ve vztahu k technologiím, které Systém využívá. Plnění zahrnuje proaktivní provádění technických zásahů, návrhy na technickou optimalizaci Systému a konzultaci jejich nasazení se Objednatelem dokumentovatelnou formou. Další částí dílčího plnění, je zajištění řešení Hlášení uživatele, které nedokáže Poskytovatel vyřešit v rámci L1 podpory včetně odsouhlasení předání Hlášení uživatele Objednatelem, jejich evidence a dokumentace zahrnující i navržený způsob jeho řešení, ověření návrhu řešení na testovacím Systému a plánu nasazení řešení do Systému. Při technických zásazích při implementaci oprav do Systému je Poskytovatel povinen zajistit návrat Systému do stavu před zahájením jeho úprav vlivem technických zásahů nebo oprav (roll-back) v případě neúspěšného nasazení oprav či jiných zásahů do Systému bez omezení dostupnosti Systému pro uživatele. Poskytovatel je povinen vyřešit Hlášení uživatele předané L1 podporou do 5 pracovních dnů od nahlášení. V případě závažných příčin Hlášení uživatele a náročnosti jeho vyřešení může být doba odstranění příčiny a opravu prodloužena na 10 pracovních dnů po důvodném odsouhlasení Objednatelem. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout technické služby v lokalitě nebo lokalitách Objednatele. Součástí plnění je i průběžné informování Poskytovatele o známých provozních zranitelnostech a navržení způsobu jejich odstranění včetně provedení odstranění těchto provozních zranitelností. Předmětem této služby je také aktualizace dokumentační základny příslušné části Systému, a to nejméně 4x ročně (ke každému prvnímu dni kalendářního čtvrtletí), kdy cílem této dílčí aktivity v rámci služby je udržovat Systém v aktuálním dokumentovaném stavu.</p>	<p>100.000, - Kč v případě každého jednotlivého porušení povinnosti provést předepsanou profylaxi v příslušném týdnu v rozsahu a četnosti stanovených v Minimálních požadavcích na pravidelnou profylaxi 50.000, - Kč za každé Hlášení uživatele, které není v předepsaném čase vyřešené nebo postoupené na vyšší úroveň podpory 50.000, - Kč za každé zjištění neaktuálnosti dokumentační základny Systému v následujícím kalendářním čtvrtletí po kalendářním čtvrtletí, kdy vznikl důvod aktualizace dokumentační základny 100.000, - Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 4 hodiny (avšak nepřesahující 12 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele 200.000, - Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 12 hodin (avšak nepřesahující 24 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele 1.000.000, - Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodin nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka</p>
--	--	--

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
		v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby
Zajištění technické L3 podpory	Předmětem tohoto dílčího plnění je zajištění služeb podpory Systému na nejvyšší technické úrovni. Jedná se o situace, které mohou negativně ovlivnit dostupnost Systému jako celku nebo vyžadují zásah do zdrojového kódu a vytvoření nových dílčích verzí Systému. Součástí plnění je návrh řešení Hlášení uživatele předané L2 podporou včetně odsouhlasení předání Hlášení uživatele Objednatelem, jeho otestování na testovacím pracovišti, příprava opravného balíčku Systému a jeho implementace po schválení Objednatelem do prostředí Objednatele při zajištění postupů umožňující vrátit Systém do stavu před implementací opravného balíčku. Poskytovatel je povinen vyřešit Hlášení uživatele předané L2 podporou do 5 pracovních dnů od předání Hlášení uživatele L2 podporou. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout technické služby na místě v lokalitě nebo lokalitách Objednatele.	<p>200.000,- Kč za každé nevyřešené Hlášení uživatele v předepsaném čase na vyřešení hlášení</p> <p>100.000,- Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 4 hodiny (avšak nepřesahující 12 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>200.000,- Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 12 hodin (avšak nepřesahující 24 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>1.000.000,- Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodiny nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>12.000,- Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby</p>

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S1.1	Průběžné plnění ze strany Poskytovatele služby v režimu 5x12

Požadované organizační a technické prostředky na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Poskytovatel musí při provozování služby zajistit na svůj náklad:

- service desk aplikaci pro evidenci Hlášení uživatele, klasifikaci Hlášení uživatele umožňující změnu závažnosti Hlášení uživatele na incident, navržených postupů řešení a sledování průběhu řešení včetně zajištění přístupu pro uživatele Systému do této aplikace,
- testovací prostředí Systému v aktuální verzi odpovídající provozované verzi Objednatelem,
- znalostní bázi často se vyskytujících problémů včetně jejího průběžného doplňování a aktualizace včetně zajištění přístupu pro uživatele Systému k této znalostní bázi,
- organizační pravidla při zajištění L1, L2 a L3 služeb včetně pokynů pro uživatele pro využívání služby S1.1 včetně procesů schvalování klasifikace Hlášení uživatele v příslušné úrovni podpory,
- vedení komunikační matice Odpovědných osob Objednatele a jejich informování v souladu s organizačními pravidly,
- Dokumentační základnu v aktuálním stavu a její publikaci uživatelům Systému,
- vytvoření pravidelné měsíční zprávy o plnění služby S1.1 za kalendářní měsíc.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele k zajištění Služby

Pro zajištění Služby musí Poskytovatel závazně zajistit 2 FTE zahrnující následující role:

- operátor uživatelské L1 podpory,
- operátor technické L2 podpory,
- operátor technické L3 podpory, kdy uvedená personální kapacita Poskytovatele pro zajištění této Služby musí být sdílena se Službou S2.1 nebo S2.2 a to s věcně příslušnou rolí pracovníka Poskytovatele.

Poskytovatel musí sdílet nevyužité kapacity pro zajištění této Služby se Službami S1.2 a S1.3.

Minimální požadavky na pravidelnou profylaxi

Minimální požadované činnosti Poskytovatele v rámci pravidelné profylaxe věcně příslušných částí a komponent Systému v rámci této služby jsou:

- kontrola zálohování,
- kontrola logů na serverech Systému
- kontrola Systémového času,
- kontrola řádných funkcí Systému se zvláštním zřetelem na dodržování zákonných povinností Objednatele,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- kontrola využívaných zdrojů (využití paměti, diskového místa, síťové zátěže apod.),
- kontrola aplikačních a databázových logů,
- kontrola aplikačního chování uživatelů,
- kontrola optimalizačních procedur komponent datových a databázových úložišť,
- kontrola oprávnění uživatelů a jejich rolí,
- kontrola pravidelných činností Systému zaměřených na synchronizaci dat,
- kontrola konzistence datových objektů v Systému,
- kontrola stavu integračních rozhraní,
- kontrola stavu certifikátů a dalších nezbytných bezpečnostních prvků v Systému,
- vyhodnocení kontroly dostupnosti komponent Systému.

Poskytovatel je povinen vypracovat úkony profylaxe Systému zahrnující minimální požadované činnosti, a to včetně jejich podrobné dokumentace a předložit je ke schválení Objednateli před zahájením poskytování Služby. Poskytovatel je povinen provádět Objednatelem schválené úkony profylaxe nejméně 1x týdně a při provádění profylaxe Systému zajistit dokumentaci průběhu a výsledku všech úkonů profylaxe. Poskytovatel je povinen aktualizovat úkony profylaxe Systému s ohledem na známé zranitelnosti a pokyny výrobců dílčích komponent SW, které Systém využívá, a každou aktualizaci předložit ke schválení Objednateli před provedením příslušného aktualizovaného úkonů.

Na základě provedených úkonů profylaxe Systému v případě zjištěného nálezu, který může mít negativní vliv na provoz, bezpečnost nebo spolehlivost Systému přistoupí Poskytovatel k proaktivnímu odstranění potenciálních závad nebo jiných anomálních jevů v Systému. Odstranění závad či anomálních jevů musí být Objednatelem schváleno na základě předem navrženého postupu Poskytovatelem, který bude zaznamenán v service desk aplikaci. Poskytovatel výsledek navrženého postupu vyhodnotí a vyhodnocení zaznamená opět do service desk aplikace.

Akceptační podmínky služby

Předání výpisu ze service deskové aplikace obsahující přehled činností poskytovatele v rámci uživatelské a technické podpory v souladu s požadovanými parametry služby a na základě dokumentace průběhu a výsledku všech úkonů profylaxe (souhrnně Měsíční zpráva), které jsou nedílnou součástí Akceptačního protokolu pro tuto službu. Zdrojová data Měsíční zprávy musí být Poskytovatelem připravena v service deskové aplikaci nejpozději do 5 dnů po ukončení příslušného kalendářního měsíce.

Měsíční zpráva musí obsahovat jmenovitý výčet pracovníků Poskytovatele v rozsahu požadovaných FTE, kteří se podílejí na poskytování služby. Součástí měsíční zprávy musí být přehled časové alokace pracovníků Poskytovatele k prokázání požadovaných FTE Objednatelem.

Pokud při poskytování služby dojde k nesplnění požadovaných parametrů služeb, musí Měsíční zpráva obsahovat vyčíslení smluvních pokut.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN),
- umožní provádět úkony profylaxe podle pokynů Poskytovatele a poskytne nezbytnou součinnost pro provádění pravidelné profylaxe součinnosti a k odstranění zjištěných nálezů Poskytovatelem,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverů Systému,
- zajistí přístup uživatelů Systému k service desk aplikaci Poskytovatele.

S1.2 Technická a uživatelská podpora Systému – ekonomická část

Popis služby

ID služby	S1.2
Název	Technická a uživatelská podpora Systému – ekonomická část
Definice služby	Služba č. 1.2 obsahuje: <ul style="list-style-type: none">- zajištění uživatelské L1 podpory včetně přijímání Hlášení uživatele a požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mail, service desk aplikace), jejich zaznamenání, vyhodnocení a navržení řešení uživateli- zajištění technické L2 podpory a služeb profylaxe Systému,- zajištění technické L3 podpory.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Zajištění uživatelské L1 podpory včetně přijímání požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mail, service desk aplikace), jejich zaznamenání, vyhodnocení a navržení řešení uživateli	Poskytovatel je povinen přijímat Hlášení uživatele a reagovat na ně nejpozději do 60 minut od nahlášení. Součástí reakce musí být navržený způsob řešení předmětu Hlášení uživatele. Hlášení uživatele může být vyřešeno najednou nebo více odpověďmi, nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení. Požadavky mohou zahrnovat dotazy na obecnou funkcionalitu Systému a nestandardní chování Systému. Poskytovatel vede v service desk aplikaci evidenci řešitelských úkonů pro každý požadavek. Při úspěšném vyřešení Hlášení uživatele je Poskytovatel povinen požadovat po uživateli potvrzení úspěšného vyřešení jeho požadavku. Součástí plnění je taktéž klasifikace Hlášení uživatele, a to zejména s ohledem na závažnost Hlášení uživatele v souladu s platnou právní úpravu v oblasti kybernetické bezpečnosti, kdy Poskytovatel je povinen v případě zjištění situace s potenciálními významnými následky proaktivně informovat Objednatele a přijmout nezbytná technická opatření. V případě, že Poskytovatel není schopen vyřešit Hlášení uživatele prostředky L1 podpory, předá Hlášení uživatele technické L2 nebo L3 podpoře a o změně způsobu řešení informuje Objednatele, kdy Poskytovatel je povinen si vyžádat souhlas Objednatele se změnou způsobu řešení Hlášení uživatele ve vyšší úrovni podpory. Lhůta na vyřešení Hlášení uživatele se pak řídí lhůtou příslušné úrovně podpory.	10.000,- Kč za každé jedno nepřijmutí Hlášení uživatele 10.000,- Kč za každé jedno porušení předepsané doby reakce na Hlášení uživatele 50.000,- Kč za každé Hlášení uživatele, které není v předepsaném čase vyřešené nebo postoupené na vyšší úroveň podpory 12.000,- Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

<p>Zajištění technické L2 podpory a služeb profylaxe Systému</p>	<p>Součástí plnění je zajištění pravidelné profylaxe Systému dle předem Objednateli nahlášeného výčtu profylaktických úkonů, který zahrnuje i povinnosti pro naplnění § 19 až § 21, §25 odst. 2, §26 a §27 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti ve vztahu k technologiím, které Systém využívá. Plnění zahrnuje proaktivní provádění technických zásahů, návrhy na technickou optimalizaci Systému a konzultaci jejich nasazení se Objednatelem dokumentovatelnou formou. Další částí dílčího plnění, je zajištění řešení Hlášení uživatele, které nedokáže Poskytovatel vyřešit v rámci L1 podpory včetně odsouhlasení předání Hlášení uživatele Objednatelem, jejich evidence a dokumentace zahrnující i navržený způsob jeho řešení, ověření návrhu řešení na testovacím Systému a plánu nasazení řešení do Systému. Při technických zásazích při implementaci oprav do Systému je Poskytovatel povinen zajistit návrat Systému do stavu před zahájením jeho úprav vlivem technických zásahů nebo oprav (roll-back) v případě neúspěšného nasazení oprav či jiných zásahů do Systému bez omezení dostupnosti Systému pro uživatele. Poskytovatel je povinen vyřešit Hlášení uživatele předané L1 podporou do 5 pracovních dnů od nahlášení. V případě závažných příčin Hlášení uživatele a náročnosti jeho vyřešení může být doba odstranění příčiny a opravu prodloužena na 10 pracovních dnů po důvodném odsouhlasení Objednatelem. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout technické služby v lokalitě nebo lokalitách Objednatele. Součástí plnění je i průběžné informování Poskytovatele o známých provozních zranitelnostech a navržení způsobu jejich odstranění včetně provedení odstranění těchto provozních zranitelností. Předmětem této služby je také aktualizace dokumentační základny příslušné části Systému, a to nejméně 4x ročně (ke každému prvnímu dni kalendářního čtvrtletí), kdy cílem této dílčí aktivity v rámci služby je udržovat Systém v aktuálním dokumentovaném stavu.</p>	<p>100.000, - Kč v případě každého jednotlivého porušení povinnosti provést předepsanou profylaxi v příslušném týdnu v rozsahu a četnosti stanovených v Minimálních požadavcích na pravidelnou profylaxi 50.000, - Kč za každé Hlášení uživatele, které není v předepsaném čase vyřešené nebo postoupené na vyšší úroveň podpory 50.000, - Kč za každé zjištění neaktuálnosti dokumentační základny Systému v následujícím kalendářním čtvrtletí po kalendářním čtvrtletí, kdy vznikl důvod aktualizace dokumentační základny 100.000, - Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 4 hodiny (avšak nepřesahující 12 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele 200.000, - Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 12 hodin (avšak nepřesahující 24 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele 1.000.000, - Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodin nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka</p>
--	--	--

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
		v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby
Zajištění technické L3 podpory	Předmětem tohoto dílčího plnění je zajištění služeb podpory Systému na nejvyšší technické úrovni. Jedná se o situace, které mohou negativně ovlivnit dostupnost Systému jako celku nebo vyžadují zásah do zdrojového kódu a vytvoření nových dílčích verzí Systému. Součástí plnění je návrh řešení Hlášení uživatele předané L2 podporou včetně odsouhlasení předání Hlášení uživatele Objednatelem, jeho otestování na testovacím pracovišti, příprava opravného balíčku Systému a jeho implementace po schválení Objednatelem do prostředí Objednatele při zajištění postupů umožňující vrátit Systém do stavu před implementací opravného balíčku. Poskytovatel je povinen vyřešit Hlášení uživatele předané L2 podporou do 5 pracovních dnů od předání Hlášení uživatele L2 podporou. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout technické služby na místě v lokalitě nebo lokalitách Objednatele.	<p>200.000,- Kč za každé nevyřešené Hlášení uživatele v předepsaném čase na vyřešení hlášení</p> <p>100.000,- Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 4 hodiny (avšak nepřesahující 12 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>200.000,- Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 12 hodin (avšak nepřesahující 24 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>1.000.000,- Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodiny nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>12.000,- Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby</p>

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S1.2	Průběžné plnění ze strany Poskytovatele služby v režimu 5x12

Požadované organizační a technické prostředky na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Poskytovatel musí při provozování služby zajistit na svůj náklad:

- service desk aplikaci pro evidenci Hlášení uživatele, klasifikaci Hlášení uživatele umožňující změnu závažnosti Hlášení uživatele na incident, navržených postupů řešení a sledování průběhu řešení včetně zajištění přístupu pro uživatele Systému do této aplikace,
- testovací prostředí Systému v aktuální verzi odpovídající provozované verzi Objednatelem,
- znalostní bázi často se vyskytujících problémů včetně jejího průběžného doplňování a aktualizace včetně zajištění přístupu pro uživatele Systému k této znalostní bázi,
- organizační pravidla při zajištění L1, L2 a L3 služeb včetně pokynů pro uživatele pro využívání služby S1.1 včetně procesů schvalování klasifikace Hlášení uživatele v příslušné úrovni podpory,
- vedení komunikační matice Odpovědných osob Objednatele a jejich informování v souladu s organizačními pravidly,
- Dokumentační základnu v aktuálním stavu a její publikaci uživatelům Systému,
- vytvoření pravidelné měsíční zprávy o plnění služby S1.1 za kalendářní měsíc.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele k zajištění Služby

Pro zajištění Služby musí Poskytovatel závazně zajistit 5 FTE zahrnující následující role:

- operátor uživatelské L1 podpory,
- operátor technické L2 podpory,
- operátor technické L3 podpory, kdy uvedená personální kapacita Poskytovatele pro zajištění této Služby musí být sdílena se Službou S2.1 nebo S2.2 a to s věcně příslušnou rolí pracovníka Poskytovatele.

Poskytovatel musí sdílet nevyužité kapacity pro zajištění této Služby se Službami S1.2 a S1.3.

Minimální požadavky na pravidelnou profylaxi

Minimální požadované činnosti Poskytovatele v rámci pravidelné profylaxe věcně příslušných částí a komponent Systému v rámci této služby jsou:

- kontrola zálohování,
- kontrola logů na serverech Systému
- kontrola Systémového času,
- kontrola řádných funkcí Systému se zvláštním zřetelem na dodržování zákonných povinností Objednatele,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- kontrola využívaných zdrojů (využití paměti, diskového místa, síťové zátěže apod.),
- kontrola aplikačních a databázových logů,
- kontrola aplikačního chování uživatelů,
- kontrola optimalizačních procedur komponent datových a databázových úložišť,
- kontrola oprávnění uživatelů a jejich rolí,
- kontrola pravidelných činností Systému zaměřených na synchronizaci dat,
- kontrola konzistence datových objektů v Systému,
- kontrola stavu integračních rozhraní,
- kontrola stavu certifikátů a dalších nezbytných bezpečnostních prvků v Systému,
- vyhodnocení kontroly dostupnosti komponent Systému.

Poskytovatel je povinen vypracovat úkony profylaxe Systému zahrnující minimální požadované činnosti, a to včetně jejich podrobné dokumentace a předložit je ke schválení Objednateli před zahájením poskytování Služby. Poskytovatel je povinen provádět Objednatelem schválené úkony profylaxe nejméně 1x týdně a při provádění profylaxe Systému zajistit dokumentaci průběhu a výsledku všech úkonů profylaxe. Poskytovatel je povinen aktualizovat úkony profylaxe Systému s ohledem na známé zranitelnosti a pokyny výrobců dílčích komponent SW, které Systém využívá, a každou aktualizaci předložit ke schválení Objednateli před provedením příslušného aktualizovaného úkonů.

Na základě provedených úkonů profylaxe Systému v případě zjištěného nálezu, který může mít negativní vliv na provoz, bezpečnost nebo spolehlivost Systému přistoupí Poskytovatel k proaktivnímu odstranění potenciálních závad nebo jiných anomálních jevů v Systému. Odstranění závad či anomálních jevů musí být Objednatelem schváleno na základě předem navrženého postupu Poskytovatelem, který bude zaznamenán v service desk aplikaci. Poskytovatel výsledek navrženého postupu vyhodnotí a vyhodnocení zaznamená opět do service desk aplikace.

Akceptační podmínky služby

Předání výpisu ze service deskové aplikace obsahující přehled činností poskytovatele v rámci uživatelské a technické podpory v souladu s požadovanými parametry služby a na základě dokumentace průběhu a výsledku všech úkonů profylaxe (souhrnně Měsíční zpráva), které jsou nedílnou součástí Akceptačního protokolu pro tuto službu. Zdrojová data Měsíční zprávy musí být Poskytovatelem připravena v service deskové aplikaci nejpozději do 5 dnů po ukončení příslušného kalendářního měsíce.

Měsíční zpráva musí obsahovat jmenovitý výčet pracovníků Poskytovatele v rozsahu požadovaných FTE, kteří se podílejí na poskytování služby. Součástí měsíční zprávy musí být přehled časové alokace pracovníků Poskytovatele k prokázání požadovaných FTE Objednatelem.

Pokud při poskytování služby dojde k nesplnění požadovaných parametrů služeb, musí Měsíční zpráva obsahovat vyčíslení smluvních pokut.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN),
- umožní provádět úkony profylaxe podle pokynů Poskytovatele a poskytne nezbytnou součinnost pro provádění pravidelné profylaxe součinnosti a k odstranění zjištěných nálezů Poskytovatelem,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverů Systému,
- zajistí přístup uživatelů Systému k service desk aplikaci Poskytovatele.

S1.3 Technická a uživatelská podpora Systému – část ESS

Popis služby

ID služby	S1.3
Název	Technická a uživatelská podpora Systému – část ESS
Definice služby	Služba č. 1.3 obsahuje: <ul style="list-style-type: none">- zajištění uživatelské L1 podpory včetně přijímání Hlášení uživatele a požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mail, service desk aplikace), jejich zaznamenání, vyhodnocení a navržení řešení uživateli- zajištění technické L2 podpory a služeb profylaxe Systému,- zajištění technické L3 podpory.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Zajištění uživatelské L1 podpory včetně přijímání požadavků prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mail, service desk aplikace), jejich zaznamenání, vyhodnocení a navržení řešení uživateli	Poskytovatel je povinen přijímat Hlášení uživatele a reagovat na ně nejpozději do 60 minut od nahlášení. Součástí reakce musí být navržený způsob řešení předmětu Hlášení uživatele. Hlášení uživatele může být vyřešeno najednou nebo více odpověďmi, nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení. Požadavky mohou zahrnovat dotazy na obecnou funkcionalitu Systému a nestandardní chování Systému. Poskytovatel vede v service desk aplikaci evidenci řešitelských úkonů pro každý požadavek. Při úspěšném vyřešení Hlášení uživatele je Poskytovatel povinen požadovat po uživateli potvrzení úspěšného vyřešení jeho požadavku. Součástí plnění je taktéž klasifikace Hlášení uživatele, a to zejména s ohledem na závažnost Hlášení uživatele v souladu s platnou právní úpravu v oblasti kybernetické bezpečnosti, kdy Poskytovatel je povinen v případě zjištění situace s potenciálními významnými následky proaktivně informovat Objednatele a přijmout nezbytná technická opatření. V případě, že Poskytovatel není schopen vyřešit Hlášení uživatele prostředky L1 podpory, předá Hlášení uživatele technické L2 nebo L3 podpoře a o změně způsobu řešení informuje Objednatele, kdy Poskytovatel je povinen si vyžádat souhlas Objednatele se změnou způsobu řešení Hlášení uživatele ve vyšší úrovni podpory. Lhůta na vyřešení Hlášení uživatele se pak řídí lhůtou příslušné úrovně podpory.	10.000,- Kč za každé jedno nepřijmutí Hlášení uživatele 10.000,- Kč za každé jedno porušení předepsané doby reakce na Hlášení uživatele 50.000,- Kč za každé Hlášení uživatele, které není v předepsaném čase vyřešené nebo postoupené na vyšší úroveň podpory 12.000,- Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

<p>Zajištění technické L2 podpory a služeb profylaxe Systému</p>	<p>Součástí plnění je zajištění pravidelné profylaxe Systému dle předem Objednateli nahlášeného výčtu profylaktických úkonů, který zahrnuje i povinnosti pro naplnění § 19 až § 21, §25 odst. 2, §26 a §27 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti ve vztahu k technologiím, které Systém využívá. Plnění zahrnuje proaktivní provádění technických zásahů, návrhy na technickou optimalizaci Systému a konzultaci jejich nasazení se Objednatelem dokumentovatelnou formou. Další částí dílčího plnění, je zajištění řešení Hlášení uživatele, které nedokáže Poskytovatel vyřešit v rámci L1 podpory včetně odsouhlasení předání Hlášení uživatele Objednatelem, jejich evidence a dokumentace zahrnující i navržený způsob jeho řešení, ověření návrhu řešení na testovacím Systému a plánu nasazení řešení do Systému. Při technických zásazích při implementaci oprav do Systému je Poskytovatel povinen zajistit návrat Systému do stavu před zahájením jeho úprav vlivem technických zásahů nebo oprav (roll-back) v případě neúspěšného nasazení oprav či jiných zásahů do Systému bez omezení dostupnosti Systému pro uživatele. Poskytovatel je povinen vyřešit Hlášení uživatele předané L1 podporou do 5 pracovních dnů od nahlášení. V případě závažných příčin Hlášení uživatele a náročnosti jeho vyřešení může být doba odstranění příčiny a opravu prodloužena na 10 pracovních dnů po důvodném odsouhlasení Objednatelem. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout technické služby v lokalitě nebo lokalitách Objednatele. Součástí plnění je i průběžné informování Poskytovatele o známých provozních zranitelnostech a navržení způsobu jejich odstranění včetně provedení odstranění těchto provozních zranitelností. Předmětem této služby je také aktualizace dokumentační základny příslušné části Systému, a to nejméně 4x ročně (ke každému prvnímu dni kalendářního čtvrtletí), kdy cílem této dílčí aktivity v rámci služby je udržovat Systém v aktuálním dokumentovaném stavu.</p>	<p>100.000, - Kč v případě každého jednotlivého porušení povinnosti provést předepsanou profylaxi v příslušném týdnu v rozsahu a četnosti stanovených v Minimálních požadavcích na pravidelnou profylaxi 50.000, - Kč za každé Hlášení uživatele, které není v předepsaném čase vyřešené nebo postoupené na vyšší úroveň podpory 50.000, - Kč za každé zjištění neaktuálnosti dokumentační základny Systému v následujícím kalendářním čtvrtletí po kalendářním čtvrtletí, kdy vznikl důvod aktualizace dokumentační základny 100.000, - Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 4 hodiny (avšak nepřesahující 12 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele 200.000, - Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 12 hodin (avšak nepřesahující 24 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele 1.000.000, - Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodin nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka</p>
--	--	--

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
		v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby
Zajištění technické L3 podpory	Předmětem tohoto dílčího plnění je zajištění služeb podpory Systému na nejvyšší technické úrovni. Jedná se o situace, které mohou negativně ovlivnit dostupnost Systému jako celku nebo vyžadují zásah do zdrojového kódu a vytvoření nových dílčích verzí Systému. Součástí plnění je návrh řešení Hlášení uživatele předané L2 podporou včetně odsouhlasení předání Hlášení uživatele Objednatelem, jeho otestování na testovacím pracovišti, příprava opravného balíčku Systému a jeho implementace po schválení Objednatelem do prostředí Objednatele při zajištění postupů umožňující vrátit Systém do stavu před implementací opravného balíčku. Poskytovatel je povinen vyřešit Hlášení uživatele předané L2 podporou do 5 pracovních dnů od předání Hlášení uživatele L2 podporou. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout technické služby na místě v lokalitě nebo lokalitách Objednatele.	<p>200.000,- Kč za každé nevyřešené Hlášení uživatele v předepsaném čase na vyřešení hlášení</p> <p>100.000,- Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 4 hodiny (avšak nepřesahující 12 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>200.000,- Kč za každou nedostupnost dílčí části Systému (modulu nebo submodulu) přesahující 12 hodin (avšak nepřesahující 24 hodin) způsobenou v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>1.000.000,- Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodiny nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>12.000,- Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby</p>

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S1.3	Průběžné plnění ze strany Poskytovatele služby v režimu 5x12

Požadované organizační a technické prostředky na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Poskytovatel musí při provozování služby zajistit na svůj náklad:

- service desk aplikaci pro evidenci Hlášení uživatele, klasifikaci Hlášení uživatele umožňující změnu závažnosti Hlášení uživatele na incident, navržených postupů řešení a sledování průběhu řešení včetně zajištění přístupu pro uživatele Systému do této aplikace,
- testovací prostředí Systému v aktuální verzi odpovídající provozované verzi Objednatelem,
- znalostní bázi často se vyskytujících problémů včetně jejího průběžného doplňování a aktualizace včetně zajištění přístupu pro uživatele Systému k této znalostní bázi,
- organizační pravidla při zajištění L1, L2 a L3 služeb včetně pokynů pro uživatele pro využívání služby S1.1 včetně procesů schvalování klasifikace Hlášení uživatele v příslušné úrovni podpory,
- vedení komunikační matice Odpovědných osob Objednatele a jejich informování v souladu s organizačními pravidly,
- Dokumentační základnu v aktuálním stavu a její publikaci uživatelům Systému,
- vytvoření pravidelné měsíční zprávy o plnění služby S1.1 za kalendářní měsíc.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele k zajištění Služby

Pro zajištění Služby musí Poskytovatel závazně zajistit 2 FTE zahrnující následující role:

- operátor uživatelské L1 podpory,
- operátor technické L2 podpory,
- operátor technické L3 podpory, kdy uvedená personální kapacita Poskytovatele pro zajištění této Služby musí být sdílena se Službou S2.1 nebo S2.2 a to s věcně příslušnou rolí pracovníka Poskytovatele.

Poskytovatel musí sdílet nevyužité kapacity pro zajištění této Služby se Službami S1.2 a S1.3.

Minimální požadavky na pravidelnou profylaxi

Minimální požadované činnosti Poskytovatele v rámci pravidelné profylaxe věcně příslušných částí a komponent Systému v rámci této služby jsou:

- kontrola zálohování,
- kontrola logů na serverech Systému
- kontrola Systémového času,
- kontrola řádných funkcí Systému se zvláštním zřetelem na dodržování zákonných povinností Objednatele,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- kontrola využívaných zdrojů (využití paměti, diskového místa, síťové zátěže apod.),
- kontrola aplikačních a databázových logů,
- kontrola aplikačního chování uživatelů,
- kontrola optimalizačních procedur komponent datových a databázových úložišť,
- kontrola oprávnění uživatelů a jejich rolí,
- kontrola pravidelných činností Systému zaměřených na synchronizaci dat,
- kontrola konzistence datových objektů v Systému,
- kontrola stavu integračních rozhraní,
- kontrola stavu certifikátů a dalších nezbytných bezpečnostních prvků v Systému,
- vyhodnocení kontroly dostupnosti komponent Systému.

Poskytovatel je povinen vypracovat úkony profylaxe Systému zahrnující minimální požadované činnosti, a to včetně jejich podrobné dokumentace a předložit je ke schválení Objednateli před zahájením poskytování Služby. Poskytovatel je povinen provádět Objednatelem schválené úkony profylaxe nejméně 1x týdně a při provádění profylaxe Systému zajistit dokumentaci průběhu a výsledku všech úkonů profylaxe. Poskytovatel je povinen aktualizovat úkony profylaxe Systému s ohledem na známé zranitelnosti a pokyny výrobců dílčích komponent SW, které Systém využívá, a každou aktualizaci předložit ke schválení Objednateli před provedením příslušného aktualizovaného úkonů.

Na základě provedených úkonů profylaxe Systému v případě zjištěného nálezu, který může mít negativní vliv na provoz, bezpečnost nebo spolehlivost Systému přistoupí Poskytovatel k proaktivnímu odstranění potenciálních závad nebo jiných anomálních jevů v Systému. Odstranění závad či anomálních jevů musí být Objednatelem schváleno na základě předem navrženého postupu Poskytovatelem, který bude zaznamenán v service desk aplikaci. Poskytovatel výsledek navrženého postupu vyhodnotí a vyhodnocení zaznamená opět do service desk aplikace.

Akceptační podmínky služby

Předání výpisu ze service deskové aplikace obsahující přehled činností poskytovatele v rámci uživatelské a technické podpory v souladu s požadovanými parametry služby a na základě dokumentace průběhu a výsledku všech úkonů profylaxe (souhrnně Měsíční zpráva), které jsou nedílnou součástí Akceptačního protokolu pro tuto službu. Zdrojová data Měsíční zprávy musí být Poskytovatelem připravena v service deskové aplikaci nejpozději do 5 dnů po ukončení příslušného kalendářního měsíce.

Měsíční zpráva musí obsahovat jmenovitý výčet pracovníků Poskytovatele v rozsahu požadovaných FTE, kteří se podílejí na poskytování služby. Součástí měsíční zprávy musí být přehled časové alokace pracovníků Poskytovatele k prokázání požadovaných FTE Objednatelem.

Pokud při poskytování služby dojde k nesplnění požadovaných parametrů služeb, musí Měsíční zpráva obsahovat vyčíslení smluvních pokut.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN),
- umožní provádět úkony profylaxe podle pokynů Poskytovatele a poskytne nezbytnou součinnost pro provádění pravidelné profylaxe součinnosti a k odstranění zjištěných nálezů Poskytovatelem,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverů Systému,
- zajistí přístup uživatelů Systému k service desk aplikaci Poskytovatele.

S2.1 Průběžná legislativní a technologická podpora Systému včetně poskytování nových verzí – ekonomická část

Popis služby

ID služby	S2.1
Název	Průběžná legislativní a technologická podpora Systému včetně poskytování nových verzí – ekonomická část
Definice služby	Služba č. 2.1 obsahuje: <ul style="list-style-type: none">- průběžný monitoring legislativních změn a jejich zpracování do nových verzí Systému,- průběžný monitoring technologických změn a odstranění zranitelností aplikací, které tvoří Systém a jejich zpracování do nových verzí Systému,- dodávku a implementaci nových verzí Systému do prostředí Objednatele.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Průběžný monitoring legislativních změn a jejich zpracování do nových verzí Systému	Dílčí plnění zahrnuje činnosti Poskytovatele spočívající v monitoringu legislativních změn, informování Objednatele o těchto změnách, zpracování plánu implementace legislativních změn s ohledem na jejich účinnost a to tak, aby Objednatel byl plně v souladu s legislativními požadavky. Součástí plnění je také poskytování nových verzí Systému, jejich otestování a zpracování metodického postupu pro implementaci nových verzí Systému do prostředí Objednatele, kdy odpovídající rozsah požadované funkcionality schvaluje Objednatel.	5.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, kdy se Objednatel vinou Poskytovatele dostane do situace legislativního nesouladu, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby
Průběžný monitoring technologických změn a odstranění zranitelností aplikací, které tvoří Systém a jejich zpracování do nových verzí Systému	Dílčí plnění zahrnuje činnosti Poskytovatele spočívající v monitoringu technologických změn a zranitelností aplikací, které jsou součástí Systému, informování Objednatele o těchto změnách, zpracování plánu implementace technologických změn a odstranění zranitelností aplikací a to tak, aby Objednatel byl plně v souladu s doporučeními výrobců aplikací a Systém neobsahoval známé zranitelnosti. Poskytovatel je povinen odstranit známou zranitelnost do 10 kalendářních dnů od jejího zjištění. Součástí plnění je také poskytování nových verzí Systému, jejich otestování a zpracování metodického postupu pro implementaci nových verzí Systému do prostředí Objednatele.	1.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, kdy vinou Poskytovatele dojde ke zneužití známé zranitelnosti, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, kdy za známou zranitelnost je považována její publikace Výrobcem nebo jiné dílčí technologické části, kterou je Systém tvořen. 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Implementace nových verzí Systému do prostředí Objednatele v důsledku legislativní změny nebo okolnosti, kterou Objednatel není schopen předjímat či ovlivnit	Předmětem tohoto dílčího plnění je implementace nových verzí Systému (jeho ekonomické části), kde důvodem jejich vzniku je legislativní změna nebo okolnost, kterou Objednatel není schopen předjímat či ovlivnit, a jejich implementace do prostředí Objednatele. Implementace nesmí probíhat v běžné pracovní době a Poskytovatel může požádat Objednatele o zajištění odstávky Systému pro účely implementace nových verzí Systému do prostředí Objednatele. Součástí plnění je návrh implementačních kroků, jeho otestování na testovacím pracovišti, příprava implementačního balíčku Systému a jeho implementace po schválení Objednatelem do prostředí Objednatele při zajištění postupů umožňující vrátit Systém do stavu před implementací balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu.	1.000.000,- Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodiny nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S2.1	Průběžné plnění ze strany Poskytovatele služby, implementace balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu mimo běžnou pracovní dobu Objednatele.

Požadované organizační a technické prostředky na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Poskytovatel musí při provozování služby zajistit na svůj náklad:

- monitoring a dokumentace legislativních změn a jejich vyhodnocování ve vztahu k funkcionalitám Systému včetně posouzení dopadů legislativních změn na Systém a informování Objednatele o těchto dopadech,
- monitoring a dokumentace technologických změn a zranitelností aplikací tvořící Systém a jejich vyhodnocování ve vztahu k funkcionalitám Systému včetně posouzení dopadů těchto změn a zranitelností na Systém včetně informování Objednatele o těchto dopadech,
- vývojové prostředí Systému odpovídající provozované verzi či verzím Systému Objednatelem,
- testovací prostředí Systému v aktuální verzi odpovídající provozované verzi Objednatelem,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- organizační pravidla pro implementaci balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu,
- vedení komunikační matice oprávněných pracovníků Objednatele a jejich informování v souladu s organizačními pravidly při přípravě a vlastním provedení implementace balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu,
- aktualizace nebo vytvoření uživatelské, bezpečnostní, administrátorské a provozní dokumentaci Systému s ohledem na obsah balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu a její publikaci oprávněným uživatelům Objednatele,
- vytvoření pravidelné měsíční zprávy o plnění služby S2.1 za kalendářní měsíc.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatelek zajištění služby

Pro zajištění Služby musí Poskytovatel závazně zajistit 4 FTE zahrnující následující role::

- Analytik Systému,
- Programátor Systému,
- Systémový administrátor.

Uvedení pracovníci Poskytovatele se podílí na plnění L3 úrovně technické podpory v rámci služby S1.1, S1.2 a S1.3.

Akceptační podmínky služby

Předání výpisu ze service deskové aplikace obsahující přehled činností Poskytovatele v souladu s požadovanými parametry služby (souhrnně Měsíční zpráva), které jsou nedílnou součástí Akceptačního protokolu pro tuto službu. Měsíční zpráva musí být Poskytovatelem připravena v service deskové aplikaci nejpozději do 5 dnů po ukončení kalendářního období.

Měsíční zpráva musí obsahovat jmenovitý výčet pracovníků Poskytovatele v rozsahu požadovaných FTE, kteří se podílejí na poskytování služby. Součástí měsíční zprávy musí být přehled časové alokace pracovníků Poskytovatele k prokázání požadovaných FTE Objednatelem.

Pokud při poskytování služby dojde k nesplnění požadovaných parametrů služeb, musí Měsíční zpráva obsahovat vyčíslení smluvních pokut.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby implementace nových verzí Systému,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverů Systému,
- schválení funkčních změn nebo rozšíření Systému navržených Poskytovatelem na základě změn v legislativě do 10 pracovních dnů od zaslání výzvy ke schválení záměru Poskytovatele implementovat legislativní změny do Systému,

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

- schválení postupů pro implementace nové verze Systému nebo legislativní změny navržených Poskytovatelem do 10 pracovních dnů od zaslání výzvy k implementaci balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změny,
- zabezpečí odstávku Systému pro provedení implementace nové verze Systému nebo legislativní změny mimo běžnou pracovní dobu Objednatele.

S2.2 Průběžná legislativní a technologická podpora systému včetně poskytování nových verzí – část ESS

Popis služby

ID služby	S2.2
Název	Průběžná legislativní a technologická podpora Systému včetně poskytování nových verzí – část ESS
Definice služby	<p>Služba č. 2.2 obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - průběžný monitoring legislativních změn a jejich zpracování do nových verzí Systému, - průběžný monitoring technologických změn a odstranění zranitelností aplikací, které tvoří Systém a jejich zpracování do nových verzí Systému, - dodávku a implementaci nových verzí Systému do prostředí Objednatele.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Průběžný monitoring legislativních změn a jejich zpracování do nových verzí Systému	Dílčí plnění zahrnuje činnosti Poskytovatele spočívající v monitoringu legislativních změn, informování Objednatele o těchto změnách, zpracování plánu implementace legislativních změn s ohledem na jejich účinnost a to tak, aby Objednatel byl plně v souladu s legislativními požadavky. Součástí plnění je také poskytování nových verzí Systému, jejich otestování a zpracování metodického postupu pro implementaci nových verzí Systému do prostředí Objednatele, kdy odpovídající rozsah požadované funkcionality schvaluje Objednatel.	5.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, kdy se Objednatel vinou Poskytovatele dostane do situace legislativního nesouladu, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce 12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
<p>Průběžný monitoring technologických změn a odstranění zranitelností aplikací, které tvoří Systém a jejich zapracování do nových verzí Systému</p>	<p>Dílčí plnění zahrnuje činnosti Poskytovatele spočívající v monitoringu technologických změn a zranitelností aplikací, které jsou součástí Systému, informování Objednatele o těchto změnách, zpracování plánu implementace technologických změn a odstranění zranitelností aplikací a to tak, aby Objednatel byl plně v souladu s doporučeními výrobců aplikací a Systém neobsahoval známé zranitelnosti. Poskytovatel je povinen odstranit známou zranitelnost do 10 kalendářních dnů od jejího zjištění. Součástí plnění je také poskytování nových verzí Systému, jejich otestování a zpracování metodického postupu pro implementaci nových verzí Systému do prostředí Objednatele.</p>	<p>1.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, kdy vinou Poskytovatele dojde ke zneužití známé zranitelnosti, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, kdy za známou zranitelnost je považována její publikace Výrobce nebo jiné dílčí technologické části, kterou je Systém tvořen.</p> <p>12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby</p>
<p>Implementace nových verzí Systému do prostředí Objednatele v důsledku legislativní změny nebo okolnosti, kterou Objednatel není schopen předjímat či ovlivnit</p>	<p>Předmětem tohoto dílčího plnění je implementace nových verzí Systému (jeho ekonomické části), kde důvodem jejich vzniku je legislativní změna nebo okolnost, kterou Objednatel není schopen předjímat či ovlivnit, a jejich implementace do prostředí Objednatele. Implementace nesmí probíhat v běžné pracovní době a Poskytovatel může požádat Objednatele o zajištění odstávky Systému pro účely implementace nových verzí Systému do prostředí Objednatele. Součástí plnění je návrh implementačních kroků, jeho otestování na testovacím pracovišti, příprava implementačního balíčku Systému a jeho implementace po schválení Objednatelem do prostředí Objednatele při zajištění postupů umožňující vrátit Systém do stavu před implementací balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu.</p>	<p>1.000.000,- Kč za každou nedostupnost Systému přesahující 24 hodiny nebo ztrátu dat v důsledku činnosti Poskytovatele</p> <p>12.000, - Kč za každý jeden den, kdy Poskytovatel nezajistí pracovníka v odpovídající roli na základě požadovaných lidských zdrojů pro zajištění služby</p>

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S2.2	Průběžné plnění ze strany Poskytovatele služby, implementace balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu mimo běžnou pracovní dobu Objednatele.

Požadované organizační a technické prostředky na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Poskytovatel musí při provozování služby zajistit na svůj náklad:

- monitoring a dokumentace legislativních změn a jejich vyhodnocování ve vztahu k funkcionalitám Systému včetně posouzení dopadů legislativních změn na Systém a informování Objednatele o těchto dopadech,
- monitoring a dokumentace technologických změn a zranitelností aplikací tvořící Systém a jejich vyhodnocování ve vztahu k funkcionalitám Systému včetně posouzení dopadů těchto změn a zranitelností na Systém včetně informování Objednatele o těchto dopadech,
- vývojové prostředí Systému odpovídající provozované verzi či verzím Systému Objednatelem,
- testovací prostředí Systému v aktuální verzi odpovídající provozované verzi Objednatelem,
- organizační pravidla pro implementaci balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu,
- vedení komunikační matice oprávněných pracovníků Objednatele a jejich informování v souladu s organizačními pravidly při přípravě a vlastním provedení implementace balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu,
- aktualizace nebo vytvoření uživatelské, bezpečnostní, administrátorské a provozní dokumentaci Systému s ohledem na obsah balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změnu a její publikaci oprávněným uživatelům Objednatele,
- vytvoření pravidelné měsíční zprávy o plnění služby S2.1 za kalendářní měsíc.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Pro zajištění Služby musí Poskytovatel závazně zajistit 2 FTE zahrnující následující role::

- Analytik Systému,
- Programátor Systému,
- Systémový administrátor.

Uvedení pracovníci Poskytovatele se podílí na plnění L3 úrovně technické podpory v rámci služby S1.1, S1.2 a S1.3.

Akceptační podmínky služby

Předání výpisu ze service deskové aplikace obsahující přehled činností Poskytovatele v souladu s požadovanými parametry služby (souhrnně Měsíční zpráva), které jsou nedílnou součástí Akceptačního protokolu pro tuto službu. Měsíční zpráva musí být Poskytovatelem připravena v service deskové aplikaci nejpozději do 5 dnů po ukončení kalendářního období.

Měsíční zpráva musí obsahovat jmenovitý výčet pracovníků Poskytovatele v rozsahu požadovaných FTE, kteří se podílejí na poskytování služby. Součástí měsíční zprávy musí být přehled časové alokace pracovníků Poskytovatele k prokázání požadovaných FTE Objednatelem.

Pokud při poskytování služby dojde k nesplnění požadovaných parametrů služeb, musí Měsíční zpráva obsahovat vyčíslení smluvních pokut.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby implementace nových verzí Systému,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverů Systému,
- schválení funkčních změn nebo rozšíření Systému navržených Poskytovatelem na základě změn v legislativě do 10 pracovních dnů od zaslání výzvy ke schválení záměru Poskytovatele implementovat legislativní změny do Systému,
- schválení postupů pro implementace nové verze Systému nebo legislativní změny navržených Poskytovatelem do 10 pracovních dnů od zaslání výzvy k implementaci balíčku obsahující novou verzi Systému nebo legislativní změny,
- zabezpečí odstávku Systému pro provedení implementace nové verze Systému nebo legislativní změny mimo běžnou pracovní dobu Objednatele.

S3 Úprava stávajících funkcionalit Systému

Popis služby

ID služby	S3
Název	Úprava stávajících funkcionalit Systému
Definice služby	Služba č. 3 obsahuje: <ul style="list-style-type: none">- vypracování analýz úprav stávajících funkcionalit Systému, které nejsou legislativní nebo technologickou změnou.- realizace úprav stávajících funkcionalit Systému na základě analýz úprav stávajících funkcionalit Systému, které nejsou legislativní nebo technologickou změnou

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
<p>Vypracování analýz úprav stávajících funkcionalit Systému, které nejsou legislativní nebo technologickou změnou</p>	<p>Poskytovatel bude provádět analytické činnosti v přímé součinnosti s pracovníky Objednatele spočívající v realizaci úprav stávajících funkcionalit Systému na základě analýz úprav stávajících funkcionalit Systému, které nejsou legislativní nebo technologickou změnou. Tyto úpravy zahrnují i oblast nezbytně nutných integrací na informační systémy Objednatele nebo jiných subjektů státní správy a samospráv.</p> <p>Pokud nebude Objednatelem v požadavku na poskytování služeb stanoveno jinak, je výstupem plnění dokument (tzv. Zadání pro úpravu Systému) obsahující podrobný popis úprav ve smyslu podrobného popisu funkcionality, vývojových diagramů, popisu rozhraní na ostatní části Systému, popisu uživatelských rolí a popisu funkcionality pro jednotlivé role, podrobný cenový rozpočet požadovaných úprav Systému Objednatelem, včetně uvedení celkové ceny za realizaci úprav Systému a popis požadavků na zajištění součinnosti ze strany Objednatele spojených s implementací úprav Systému v prostředí Objednatele, detailního harmonogramu realizace a specifikace úprav dokumentace Systému. Služba neobsahuje programátorské práce na Systému.</p>	<p>100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu vypracování analýzy.</p>
<p>Realizace úprav stávajících funkcionalit Systému na základě analýz úprav stávajících funkcionalit Systému, které nejsou legislativní nebo technologickou změnou</p>	<p>Poskytovatel bude zajišťovat programátorské a související služby spočívající v realizaci úprav stávajících funkcionalit Systému na základě analýz úprav stávajících funkcionalit Systému, které nejsou legislativní nebo technologickou změnou. Tyto úpravy zahrnují i oblast nezbytně nutných integrací na informační Systémy Objednatele nebo jiných subjektů státní správy a samospráv.</p> <p>Pokud nebude Objednatelem v požadavku na poskytování služeb stanoveno jinak, je výstupem plnění implementační balíček obsahující úpravy nebo rozšíření Systému a jeho implementace do prostředí Objednatele dle zásad a postupů stanovených ve službě S2.1 nebo S2.2.</p>	<p>20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací úprav nebo rozšíření Systému, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu realizace na základě Objednatelem odsouhlaseného harmonogramu</p>

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S3	Na vyžádání, na základě ZaPL specifikujícího analytické služby nebo realizaci úprav stávajících funkcionalit Systému
Lhůta pro akceptaci ZaPL Poskytovatelem, údaje k vyplnění v ZaPL	Do 10 pracovních dnů, Poskytovatel v ZaPL doplní závaznou pracnost v maximálním počtu MD a harmonogram analytických prací včetně požadavku na poskytnutí součinnosti Objednatele.
Doba vyřešení požadavku	Dle dohody Poskytovatele s Objednatelem
Výstup služby	Výstupem služby je analytický dokument obsahující detailní popis zadání programátorských prací a souvisejících činností spočívající v úpravách Systému. Dalším výstupem služby je aktualizace Systému prostřednictvím jeho nové verze, která obsahuje úpravy Systému na základě analytického dokumentu.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatele k zajištění služby

Pro zajištění služby musí Poskytovatel zajistit tyto počty pracovníků v následujících rolích:

- Analytik Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby,
- Programátor Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby,
- Systémový administrátor – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby.

Akceptační podmínky služby

Akceptační podmínky služby obsahuje příslušný ZaPL.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne součinnost dle specifikace požadované součinnosti ze strany Poskytovatele služby.

S4 Školení uživatelů

Popis služby

ID služby	S4
Název	Školení uživatelů
Definice služby	Služba č. 5 obsahuje: - školení uživatelských a administrátorských dovedností k Systému.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Školení uživatelských a administrátorských dovedností k Systému	Služba zahrnuje realizaci prezenčních školení uživatelských a administrátorských dovedností k Systému. Poskytovatel pro provedení školení dodá lektorské kapacity. Pro každé školení vytvoří Poskytovatel školící materiály pro účastníky školení. Školení je možné realizovat i videokonferenčně. Vlastní školení bude trvat během jednoho dne nejméně 6 hodin, kdy zbývající hodiny do časové alokace 1 MD jsou považovány za čas, který stráví pracovník Poskytovatele přípravou na školení nebo jeho vyhodnocením či poskytnutí individuálních konzultací pracovníkům Objednatele k předmětu školení.	15.000,- Kč za neprovedení školení ve sjednaném termínu.

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S4	Na vyžádání, na základě ZaPL včetně specifikace témat a zaměření školení.

Parametr	Hodnota
Lhůta pro akceptaci ZaPL Poskytovatelem, údaje k vyplnění v ZaPL	Do 5 pracovních dní, Poskytovatel v ZaPL doplní závaznou pracnost v maximálním počtu MD a detailní obsah školení včetně uvedení možného termínu nebo termínů realizace této služby.
Doba vyřešení požadavku	Dle dohody Poskytovatele s Objednatelem
Výstup služby	Výstupem služby je provedení školení včetně prezenční listiny o konání školení a vyplněných formulářů hodnocení školení jeho účastníky, kde budou uvedeny případné nedostatky či výhrady k poskytnutí služby.

Požadované organizační a technické prostředky na straně Poskytovatele pro zajištění služby

Poskytovatel musí při provozování služby zajistit na svůj náklad:

- kvalifikované lektorské kapacity s odpovídajícími znalostmi Systému k danému tématu a zaměření školení,
- připravit školící materiály v souladu s aktuální verzí Systému a v souladu s uživatelskou, administrátorskou a příp. jinou dokumentací, kdy tyto materiály musí pokrýt obsahově celé zaměření daného tématu a zaměření školení.

Akceptační podmínky služby

Akceptační podmínky služby obsahuje příslušný ZaPL.

Součinnost Objednatele

Objednatel zajistí prostory pro konání prezenčních školení a další organizaci školení spočívající ve zvaní účastníků školení. V případě konání školení distanční formou zajistí Objednatel technické prostředky pro realizaci školení.

S5 Generování OpenDat

Popis služby

ID služby	S5
Název	Generování OpenDat

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Definice služby	<p>Služba č. 5 obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - specializované služby při generování OpenDat na základě dat v zpracovávaných Systémem v souladu s Národním katalogem otevřených dat při zachování zásad ochrany osobních údajů.
-----------------	--

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Specializované služby při generování OpenDat na základě dat v zpracovávaných Systémem v souladu s Národním katalogem otevřených dat při zachování zásad ochrany osobních údajů	<p>Služba zahrnuje poskytnutí odborných kapacit při generování OpenDat (Otevřená data) dle § 3 odst. 11 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Jedná se o přípravu a publikaci informací zpracovávaných Systémem v souladu s Národním katalogem otevřených dat ve strojově čitelném formátu a jejichž způsob a účel následného využití není omezen a dále pak pro přípravu odpovědí na dotazy dle výše uvedeného zákona.</p> <p>Součástí služby je také provádění nezbytných anonymizací a jejich dokumentace pro pozdější doložení nakládání s osobními údaji na základě platné regulace pro uplatnění zákonných práv dotčených subjektů údajů.</p> <p>Pro každou poskytnutou službu musí být zpracován metodický postup pro identifikaci otevřených dat, vytvoření datové pumpy a vlastní úkony generování dat a jejich uveřejnění v Národním katalogu otevřených dat.</p>	20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služby, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S5	Na vyžádání, na základě ZaPL specifikujícího Službu
Lhůta pro akceptaci ZaPL Poskytovatelem, údaje k vyplnění v ZaPL	Do 10 pracovních dnů, Poskytovatel v ZaPL doplní závaznou pracnost v maximálním počtu MD

Parametr	Hodnota
Doba vyřešení požadavku	Dle dohody Poskytovatele s Objednatelem
Výstup služby	Výstupem služby je metodický postup pro identifikaci otevřených dat, vytvoření datové pumpy, záznamy o provedení anonymizací, popis OpenDat v souladu s Národním katalogem otevřených dat a vlastní OpenData.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatelek zajištění služby

Pro zajištění služby musí Poskytovatel zajistit tyto počty pracovníků v následujících rolích:

- Analytik Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby,
- Programátor Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby.

Akceptační podmínky služby

Akceptační podmínky služby obsahuje příslušný ZaPL.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby implementace nových verzí Systému,
- zabezpečí odstávku Systému pro získání požadovaných OpenDat v případě jejich objemu, který by mohl ohrozit řádnou dostupnost Systému v pracovní době.

S6 Analytické a programátorské služby pro realizaci exit strategie

Popis služby

ID služby	S6
Název	Analytické a programátorské služby pro realizaci exit strategie
Definice služby	Služba č. 8 obsahuje:

	- analytické a programátorské služby při ukončení provozu Systému a migraci dat Objednatele do jiného informačního systému, který nahrazuje Systém.
--	---

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Analytické a programátorské služby při ukončení provozu Systému a migraci dat Objednatele do jiného informačního systému, který nahrazuje Systém	Služba zahrnuje poskytnutí odborných kapacit Poskytovatele pro vytvoření převodních procedur, prostřednictvím kterých dojde k exportu dat Objednatele zpracovávaných Systémem do formátů a struktur, které definuje Objednatel a které budou sloužit pro převod dat do nového informačního systému či dílčích aplikací. Plnění obsahuje analýzu stavu, přípravu, vytvoření a testování těchto procedur a případné úpravy na základě postupu převodu dat do nového IS nebo aplikací. Plnění obsahuje rovněž poskytnutí vzorků dat. Procedury musí zachovat integritu dat, jejich důvěrnost a celistvost včetně aplikace prostředků a postupů prokazující nezpochybnitelnost převáděných dat. Součástí požadovaného plnění jsou také služby konzervace Systému pro potřeby případné archivace Systému. Součástí služby je taktéž řádná dokumentace převodních procedur a dalších činností, které jsou součástí služby.	5.000.000,- Kč za odmítnutí poskytnutí služby Poskytovatelem 20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služeb spojených s ukončením provozu Systému a exportem dat, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S8	Na vyžádání, na základě ZaPL specifikujícího Službu
Lhůta pro akceptaci ZaPL Poskytovatelem, údaje k vyplnění v ZaPL	Do 10 pracovních dnů, Poskytovatel v ZaPL doplní závaznou pracnost v maximálním počtu MD
Doba vyřešení požadavku	Dle dohody Poskytovatele s Objednatelem

Parametr	Hodnota
Výstup služby	Výstupem služby jsou převodní procedury, vzorky dat a dokumentace k převodním procedurám.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatelek zajištění služby

Pro zajištění služby musí Poskytovatel zajistit tyto počty pracovníků v následujících rolích:

- Analytik Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby,
- Programátor Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby.

Akceptační podmínky služby

Akceptační podmínky služby obsahuje příslušný ZaPL.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby implementace nových verzí Systému,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverů Systému,
- zabezpečí odstávku Systému pro provedení implementace nové verze Systému obsahující funkcionality pro exit strategii zahrnující export dat a další úkony konzervace Systému.

S7.1 Zpracování metodiky účtování a dalších mandatorních metodik pro užívání Systému včetně uživatelské dokumentace obsahující pokyny pro užívání Systému a pokynů pro aktivaci nového účetního období a uzávěrek

Popis služby

ID služby	S7.1
Název	Zpracování metodiky účtování a dalších mandatorních metodik pro užívání Systému včetně uživatelské dokumentace obsahující pokyny pro užívání Systému a pokynů pro aktivaci nového účetního období a uzávěrek

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Definice služby	<p>Služba č. 7.1 obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poskytnutí účetních metodik a závazných postupů pro účetní a jiné úkony v Systému pro následující účetní období, - poskytnutí uživatelské dokumentace popisující funkce Systému pro následující účetní období, - poskytnutí dokumentace obsahující postupy v Systému k aktivaci nového účetního období a pro provádění uzávěrek.
-----------------	---

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Poskytnutí účetních metodik a závazných postupů pro účetní a jiné úkony v Systému pro následující účetní období	Předmětem služby je vypracování a poskytnutí účetních metodik a závazných postupů pro účetní a jiné úkony v Systému pro následující účetní období ze strany Poskytovatele. Tyto metodiky a závazné dokumenty jsou podkladem pro uživatele Systému a musí reflektovat platný legislativní stav Systému.	20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služeb, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.
Poskytnutí uživatelské dokumentace popisující funkce Systému pro následující účetní období	Předmětem služby je vypracování a poskytnutí uživatelské dokumentace popisující funkce Systému pro následující účetní období zahrnující uživatelské příručky, postupy účetních a jiných relevantních operací v Systému, které jsou vytvořeny v souladu s platnou legislativou pro nové účetní období.	20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služeb, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.
Poskytnutí dokumentace obsahující postupy v Systému k aktivaci nového účetního období a pro provádění uzávěrek	Předmětem služby je vypracování dokumentace a poskytnutí postupů pro aktivaci nového účetního období včetně detailního popisu úkonů a operací, které musí provést Objednatel pro založení a aktivaci nového účetního období. Dále je předmětem služby vypracování dokumentace a poskytnutí postupů pro uzávěrky aktuálního účetního období.	20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služeb, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S7.1	Služba bude poskytnuta nejpozději 20 kalendářních dnů před zahájením nového účetního období.
Výstup služby	Výstupem služby jsou dokumenty obsahující účetní metodiky a závazné postupy pro uživatele, dokumentace popisující funkce Systému pro následující účetní období a dokumentace obsahující postupy v Systému k aktivaci nového účetního období a pro provádění uzávěrek

Akceptační podmínky služby

Dodání Výstupů služby.

S7.2 Zpracování metodiky postupů výkonu spisové služby vedené prostřednictvím ESS v Systému

Popis služby

ID služby	S7.2
Název	Zpracování metodiky postupů výkonu spisové služby vedené prostřednictvím ESS v Systému
Definice služby	<p>Služba č. 7.2 obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poskytnutí metodik a závazných postupů pro výkon spisové služby vedené prostřednictvím ESS v souladu s platným Národním standardem pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) a dalšími relevantními právními předpisy pro výkon spisové služby, - poskytnutí uživatelské dokumentace popisující funkce Systému pro následující kalendářní rok.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Poskytnutí metodik a závazných postupů pro výkon spisové služby vedené prostřednictvím ESS v souladu s platným Národním standardem pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) a dalšími relevantními právními předpisy pro výkon spisové služby	<p>Předmětem služby je vypracování a poskytnutí metodik a závazných postupů pro výkon spisové služby vedené prostřednictvím ESS v souladu s platným Národním standardem pro elektronické systémy spisové služby (dále jako „NSESSS“) a dalšími relevantními právními předpisy pro výkon spisové služby (např. terminologie podle NSESSS, problematika elektronických podpisů, skartačního řízení, archivace, soulad se spisovým řádem zadavatele, vytváření SIP balíčků)</p> <p>Tyto metodiky a závazné dokumenty jsou podkladem pro uživatele Systému a musí reflektovat platný legislativní stav Systému a plný soulad Systému s NSESSS.</p>	20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služeb, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.
Poskytnutí uživatelské dokumentace popisující funkce Systému pro následující kalendářní rok	<p>Předmětem služby je vypracování a poskytnutí uživatelské dokumentace popisující funkce Systému pro následující roční období zahrnující uživatelské příručky, postupy účetních a jiných relevantních operací v Systému, které jsou vytvořeny v souladu s platnou legislativou pro následující kalendářní rok.</p>	20.000,- Kč za každý pracovní den prodlení s realizací služeb, pokud není Poskytovatel schopen prokázat zavinění třetí osobou odlišnou od Výrobce, spočívající v nedodržení termínu sjednané realizace.

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S7.2	Služba bude poskytnuta nejpozději 20 kalendářních dnů před zahájením následujícího kalendářního roku.
Výstup služby	Výstupem služby jsou dokumenty obsahující metodiky a závazné postupy pro uživatele, dokumentace popisující funkce Systému pro následující kalendářní rok.

Akceptační podmínky služby

Dodání Výstupů služby.

S8 Součinnost při penetračním testování, implementaci a optimalizaci bezpečnostních opatření včetně reakce na bezpečnostní incidenty

Popis služby

ID služby	S8
Název	Součinnost při penetračním testování, implementaci a optimalizaci bezpečnostních opatření včetně reakce na bezpečnostní incidenty
Definice služby	Služba č. 8 obsahuje: <ul style="list-style-type: none">- poskytnutí služeb Poskytovatele v oblasti bezpečnostní problematiky ve smyslu realizace opatření v oblasti kybernetické bezpečnosti Systému při penetračním testování, implementaci a optimalizaci bezpečnostních opatření včetně reakce na kybernetické bezpečnostní incidenty.

Rozsah služby

Název dílčího plnění	Popis	Smluvní pokuty za nesplnění dílčího plnění
Poskytnutí služeb Poskytovatele v oblasti bezpečnostní problematiky Systému při penetračním testování, implementaci a optimalizaci bezpečnostních opatření včetně reakce na kybernetické bezpečnostní incidenty	<p>Služba zahrnuje poskytnutí odborných kapacit Poskytovatele při provádění úkonů penetračního testování pro sledování Systému během penetračního testování Objednatelem či třetí stranou na základě §25 Vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, popisů a analýzy příčin nálezů penetračního testování, implementaci a optimalizaci bezpečnostních opatření v reakci na zjištěné nálezy při penetračním testování.</p> <p>Služby zahrnují i reakci na kybernetické bezpečnostní incidenty ve smyslu uvedené vyhlášky nebo podezření na jejich výskyt včetně forenzní dokumentace digitálních důkazů, které budou sloužit jako důkazní materiál při uplatňování škody z titulu disfunkce Systému jako celku a disfunkce nebo omezení řádného provozu jeho části.</p> <p>Součástí služby je taktéž řádná dokumentace postupů a nálezů zjištěných při penetračním testování nebo návrhu a implementaci technických opatření v reakci na identifikované kybernetické bezpečnostní incidenty Objednatelem nebo podezřením na jejich vznik.</p>	<p>1.000.000,- Kč za odmítnutí poskytnutí služby Poskytovatelem</p> <p>5.000.000,- Kč za odmítnutí poskytnutí služby Poskytovatelem v případě řešení příčin nebo dopadů Objednatelem detekovaného kybernetického bezpečnostního incidentu</p>

Provozní parametry služby

Parametr	Hodnota
Provozní doba S8	Na vyžádání, na základě ZaPL specifikující Službu
Lhůta pro akceptaci ZaPL Poskytovatelem, údaje k vyplnění v ZaPL	<p>Do 10 pracovních dnů při ukončení provozu Systému a migraci dat do jiného informačního Systému, který nahrazuje Systém.</p> <p>Do 2 pracovních dnů při zjištění kybernetického bezpečnostního incidentu Objednatelem a nezbytné součinnosti Poskytovatele při odstranění následků a příčin incidentu.</p> <p>Poskytovatel v ZaPL doplní závaznou pracnost v maximálním počtu MD.</p>

Parametr	Hodnota
Doba vyřešení požadavku	Dle dohody Poskytovatele s Objednatelem
Výstup služby	Výstupem služby jsou v případě penetračního testování dokumentace popisující metody, průběh a nápravná opatření. V případě odstraňování následků kybernetického bezpečnostního incidentu odborné služby Poskytovatele vedoucí k nápravě stavu a uvedení Systému do jeho řádného provozu včetně dokumentace digitálních důkazů pro další šetření nebo uplatnění regresu Objednatelem.

Požadované lidské zdroje na straně Poskytovatelek zajištění služby

Pro zajištění služby musí Poskytovatel zajistit tyto počty pracovníků v následujících rolích:

- Systémový administrátor – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby,
- Programátor Systému – počet osob není fixně stanoven a závisí na charakteru a povaze požadavku, který je předmětem služby.

Akceptační podmínky služby

Akceptační podmínky služby obsahuje příslušný ZaPL pro dílčí plnění v rámci této služby.

Součinnost Objednatele

Objednatel poskytne následující součinnost pro zajištění provozování služby:

- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby přípravy Systému na penetrační testování, monitoring Systému při penetračním testování Objednatelem nebo třetí stranou a vyhodnocení nálezů,
- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby odstraňování následků kybernetického incidentu,
- umožní přístup k Systému prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného připojení (VPN) pro potřeby implementace nápravných opatření a nových verzí Systému,
- v případech, kdy je nutný zásah na místě, poskytne fyzický (on-site) přístup k serverům Systému,
- v případě detekce kybernetického bezpečnostního incidentu poskytne Objednatel relevantní informace o povaze, zjištěných příčinách a zjištěných dopadech tohoto incidentu,
- zabezpečí odstávku Systému pro provedení oprav Systému mimo pracovní dobu.

Zadávací a pověřovací list

č. XX

ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory
uzavřené dne XX. XX. XXXX
(evidované u Objednatele pod č. GFŘ 21/7700/0174)
(dále jen „Smlouva“)

Služba XXX/XXX				
Specifikace Služby				
Termín realizace Služby				
Rozsah a popis požadované Služby				
Název Služby	Cena za MD v Kč bez DPH	Maximální počet MD	Cena za maximální počet MD	
			Kč bez DPH	Kč s DPH
Celkem				
Další požadavky:				
Odpovědné osoby				
	Jméno, datum, podpis nebo dle elektronického podpisu			
Za Objednatele				
Za Poskytovatele				

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL PRO SLUŽBU S3/S4/S5/S6/S8

pro Zadávací a pověřovací list č. XX

Akceptace Služby, kterou realizoval Poskytovatel podle Smlouvy o poskytování služeb technické podpory evidované u Objednatele pod č. GFR 21/7700/0174 ze dne XX. XX. XXXX.

Služba XXX/XXX	
Specifikace dodané Služby	
Maximální počet MD dle ZaPL	
Skutečně poskytnutý počet MD	
Termín realizace Služby dle ZaPL	
Den akceptace	Dle data u podpisu Odpovědné osoby Objednatele
Skutečný rozsah a popis požadované Služby včetně seznamu předaných dokladů	
Akceptace	
Odpovědná osoba Objednatele potvrzuje/odmítá převzetí a akceptaci poskytnuté Služby zakroužkováním varianty akceptačního výroku A, B nebo C:	
A) Akceptováno - v plném rozsahu poskytnuté Služby bez výhrad.	
B) Akceptováno s výhradou - poskytnutou Službu objednatel akceptuje s nepodstatnými vadami, popis nepodstatných vad a lhůta jejich odstranění viz odůvodnění.	
C) Neakceptováno – poskytnutou Službu Objednatel odmítá akceptovat, viz odůvodnění.	
Odůvodnění:	

Příloha č. 4 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Název Služby	Cena za MD v Kč bez DPH	Skutečné poskytnutý počet MD	Cena za poskytnutý počet MD	
			Kč bez DPH	Kč s DPH
Podpis akceptačního protokolu Odpovědnými osobami (datum, jméno, podpis nebo dle elektronického podpisu).				
Za Objednatele				
Za Poskytovatele				

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL PRO SLUŽBU S1.1/S1.2/S1.3/S2.1/S2.2/S7.1/S7.2

Akceptace Služby, kterou realizoval Poskytovatel podle Smlouvy o poskytování služeb technické podpory evidované u Objednatele pod č. GFŘ XX/XXXX/XXXX a u Poskytovatele pod č. XXXXXX/XXXX ze dne XX. XX. XXXX.

Služba XXX/XXX	
Specifikace dodané Služby	
Příslušný kalendářní měsíc (pro Služby S1.1, S1.2, S1.3, S2.1 a S2.2) /rok (pro Službu S7.1 a S7.2)	
Den akceptace	Dle data u podpisu Odpovědné osoby Objednatele
Skutečný rozsah a popis požadované Služby včetně seznamu předaných dokladů	
Akceptace	
Odpovědná osoba Objednatele potvrzuje/odmítá převzetí a akceptaci poskytnuté Služby zakroužkováním varianty akceptačního výroku A, B nebo C:	
A) Akceptováno - v plném rozsahu poskytnuté Služby bez výhrad.	
B) Akceptováno s výhradou - poskytnutou Službu objednatel akceptuje s nepodstatnými vadami, popis nepodstatných vad a lhůta jejich odstranění viz odůvodnění.	
C) Neakceptováno – poskytnutou Službu Objednatel odmítá akceptovat, viz odůvodnění.	
Odůvodnění:	

Podpis akceptačního protokolu Odpovědnými osobami (datum, jméno, podpis nebo dle elektronického podpisu).

Příloha č. 4 Smlouvy o poskytování služeb technické podpory

Za Objednatele			
Za Poskytovatele			

„Zajištění podpory IS AVIS^{ME} v letech 2021 – 2025“

Čestné prohlášení dodavatele -
- přehled poddodavatelů

Celkový počet poddodavatelů: 1

1. Název	SYSCOM SOFTWARE spol. s r.o.
Sídlo	Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9
Právní forma	Společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo	614 98 084
Kontaktní informace	SYSCOM SOFTWARE spol. s r.o., Kytlická 818/21a, Prosek, 190 00 Praha 9, tel. [REDACTED], e-mail [REDACTED]
Rozsah plnění Smlouvy	Společnost ALOE spol. s r.o. zajišťuje řízení projektu a část služeb Maintenance (S1.1, S1.2, S1.3). Ostatní služby včetně vývoje zajišťuje poddodavatel SYSCOM SOFTWARE spol. s r.o. Poddodavatel se též podílí na řešení SLA.

2. Název	
Sídlo	xxx
Právní forma	
Identifikační číslo	
Kontaktní informace	
Rozsah plnění Smlouvy	

V Praze, dne 25. 7. 2021



jednatel
ALOE spol. s r.o.