

SERVISNÍ SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A PODPORY LAN/WAN INFRASTRUKTURY FINANČNÍ SPRÁVY

Číslo smlouvy Objednatele: 21/7700/0199

Číslo smlouvy Poskytovatele: ANECT/GFR_1/2021/003

Smluvní strany:

Generální finanční ředitelství

se sídlem Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1

IČO: 72080043

bank. spojení: 

zastoupená:  generální ředitelkou

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Anect a.s.

se sídlem: Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno

IČO: 25313029, DIČ: CZ25313029

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,

oddíl B, vložka 2113

bank. spojení: 

č. účtu: 

zastoupená:  předsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „**smluvní strany**“ anebo samostatně „**smluvní strana**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) (dále jen „**Servisní smlouva**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Servisní smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Servisní smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Servisní smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je řízen zákonem č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon**“) a jeho územní působnost je stanovena v § 2 tohoto zákona.

1.1.1 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.1 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.1.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.1.1 je odborníkem v oboru informačních technologií s dostatečnými zkušenostmi a know-how se zaměřením zejména na předmět Veřejné zakázky, jak je tento pojem definován níže,

1.1.1 je plně seznámen s charakteristikami, funkčnostmi, technologiemi, hardware a software požadovaného Objednatelem v rámci Veřejné zakázky, a je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy a poskytovat veškeré služby dle této Smlouvy v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na šetření nákladů Objednatele.

1.1.1 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.1.1 ke dni uzavření této Servisní smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.2 Objednatel oznámil dne 4. 2. 2021 oznámením otevřeného řízení svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „**Obměna a modernizace LAN/WAN FS**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), evidenční číslo 4/2021, kdy Objednatel v zadávacím řízení vyhodnotil nabídku Poskytovatele jako nejvhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Servisní smlouvě a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.

1.3 Smluvní strany prohlašují, že na základě realizace Veřejné zakázky Poskytovatel současně s Objednatelem uzavřel „**Smlouvu na obměnu a modernizaci LAN/WAN infrastruktury finanční správy**“, číslo Smlouvy Objednatele 21/7700/0198, číslo Smlouvy Poskytovatele ANECT/GFR_1/2021/003S (dále jen „**Smlouva**“). Pro veškeré hardware a software zařízení řádně dodané a instalované dle Smlouvy je

Poskytovatel povinen poskytovat služby podpory a provozu v rozsahu a za podmínky dle této Servisní smlouvy, není-li v této Servisní smlouvě stanoveno jinak.

- 1.1 Smluvní strany prohlašují, že v případě, že dojde k předčasnému ukončení Smlouvy z důvodu odstoupení Objednatele od Smlouvy, tedy nikoliv z důvodu výpovědi Smlouvy dle odst. 22.7 Smlouvy, bude tato Servisní smlouva taktéž předčasně ukončena, a to postupem dle této Servisní smlouvy.
- 1.1 Pojmy uvedené v této Servisní smlouvě s velkým počátečním písmenem, avšak touto Servisní smlouvou nedefinované, mají význam uvedený ve Smlouvě.

2. ÚČEL SERVISNÍ SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Servisní smlouvy je zejména zajištění služeb provozu a podpory technologické HW a SW infrastruktury Objednatele dodané a nasazené Poskytovatelem dle Smlouvy (dále společně jen „**Infrastruktura**“) a zajištění řádného poskytování dalších služeb nezbytné technické podpory provozu Infrastruktury Objednatele, a to zejména za účelem naplnění potřeb Objednatele spočívajících v zajištění moderní Infrastruktury s dostatečnými kapacitními parametry pro pokrytí potřeb provozovaných informačních systémů Objednatele, to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Servisní smlouvou.
- 2.2 Účelem této Servisní smlouvy je dále úprava podmínek pro zajištění oprávnění Objednatele k provozu a podpoře Infrastruktury tak, aby byla otevřená ve smyslu možnosti Objednatele poptávat její další provoz a podporu v soutěži co nejširšího počtu poskytovatelů bez toho, aby byl Objednatel omezen výhradními právy Poskytovatele či třetích osob vážnoucích bez řádného důvodu na Infrastrukturu.
- 2.3 Poskytovatel touto Servisní smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“). Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Servisní smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Servisní smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Servisní smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
 - 2.3.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Servisní smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Servisní smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli (dle jednotlivých typů řádně dodané a instalované Infrastruktury dle Smlouvy):
 - 3.1.1 služby podpory výrobce Infrastruktury, tj. údržby a aktualizace Infrastruktury dodané a nasazené dle Smlouvy (dále jen „**Služba podpory výrobce**“);
 - 3.1.2 služby Service Desku a Kontroly plnění smlouvy tak, jak je definován níže, poskytovaných dle této Servisní smlouvy;

3.1.3 služby provozu a správy Infrastruktury, a to:

- a) služby rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury v rozsahu a za podmínek dle této Servisní smlouvy a Specifikace služeb (dále jen „**Služby rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury**“),
- b) služby standardní podpory provozu a správy Infrastruktury v rozsahu a za podmínek dle této Servisní smlouvy a Specifikace služeb (dále jen „**Služby standardní podpory provozu a správy Infrastruktury**“).

(Služby rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury a Služby standardní podpory provozu a správy Infrastruktury dále společně jen „**Služby provozu a správy Infrastruktury**“);

3.1.4 konzultační služby a školení, a to v rozsahu a za podmínek dle této Servisní smlouvy (dále jen „**Služby na pokyn**“); a též

3.1.5 služby exitu spojené se závěrečným ukončením poskytování služeb podle této Servisní smlouvy a spočívajících v přípravě a předání Infrastruktury novému poskytovateli na konci smluvního vztahu podle pokynů Objednatele, které zahrnují zejména: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech potřebných dat včetně dat doplňkových, vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci (dále jen „**Služby exitu**“).

(služby dle odst. 3.1.1 až 3.1.5 této Servisní smlouvy dále jen „**Služby**“, pokud se ke každé z nich neodkazuje samostatně).

3.2 Služby dle odst. 3.1 Servisní smlouvy budou poskytovány v rozsahu a způsobem popsaným v této Servisní smlouvě a v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy (dále také „**Specifikaci služeb**“), a to včetně průřezových požadavků. Rozsah a obsah Služeb je uveden formou požadavků ve Specifikaci služeb.

3.3 Nedílnou součástí poskytování Služeb dle Servisní smlouvy a ceny za tyto Služby je též vytvoření a pravidelná aktualizace příslušné infrastrukturní, provozní, administrátorské, uživatelské, bezpečnostní, příp. jiné dokumentace vztahující se k poskytovaným Službám (dále jen „**Dokumentace**“), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků Objednatele ve Specifikaci služeb.

3.4 Objednatel se touto Servisní smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen ve Specifikaci služeb.

3.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dle této Servisní smlouvy, to vše za podmínek touto Servisní smlouvou dále stanovených. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že cena za Služby bude uhrazena vždy v rozsahu aktuálně poskytovaných Služeb dle této Servisní smlouvy.

3.6 Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat Služby dle této Servisní smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Servisní smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci v zadávacím řízení. Alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem projednána a písemně

(např. e-mailem) schválena Objednatelem (bez nutnosti uzavření písemného dodatku k této Servisní smlouvě), přičemž změna bude Objednatelem schválena v případě, že Poskytovatel nahradí osobu realizačního týmu takovou osobou, která prokazatelně disponuje znalostmi a odbornou kvalifikací alespoň na úrovni, která byla u nahrazované osoby posouzena v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky. Nad rámec členů realizačního týmu se Poskytovatel dále zavazuje poskytovat Služby dle této Servisní smlouvy prostřednictvím osob uvedených v Řídící dokumentaci či Dílčí řídicí dokumentaci.

- 3.7** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 3** této Servisní smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu poskytování Služeb svěřeného poddodavateli musí být předem písemně (např. e-mailem) schválena Objednatelem bez nutnosti uzavření písemného dodatku k této Smlouvě), ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1** Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy ode dne akceptace Dílčího plnění dle Smlouvy, tj. ode dne akceptace Pilotního projektu a každé Dílčí realizace akceptované dle Smlouvy. Služby dle této Servisní smlouvy tedy budou poskytovány postupně, a to v návaznosti na postupnou akceptaci Díla dle Smlouvy.
- 4.2** Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu 7 (sedmi) let ode dne nabytí účinnosti této Servisní smlouvy. Poskytovatel je dále povinen poskytovat příslušné Služby dle této Servisní smlouvy po dobu stanovenou pro příslušné Služby dle Specifikace služeb, která je **Přílohou č. 1** této Servisní smlouvy. Služby na pokyn mohou být vyžádány kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek dle této Servisní smlouvy.
- 4.3** Místem plnění jsou místa uvedená v Řídící dokumentaci či jiná místa stanovená po předchozí dohodě smluvních stran.
- 4.4** Pokud to povaha plnění této Servisní smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat části plnění také vzdáleným přístupem.

1 SLUŽBY PODPORY VÝROBCE

- 4.5** Poskytovatel je povinen nejpozději ke dni podpisu akceptačního protokolu ke každému Dílčímu plnění dle Smlouvy, tj. ke dni podpisu akceptačního protokolu o akceptaci Pilotního projektu a ke dni podpisu akceptačního protokolu o akceptaci každé Dílčí implementace dle Smlouvy:
- 4.5.1** řádným způsobem uzavřít dohodu o podpoře s výrobcem i na všechen dodaný hardware tak, aby v případě závady na dodaném hardware, kterou není Poskytovatel schopen sám odstranit, bylo možné eskalovat závadu přímo k výrobcí hardware nebo jím pověřeného servisního partnera;
- 4.5.2** umožnit přístup zadavatele k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní bázi, kterou výrobce hardware v rámci své podpory poskytuje,

-
- 4.5.3** zajistit možnost eskalovat závady přímo k technické podpoře výrobce zařízení včetně možnosti Objednatele si sám a přímo otevřít požadavek na technickou podporu, provádět změny priority požadavků a případné eskalace pracovníky Objednatele;
 - 4.5.4** zajistit dostupnost náhradních dílů od výrobce a dostupnost vlastní podpory pro dodané řešení.
 - 4.6** Po dobu poskytování Služby podpory výrobce je Poskytovatel dále povinen:
 - 4.6.1** poskytnout Objednateli všechny relevantní software releases a verze software nabízené výrobcem software tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání Objednatele a fungovalo bez závad;
 - 4.6.2** informovat Objednatele o nových verzích a funkcích software, které mohou rozšiřovat dodané řešení způsobem, který Objednatel sledá ve shodě s potřebami dalšího rozvoje dodaného řešení (software);
 - 4.6.3** zajistit službu hlášení softwarových chyb, které jsou oznámeny výrobcem.
 - 4.7** Služby podpory výrobce budou poskytovány po dobu sedmi (7) let ode dne nabytí účinnosti Smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek dle Specifikace služeb.

1 SLUŽBY PROVOZU A SPRÁVY INFRASTRUKTURY

- 4.8** Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury ode dne podpisu akceptačního protokolu ke každému Dílčímu plnění dle Smlouvy, tj. ode dne podpisu akceptačního protokolu o akceptaci Pilotního projektu a ode dne podpisu akceptačního protokolu o akceptaci každé Dílčí realizace dle Smlouvy. Detailní specifikace Služeb provozu a správy Infrastruktury je uvedena ve Specifikaci služeb.
- 1.1 Vznikne-li při (i) realizaci Služeb na pokyn dle této Servisní smlouvy Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby provozu a správy infrastruktury a (ii) dojde k uplatnění vyhrazené změny závazku dle článku 10 Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena Služeb provozu a správy Infrastruktury dle vyhrazených změn závazku dle článku 10 Servisní smlouvy bude stejná jako cena Služeb provozu a správy Infrastruktury dle této Servisní smlouvy (viz odst. 11.2 Servisní smlouvy).
- 1.1 Poskytovatel se zavazuje:
 - 1.1.1 poskytovat Služby provozu a správy Infrastruktury s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Servisní smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby provozu a správy Infrastruktury řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury dle této Servisní smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;

-
- 1.1.1 poskytovat Služby provozu a správy Infrastruktury v rozsahu dle Specifikace služeb a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou součástí Specifikace služeb a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb provozu a správy Infrastruktury a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby provozu a správy Infrastruktury ve Specifikaci služeb v případě, že daná dílčí Služba provozu a správy Infrastruktury nemá definované SLA;
- 1.1.1 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 4.9** Poskytovatel se zavazuje provozovat řešení, (i) přes které bude řízeno poskytování Služeb a (ii) které umožní monitoring provozu Infrastruktury předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby (dále jen „**Service Desk**“), a současně také sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby (dále jen „**Kontrola plnění smlouvy**“), přičemž bližší specifikace parametrů služeb poskytovaných Service Deskem a v rámci Kontroly plnění smlouvy je uvedena ve Specifikaci služeb a v Řídící dokumentaci vytvořené Poskytovatelem dle Smlouvy.
- 4.10** Service Desk bude umožňovat příjem zadání (i) servisních požadavků, které budou popisovat zejména jakoukoli domnělou či skutečnou vadu Infrastruktury a (ii) požadavků v rámci poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy (dále jen „**Tickety**“). Service Desk Poskytovatele musí být propojen se Service deskem Objednatele (viz Specifikace služeb). Detailní pravidla pro nahlašování a řešení Ticketů jsou uvedeny ve Specifikaci služeb a v Řídící dokumentaci. Referenčním bodem pro výpočet SLA je Service desk Objednatele.
- 1.1 Na základě Kontroly plnění smlouvy budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Kontroly plnění smlouvy a další informace relevantní pro poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury (dále jen „**Zpráva**“). Ze Zpráv bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby provozu a správy infrastruktury poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Servisní smlouvy, a není-li pro určitou Službu provozu a správy Infrastruktury SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby provozu a správy Infrastruktury sjednanou v této Servisní smlouvě. Podoba Zprávy je vymezena ve Specifikaci služeb.
- 1.1 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 1.1 Zprávy podléhají schvalování Objednatelem. Nebyly-li Služby provozu a správy Infrastruktury poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb provozu a správy Infrastruktury.
- 1.1 Za účelem poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury, pro příjem servisních požadavků a příjem Objednávek ve smyslu odst. 1.1.1 Servisní smlouvy a další případnou komunikaci ohledně poskytování Služeb na pokyn je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Servisní smlouvy či po dobu poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury kontaktní místo, v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém jazyce za v místě

a čase běžné hovorné a jemuž budou moci formou stanovenou ve Specifikaci služeb zasílat své servisní požadavky.

- 1.1 Ve vztahu k poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury se Poskytovatel dále zavazuje:
- 1.1.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb provozu a správy Infrastruktury a prostředky dle tohoto odstavce Servisní smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu a správy Infrastruktury, které mohou nastat v průběhu trvání této Servisní smlouvy v důsledku realizace Služeb na pokyn Poskytovatelem;
 - 1.1.1 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Servisní smlouvy;
 - 1.1.1 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Infrastruktury či její části a též požadované termíny výluky Služby provozu a správy Infrastruktury prováděné za účelem plánované údržby Infrastruktury (dále jen jako „**Odstávka infrastruktury**“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka Infrastruktury je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávkou infrastruktury provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Infrastruktury. Takto sjednaná doba Odstávky infrastruktury se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby provozu a správy Infrastruktury. Další podmínky doby Odstávky infrastruktury jsou upraveny ve Specifikaci služeb a Řídící dokumentaci;
 - 1.1.1 provádět nepřetržitou Kontrolu plnění smlouvy provozu a správy Infrastruktury a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz Infrastruktury.
- 4.11** Kontrola plnění smlouvy je prováděna Poskytovatelem a její výsledky jsou ukládány v rámci Service Desku propojeném se Service deskem Objednatele (viz odst. 4.10 Servisní smlouvy). Záznamy Kontroly plnění smlouvy je Poskytovatel povinen uchovávat v režimu, který neumožňuje tyto záznamy dodatečně upravovat. Poskytovatel umožní Objednateli soustavný přístup k takto uloženým záznamům. Poskytovatel Objednateli za každé fakturační období zašle nejpozději do 5 dnů od konce příslušného fakturačního období souhrn výsledků Kontroly plnění smlouvy pro všechny monitorované parametry včetně vyhodnocení, zda byly dodrženy jejich zaručené hodnoty.
- 4.12** Na základě Kontroly plnění smlouvy budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Kontroly plnění smlouvy, které budou součástí akceptačního protokolu, který bude podkladem pro uhrazení ceny za poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NA POKYN

5.1 Služby na pokyn budou Objednatel dle této Servisní smlouvy objednávat nad rámec Smlouvy, a to dle následujícího postupu:

1.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Servisní smlouvy zaslat Poskytovateli písemný pokyn (např. e-mailem) na poskytnutí Služeb na pokyn (dále jen „**Pokyn**“), který musí obsahovat alespoň:

- a) konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb na pokyn, které je objednáváno, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků Služeb na pokyn;
- a) požadovaný termín poskytnutí Služeb na pokyn;
- a) Objednatel předpokládán rozsah Služeb na pokyn, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Servisní smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodů; 1 člověkod = 8 pracovních hodin, dále jen „**ČD**“);
- a) specifikaci členů realizačního týmu, pokud je vyplnění vyžadováno od konkrétních členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 3](#) této Servisní smlouvy;
- a) akceptační kritéria s odkazem na příslušnou část Specifikace služeb, Řídící dokumentace či Dílčí řídicí dokumentace, případně stanovení nových akceptačních kritérií, odpovídá-li to povaze plnění;
- a) stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávaným Službám na pokyn;
- a) Podpis oprávněné osoby Objednatele ve věcech obchodních.

5.2 V reakci na přijatý Pokyn je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou potvrzení Pokynu, a to i formou e-mailu jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Potvrzení pokynu**“), nebo sdělit Objednateli (oprávněné osobě Objednatele ve věcech obchodních) vady ve vymezení Pokynu bránící Poskytovateli Potvrzení pokynu vypracovat. Vadou dle tohoto odst. 5.2 Servisní smlouvy je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Pokynu také je, pokud obsahuje objektivně nepřiměřeně krátký termín plnění nebo objektivně nízký rozsah odhadované pracovní, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Pokynu, které budou řádně specifikované a odůvodněné Poskytovatelem, a Pokyn opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Pokynu, je Poskytovatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svůj Pokyn bere zpět, nebo že specifikované vady odstraní.

5.3 Potvrzení pokynu musí přinejmenším obsahovat:

1.1.1 dostatečně podrobný popis požadovaných Služeb na pokyn včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených ve Specifikaci služeb nebo stanovených Objednatel dle Pokynu v případě, že Pokyn takto stanovená akceptační kritéria obsahuje; alternativně může být v Potvrzení pokynu

-
- uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace Služeb na pokyn ve stanovené lhůtě za součinnosti obou smluvních stran, přičemž finální podrobný popis realizace Služeb na pokyn včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem;
- 1.1.1 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci Služeb na pokyn;
 - 1.1.1 dobu poskytnutí Služeb na pokyn nebo harmonogram realizace Služeb na pokyn; harmonogram musí respektovat v Pokynu určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Potvrzení pokynu dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;
 - 1.1.1 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
 - 1.1.1 konečnou cenu za realizaci Služeb na pokyn stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Servisní smlouvě a s detailním rozpadem ceny na jednotlivé role, které se budou na realizaci plnění podílet; stanovená cena musí respektovat v Pokynu stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v Potvrzení pokynu dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti v rámci, kterého je realizace plnění proveditelná.
- 5.4 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženým Potvrzením pokynu, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předložené Potvrzení pokynu odmítnout, nebo se k němu nevyjádřit, nebo si vyžádat jeho úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli.
 - 5.5 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Potvrzení pokynu, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.2 této Servisní smlouvy. Potvrzení pokynu, jakož i jeho případná úprava ve smyslu předchozí věty bude Poskytovatelem vypracována bez nároku na dodatečnou úhradu, neboť náklady Poskytovatele s tím spojené jsou již promítnuty v ceně Služeb na pokyn dle této Servisní smlouvy.
 - 5.6 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že až na základě písemného Potvrzení pokynu Objednatelem, je Poskytovatel oprávněn poskytnout příslušné Služby na pokyn. V případě, že Poskytovatel poskytne Služby na pokyn bez předchozího písemného Potvrzení pokynu, nevzniká mu nárok na uhrazení ceny za Služby na pokyn, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.
 - 5.7 Pokyn se stává součástí odsouhlaseného Potvrzení pokynu v rozsahu, v jakém neodporuje ustanovením Potvrzení pokynu, a pro výklad ustanovení Potvrzení pokynu se použije společně s touto Servisní smlouvou subsidiárně.
 - 5.8 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakýkoliv Pokyn nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto Servisní smlouvou.
 - 5.9 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Servisní smlouvy povinen poptat žádné Služby na pokyn.
-

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EXITU

- 6.1** Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb dle této Servisní smlouvy novému poskytovateli, tedy poskytnout Služby exitu.
- 6.2** Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 6.3 této Servisní smlouvy vypracovat na základě písemného pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“), případně provést další činnosti dle Specifikace služeb a poskytnout plnění nezbytná k realizaci Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Servisní smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Servisní smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení.
- 6.3** Objednatel je oprávněn (nikoli povinen) požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 1 rok po zahájení poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy Poskytovatelem, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Servisní smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Servisní smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s článkem 9 této Servisní smlouvy.
- 6.4** V rámci Služeb exitu je Poskytovatel současně povinen předat Objednateli veškerou Dokumentaci, která je součástí Dokumentační základny, o předání této Dokumentace jsou smluvní strany povinny podepsat předávací protokol.
- 6.5** V případě porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele související se Službami exitu nebo Exitovým plánem náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 200.000 Kč za každý den trvání tohoto porušení pro každé jednotlivé porušení.

7. AKCEPTACE

- 7.1** Každý výsledek Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou ve Specifikaci služeb, Řídící dokumentaci, Potvrzeném pokynu či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.
- 7.2** Další pravidla pro akceptaci jednotlivých druhů výstupů poskytovaných Služeb jsou uvedena v odst. 7.4 až 7.9 této Servisní smlouvy.
- 7.3** Veškerá komunikace v rámci akceptace výstupů poskytovaných Služeb může probíhat prostřednictvím e-mailů oprávněných osob ve věcech obchodních dle této Servisní smlouvy. Akceptační protokoly mohou být podepsány taktéž elektronicky se zaručeným el. podpisem těchto oprávněných osob, nedohodnou-li se smluvní strany prokazatelně jinak.

7.4 Akceptace Dokumentace a jiných dokumentů dle Servisní smlouvy

- 7.4.1** Každá Dokumentace a jiné dokumenty („**dokumenty**“), které mají být podle této Servisní smlouvy vypracovány Poskytovatelem a předány Objednateli, budou Objednatelem schváleny a akceptovány v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 7.4 Servisní smlouvy.
- 7.4.2** Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení příslušného dokumentu s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokument k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 7.4.3** Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli v této lhůtě k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 7.4.3 Servisní smlouvy i opakovaně, maximálně však 2 krát, následně bude o vyřešení takových výhrad a připomínek zahájeno jednání smluvních stran.
- 7.4.4** V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný akceptační protokol.
- 7.4.5** Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodloužení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.

7.5 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 7.5.1** Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Servisní smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 7.5 Servisní smlouvy.
- 7.5.2** Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Servisní smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Servisní smlouvou.
- 7.5.3** Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Servisní smlouvou, Smlouvou Řídící dokumentací, Pokynem nebo Potvrzením pokynu; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 7.5.4** Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele,

a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 7.5.3 Servisní smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

- 7.5.5** Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby a jejich specifikaci. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 7.5.6** Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat akceptační protokol.
- 7.5.7** Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy dílčí plnění vykazuje vady.
- 7.5.8** Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v akceptačním protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 7.5.9** Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a do 30 dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Servisní smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto článku 7 Servisní smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto akceptačního protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 7.5.10** Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 7.5.11** Nejpozději v den podpisu akceptačního protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k dílčímu plnění.

7.6 U Služeb provozu a správy Infrastruktury akceptace probíhá písemným schválením Zprávy dle odst. 1.1 této Servisní smlouvy Objednatelem.

7.7 Akceptace školení:

7.7.1 Poskytovatel vyzve po každém jednotlivém školení Objednatele ke sdělení, zda školení proběhlo v souladu s touto Servisní smlouvou, či nikoliv.

7.7.2 Objednatel je povinen Poskytovateli sdělit své připomínky k průběhu školení anebo potvrdit řádný průběh školení. Pokud školení neproběhlo v souladu s touto Servisní smlouvou, je Poskytovatel povinen takové školení nahradit a provést znovu, a to alespoň se stejnými účastníky školení, kteří byli na původním školení. Pokud Objednatel nesdělí své připomínky dle předchozí věty, má se za to, že školení bylo provedeno v souladu s touto Servisní smlouvou.

7.7.3 Smluvní strany sepíší akceptační protokol do 7 dnů poté, co proběhne příslušné školení v rámci realizace Služeb na pokyn, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Součástí akceptačního protokolu bude podepsaná prezenční listina účastníků školení, která může být i v elektronické podobě. V akceptačním protokolu si smluvní strany potvrdí počet člověkodnů za provedené školení a součástí akceptačního protokolu bude i prezenční listina účastníků školení.

7.8 Akceptace konzultačních služeb:

7.8.1 Dnem uskutečnění prvních konzultačních služeb dle této Servisní smlouvy je zahájena akceptační procedura bez nutnosti předchozího upozornění.

7.8.2 Smluvní strany sepíší akceptační protokol bezodkladně poté, co proběhne příslušná konzultační služba v rámci realizace Služeb na pokyn.

7.8.3 V akceptačním protokolu si smluvní strany potvrdí počet člověkodnů za provedenou konzultační službu jednotlivých členů realizačního týmu.

7.9 Akceptace Služeb exitu:

1.1.1 V rámci akceptace Objednatel ověří, zda (i) byly Služby exitu dokončeny včas v souladu s časovým rozvrhem stanoveným v Exitovém plánu, (ii) Poskytovatel realizoval veškeré činnosti stanovené v Exitovém plánu nezbytné k převedení Služeb na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, a (iii) Poskytovatel smazal ze všech počítačů, paměťových zařízení a paměťových médií veškerý obsah chráněný právy duševního vlastnictví náležející Objednateli.

1.1.1 Jestliže byly Služby exitu provedeny v souladu s Exitovým plánem, Objednatel potvrdí Poskytovateli do 10 pracovních dnů akceptaci Služeb exitu.

1.1.1 Pokud kterékoliv povinnosti Poskytovatele stanovené v Exitovém plánu nebyly řádně splněny, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné plnění k opakované akceptaci dle této Servisní smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto článku 7.9 Servisní smlouvy.

7.10 Lhůty uvedené čl. 7 této Servisní smlouvy platí, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ, VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU

- 8.1** Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny rozsahu a kvality poskytovaných Služeb dle této Servisní smlouvy.
- 8.2** Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze rozumně požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 8.3** Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu, funkcionalitu Infrastruktury a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 8.4** Jakékoliv změny Servisní smlouvy musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.
- 8.5 Předem vyhrazené změny závazku ze Servisní smlouvy dle § 100 odst. 1 ZZVZ:**
- 8.5.1** Měsíční celková cena za Služby provozu a správy Infrastruktury bude vypočtena na základě jednotkových cen uvedených v **Příloze č. 2** Servisní smlouvy a počtu provozovaných a spravovaných lokalit za předchozí kalendářní měsíc. Smluvní strany dále vyhradily, že Služby provozu a správy Infrastruktury nemusí být po celou dobu trvání této Servisní smlouvy poskytovány ve stejném rozsahu jako po akceptaci Díla jako celku dle Smlouvy. V případě, že Objednatel již bude během realizace Servisní smlouvy disponovat dostatečnou kapacitou vlastních zaměstnanců Objednatele, kteří již budou proškoleni k provozování a správě Infrastruktury dodané Poskytovatelem, je Objednatel oprávněn na základě písemného pokynu/písemných pokynů ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ zúžit rozsah úrovně poskytovaných (i) Služeb rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury dle jednotlivých lokalit v úrovni L1, L2 nebo L3 a (ii) Služeb standardní podpory provozu a správy infrastruktury dle jednotlivých lokalit v úrovni L1, L2 nebo L3 dle této Servisní smlouvy, a to vždy před započítáním poskytování daných Služeb pro následující kalendářní měsíc. V případě nedostupnosti konkrétních zaměstnanců Objednatele je Objednatel na základě písemného pokynu/písemných pokynů oprávněn ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ zpětně rozšířit rozsah úrovně poskytovaných (i) Služeb rozšířené podpory provozu a správy infrastruktury dle jednotlivých lokalit v úrovni L1, L2 nebo L3 a (ii) Služeb standardní podpory provozu a správy infrastruktury dle jednotlivých lokalit v úrovni L1, L2 nebo L3 dle této Servisní smlouvy, a to vždy před započítáním poskytování daných Služeb pro následující kalendářní měsíc.
- 8.5.2** Smluvní strany výslovně prohlašují, že v případě, že v rámci realizace Díla dojde k naplnění některé z podmínek pro odstoupení Objednatele od Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem, je Objednatel oprávněn současně bez udání důvodů odstoupit od této Servisní smlouvy a uzavřít novou smlouvu/nové smlouvy s účastníkem zadávacího řízení na veřejnou zakázku (viz detailněji Zadávací dokumentace, která je **Přílohou č. 7** této Servisní smlouvy).

9. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

9.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 1.1.1 poskytovat Služby podle této Servisní smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Servisní smlouvě a s procesy „best practice“;
- 1.1.1 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění při poskytování Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Servisní smlouvy nezbytné, nejpozději do 3 pracovních dnů od zjištění hrozící vady či výpadku;
- 1.1.1 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy či jejich částí a výkonu dalších činností souvisejících s plněním Servisní smlouvy, nejpozději do 3 pracovních dnů od zjištění takové překážky;
- 1.1.1 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Servisní smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Servisní smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 1.1.1 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce;
- 1.1.1 informovat bezodkladně Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 1.1.1 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Servisní smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
- 1.1.1 chránit duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 1.1.1 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb dle Servisní smlouvy za účelem jejich lepšího využívání pro účely dle této Servisní smlouvy;
- 1.1.1 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 1.1.2 dodržovat ICT dokumentaci Objednatele, které tvoří **Přílohu č. 6** této Servisní smlouvy vč. jejich případných aktualizací a další dokumentace nahrazující či doplňující ICT dokumentaci Objednatele po dobu trvání této Servisní smlouvy uvedenou v **Příloze č. 6** této Servisní smlouvy. V případě změny **Přílohy č. 6** této Servisní smlouvy postačí pouze zaslání písemné notifikace Poskytovateli, jehož přílohou bude aktualizovaná či nová dokumentace.

-
- 9.2** Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Infrastruktury provedené Poskytovatelem na základě této Servisní smlouvy aktualizaci Dokumentace vztahující se k Infrastruktuře. Současně platí, že dojde-li v průběhu kalendářního čtvrtletí pouze k nepodstatným změnám Infrastruktury, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém kalendářním čtvrtletí došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí daného kalendářního čtvrtletí.
- 9.3** Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.4** Poskytovatel se dále zavazuje vytvořit do 30 dnů od zahájení poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy tzv. dokumentační základnu Díla (dále jen „**Dokumentační základna**“), která bude vytvořena v ICT prostředí Objednatele, ve které budou obsaženy a uchovávány veškeré dokumenty vztahující se k poskytovaným Službám, Infrastruktuře a plnění této Servisní smlouvy jako celku, a to zejména:
- 9.4.1** Bezpečnostní dokumentaci dle článku 19 Smlouvy;
 - 9.4.2** veškeré specifikace, manuály či licenční podmínky veškerého hardware, software a jiného plnění poskytnutého Objednateli během poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy;
 - 9.4.3** interní předpisy a pokyny Objednatele, se kterými byl Poskytovatel Objednatelem seznámen, přičemž s těmito musí být Služby dle této Servisní smlouvy v souladu;
 - 9.4.4** veškeré dokumenty, které Poskytovatel obdržel od Objednatele a které se vztahují k Infrastruktuře nebo k poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy;
 - 9.4.5** veškeré dokumenty, které se vztahují k Infrastruktuře nebo k poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy a kterými disponuje Poskytovatel při poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy; a
 - 9.4.6** veškeré smlouvy s poddodavateli Poskytovatele, související s poskytováním Služeb dle této Servisní smlouvy.
- 1.1** Dokumentační základna bude rozdělena dle jednotlivých kategorií dokumentů uvedených výše a bude přístupná on-line v ICT prostředí Objednatele. K tomuto ICT prostředí bude mít Poskytovatel po dobu trvání Servisní smlouvy přístup.
- 9.5** Dokumentační základna bude po vytvoření a akceptaci (příslušného dokumentu) postupem dle této Servisní smlouvy tvořit **Přílohu č. 6** Servisní smlouvy. Poskytovatel je povinen pravidelně, prověřit aktuálnost Dokumentační základny tak, aby obsahovala veškeré dokumenty spadající do výše uvedených kategorií vztahující se k poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy. Každý dokument musí být do Dokumentační základny vložen Poskytovatelem nejpozději do 10 pracovních dnů od provedení akceptace dílčího plnění dle článku 7 této Servisní smlouvy, ke které se tento dokument vztahuje.

10. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1** Není-li v této Servisní smlouvě výslovně stanoveno jinak, zavazuje se Objednatel ke spolupráci a součinnosti při plnění této Servisní smlouvy v rozsahu stanoveném ve
-

Specifikaci služeb, akceptované Řídící dokumentaci či akceptované Dílčí řídicí dokumentaci.

- 10.2** Objednatel se zavazuje stanovit osoby oprávněné závazně řešit a rozhodovat problémy vzniklé v průběhu plnění Servisní smlouvy.
- 10.3** V případě, že se při realizaci plnění vyskytne potřeba konzultovat některé údaje s oprávněnými osobami Objednatele nebo zajistit určité činnosti ze strany Objednatele, zavazuje se Objednatel poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou a potřebnou součinnost vyžádanou na základě specifikace předložené zástupcem Poskytovatele, přičemž tato specifikace může být zaslána e-mailem, dopisem či poskytnuta při osobním jednání.
- 10.4** Objednatel se dále zavazuje informovat Poskytovatele o jakýchkoli změnách v Infrastruktuře, ať již ze strany zaměstnanců Objednatele nebo ze strany třetích osob. V případě porušení této informační povinnosti Objednatele nenese Poskytovatel odpovědnost za poskytování příslušné Služby v rozsahu, v němž byla taková Služba negativně ovlivněna jejím nedodržením.
- 10.5** Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k jednotlivým částem Infrastruktury v rozsahu nezbytném pro poskytování příslušných Služeb dle této Servisní smlouvy.

11. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

11.1 Cena Služeb podpory výrobce a její hrazení:

- 11.1.1** Smluvní strany prohlašují, že cena Služeb podpory výrobce je součástí ceny Díla dle Smlouvy.
- 11.1.2** Smluvní strany se dohodly, že za poskytování Služeb podpory výrobce dle této Servisní smlouvy již Poskytovateli nevzniká nárok na úhradu další ceny či jiné odměny dle této Servisní smlouvy.

11.2 Cena Služeb provozu a správy Infrastruktury:

- 11.2.1** Smluvní strany se dohodly na jednotkových cenách (i) Služeb rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury dle jednotlivých lokalit v úrovni L1, L2 nebo L3 a (ii) Služeb standardní podpory provozu a správy Infrastruktury dle jednotlivých lokalit v úrovni L1, L2 nebo L3 (společně jen „**Služby provozu a správy Infrastruktury**“) ve výši uvedené v **Příloze č. 2** této Servisní smlouvy. Tyto jednotkové ceny jsou stanoveny jako maximální a nepřekročitelné po celou dobu poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy a zahrnují veškeré náklady na poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury.
- 11.2.2** Měsíční celková cena za Služby provozu a správy Infrastruktury bude vypočtena na základě jednotkových cen uvedených v **Příloze č. 2** Servisní smlouvy a počtu skutečně provozovaných a spravovaných lokalit Infrastruktury za předchozí kalendářní měsíc („**Měsíční cena za Služby provozu a správy Infrastruktury**“).
- 11.2.3** Měsíční cena za Služby provozu a správy Infrastruktury bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné Služby provozu a správy Infrastruktury dle jednotlivých lokalit Infrastruktury uvedených ve Specifikaci služeb či v Řídící dokumentaci a jiné dokumentaci poskytovány,

a to na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) řádně vystaveného Poskytovatelem.

11.2.4 Během trvání Servisní smlouvy budou Objednatelem hrazeny pouze aktuálně poskytované Služby provozu a správy Infrastruktury dle příslušných lokalit Infrastruktury, jejichž jednotková cena za Službu provozu a správu Infrastruktury daného typu lokality je stanovena v **Příloze č. 2** Servisní smlouvy.

11.2.5 V případě, že Služby provozu a správy Infrastruktury nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služby provozu a správy Infrastruktury pro danou lokalitu. Obdobně bude Měsíční cena za Služby provozu a správy Infrastruktury snížena, pokud dle příslušné Zprávy dle odst. 1.1 této Servisní smlouvy bude zřejmé, že Služby podpory provozu nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

11.2.6 K Měsíční ceně za Služby provozu a správy Infrastruktury bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

11.2.7 Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu nejpozději do 10 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy dle odst. 1.1 této Servisní smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy.

11.2.8 V ceně Služeb provozu a správy Infrastruktury jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním Služeb provozu a správy Infrastruktury.

11.3 Cena Služeb na pokyn a její hrazení:

11.3.1 Cena Služeb na pokyn je dohodou smluvních stran stanovena samostatně pro jednotlivé členy realizačního týmu Poskytovatele v **Příloze č. 2** této Servisní smlouvy. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Servisní smlouvy v rámci poskytování Služeb na pokyn za 1 ČD pro příslušnou Službu na pokyn.

11.3.2 Cena za poskytnutí Služeb na pokyn bude zaplácena vždy po akceptaci dílčího plnění způsobem dle odst. 7.7 a 7.8 Servisní smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:

- a) Cena Služeb na pokyn vychází ze součinu rozsahu poskytnuté Služby na pokyn Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za tuto Službu na pokyn.
- b) V případě, že Služby na pokyn nebudou trvat celý člověkodenní, stanoví Poskytovatel jejich cenu poměrně, a to s přesností na celé člověkohodiny pro příslušnou Službu na pokyn.
- c) Poskytovatel ve lhůtách stanovených ve schváleném Potvrzení pokynu předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis Služeb při realizaci Služeb na pokyn (dále jen „**Výkaz plnění**“).
- d) Objednatel je povinen v době splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.

11.4 Cena za poskytnutí Služeb exitu je dohodou smluvních stran stanovena ve výši **134 400 Kč bez DPH**. K Ceně Služeb exitu bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Servisní smlouvy v rámci poskytování Služeb exitu, pokud tyto Služby exitu budou realizovány. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytnutí Služeb exitu bude stanovena max. ve výši 5 % z celkové nabídkové ceny za servis uvedené Poskytovatelem v jeho nabídce na plnění Veřejné zakázky. Cena za Služby exitu bude Objednatelům uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 5 dnů ode dne akceptace dílčího plnění nebo řádného ukončení poskytování Služeb exitu podle této Servisní smlouvy. Přílohou faktury bude taktéž oboustranně podepsaný předávací protokol o předané Dokumentaci.

11.5 Společná cenová ustanovení:

1.1.1 Veškeré ceny dle této Servisní smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), která bude k příslušné ceně připočítána v zákonem stanovené výši.

1.1.1 Detailní položkový rozpis cen Služeb v členění podle jednotlivých Služeb a jejich částí je uveden v [Příloze č. 2](#) této Servisní smlouvy.

1.1.1 Poskytovateli vzniká nárok na úhradu cen dle Servisní smlouvy, a to na základě faktury řádně vystavené Poskytovatelem.

1.1.1 V případech, kdy se k příslušné Službě vztahují akceptační procedury, platí, že Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu dle předchozího odstavce Servisní smlouvy za příslušnou Službu dříve než po úspěšném provedení všech akceptačních procedur této části Služby. Přílohou faktury musí být vždy příslušné protokoly vztahující se k akceptované Službě a další dokumenty požadované Objednatelům.

11.6 Platební podmínky

1.1.1 Poskytovateli nebudou Objednatelům poskytovány žádné zálohy.

1.1.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Servisní smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednatelům. Poskytovatel odešle fakturu Objednatelům nejpozději následující pracovní den po vystavení.

1.1.1 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Servisní smlouvy, označení poskytnutého plnění, důvod případné slevy poskytnuté dle této Servisní smlouvy, vč. jejího přesného vyčíslení, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Ke změně bankovního spojení včetně čísla bankovního účtu smluvních stran může dojít pouze písemným dodatkem k Servisní smlouvě.

1.1.1 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Servisní smlouvy, je Objednatel

oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

- 1.1.1 Platby se provádí bankovním převodem ve prospěch účtu druhé smluvní strany uvedeného ve faktuře.
- 1.1.1 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky, má oprávněná smluvní 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.
- 1.1.1 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 1.1.1 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Servisní smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

12. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

Vlastnické právo

- 12.1 V případě, že součástí poskytovaných Služeb Poskytovatele podle této Servisní smlouvy jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem akceptace takového plnění Objednatelem na základě akceptačního protokolu podepsaného oprávněnými osobami ve věcech obchodních obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam, tj. např. dodací list, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
- 12.2 Do okamžiku nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo dodané zboží užívat v rozsahu a způsobem, jenž vyplývá z účelu této Servisní smlouvy, a to bez vzniku jakýchkoliv dodatečných finančních nároků nad rámec ceny sjednané v této Smlouvě. Užití zboží nezpůsobuje fikci převzetí zboží ani podpisu akceptace.

Základní rozsah licence

12.3 Vzhledem k tomu, že součástí poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy je i plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), může naplňovat znaky autorského díla či být považováno za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále společně jen „**autorská díla**“), je k tomuto plnění poskytována, postupována či zprostředkovávána (dále také společně jen „**poskytování**“) licence či podlicence (dále společně jen „**licence**“) za podmínek sjednaných dále v tomto článku Servisní smlouvy.

12.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 12.3.3 Servisní smlouvy užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu.

12.3.2 Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

12.3.3 Účinnost licence nastává okamžikem akceptace dílčího plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného dílčího plnění.

12.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele po dobu trvání Servisní smlouvy vypovědět a její účinnost trvá minimálně po dobu trvání této Servisní smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

12.3.5 Pro vyloučení veškerých pochybností smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, platí, že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů a udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena dle této Servisní smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

12.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Servisní smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

Možnost užití standardního software

12.4 Součástí poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy může být tzv. proprietární (standardní) software anebo tzv. open source software Poskytovatele nebo třetích stran (dále společně jen „**standardní software**“) u kterých Poskytovatel nemůže udělit Objednateli licenci v rozsahu dle odst. 14.3 Servisní smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek (pro

vyloučení veškerých pochybností smluvní strany uvádí, že v případě, kdy je vývoj počítačového programu hrazen Objednatelem na základě této Servisní smlouvy, může Objednatel vždy požadovat udělení oprávnění dle odst. 12.3 Servisní smlouvy):

12.4.1 Jedná se o software, který je v době uzavření Servisní smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u pěti (5) na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů a jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi (3) na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty:

- a) pokud jsou tyto subjekty oprávněny takovýto software implementovat, přizpůsobovat požadavkům Objednatele a udržovat; nebo
- b) pokud k takovému software není poskytnutí licence v rozsahu dle odst. 12.3 Servisní smlouvy účelné (zejména vývojový software, databázový software, kancelářský software, operační systém aj.).

Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

1.1.1 Jedná se o software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

1.1.1 Jedná se o software, (i) který je integrální součástí hardware dodávaného jako část plnění Servisní smlouvy nebo (ii) který nad takovým hardware poskytuje pouze abstrakční vrstvu pro správu, konfiguraci, informační bezpečnost, programování aplikací nebo jiné obdobné účely, vše za podmínky, že spouštění takového software je od výrobce příslušného hardware předepsáno pro jeho korektní fungování a zároveň se jedná o software, k němuž není poskytnutí licence v rozsahu dle odst. 12.3 Servisní smlouvy účelné (zejména obslužné programy jako je BIOS či ovladače hardware). Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

Poskytovatel je povinen udržovat prohlášení dle tohoto odstavce v platnosti. V případě že Poskytovatel poruší tuto povinnost, nepředloží Objednateli příslušné prohlášení či nejpozději do jednoho (1) měsíce na výzvu Objednatele relevantní skutečnosti neprokáže, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ a bezodkladné zajištění nápravy, a to včetně náhrady příslušného software.

1.1.1 Součástí licence je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů.

Minimální rozsah licence

- 1.1 Pokud se bude jednat o standardní software dle odst. 12.4 Servisní smlouvy, tak na rozdíl od licence ke zbývajícím částem plnění udělované dle odst. 12.3 Servisní smlouvy postačí, aby udělená licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu trvání této Servisní smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je objektivně nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření této Servisní smlouvy, a to včetně práva Objednatele do standardního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení odst. 12.4 Servisní smlouvy.
- 1.1 Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními odst. 12.4 Servisní smlouvy, nemusí být Objednateli k standardnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být Objednateli poskytnuto právo do standardního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace. Součástí licence je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů.
- 1.1 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software v rámci poskytování Služeb dle Servisní smlouvy a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jehož součástí budou licenční podmínky takového standardního software a seznam jeho alternativních dodavatelů. Tento přehled je Poskytovatel povinen předložit Objednateli vždy do tří (3) pracovních dnů po akceptaci dílčího plnění, v jehož rámci Poskytovatel využil standardní software a dále vždy do jednoho (1) měsíce od doručení výzvy Objednatele, kterou může Objednatel učinit kdykoli, nejpozději však do dvou (2) let od skončení účinnosti Servisní smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 1.1 Jestliže jsou s užitím standardního software spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny Služeb dle této Servisní smlouvy řádně uhradit třetí osobě, tj. výrobcí/distributorovi či jinému subjektu všechny tyto poplatky za dobu trvání této Servisní smlouvy.

Přechod práv, licenční odměna a garance rozsahu licence

- 1.1 Práva získaná v rámci plnění této Servisní smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Servisní smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 1.1 Bez ohledu na formu uzavření licenční smlouvy platí, že Poskytovatel je vždy povinen zajistit poskytnutí licence dle podmínek stanovených Servisní smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým autorským dílům.

13. ZÁRUKA

- 13.1** V případě Služeb dle této Servisní smlouvy, pro které není stanoveno SLA ve Specifikaci služeb, poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku, že každá část dílčího plnění dle této Servisní smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Servisní smlouvou, zejména ve Specifikaci služeb a jinou Dokumentací dle této Servisní smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Servisní smlouvě nebo v souladu s touto Servisní smlouvou, a to po dobu dvou

(2) let ode dne akceptace příslušné části dílčího plnění dle této Servisní smlouvy (dále jen „**Záruční doba**“).

- 13.2** Poskytovatel bude po dobu trvání Záruční doby odstraňovat vady, které nejsou odstraňovány v rámci Služeb podpory výrobce či Služeb provozu a správy Infrastruktury, jejichž SLA je upraveno ve Specifikaci služeb.
- 13.3** Objednatel je oprávněn vady dílčího plnění nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu Záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 13.4** Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání Záruční doby nezapočítává.
- 13.5** Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění poskytnuté podle této Servisní smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Servisní smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Infrastruktury či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Servisní smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 13.6** Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn kdykoliv do uplynutí Záruční doby požádat Poskytovatele o posouzení Objednatelem zamýšlené změny Infrastruktury. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje bez zbytečného odkladu posoudit zamýšlenou změnu Infrastruktury z hlediska zachování řádné funkčnosti ostatních součástí Infrastruktury a Infrastruktury jako celku a Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli prokázané účelně vynaložené náklady takového posouzení. Pokud provede Objednatel změnu Infrastruktury nad rámec posuzovaný Poskytovatelem, v rozporu s instrukcemi Poskytovatele a/nebo bez předchozího posouzení změny Poskytovatelem, záruka za vady Infrastruktury provedením změny Infrastruktury zaniká.

14. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 14.1** Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Servisní smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:
- 1.1.1** osoby oprávněné jednat v **záležitostech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Servisní smlouvu a uzavírat k ní dodatky a schválit změnu v rámci změnového řízení dle článku 8 této Servisní smlouvy;
- 1.1.1** osoby oprávněné v **záležitostech obchodních** jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle článku 8 Servisní smlouvy, zadávat Pokyny dle článku 5 Servisní smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí dílčích plnění dle článku 7 Servisní smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy, jednat o podobě

Service desku a Kontroly plnění smlouvy a Zpráv dle odst. 1.1 Servisní smlouvy; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Servisní smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky této Servisní smlouvy;

- 1.1.1 osoby oprávněné jednat v **záležitostech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle článku 13 Servisní smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Servisní smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky.
- 1.1.1 osoby oprávněné jednat v **záležitostech osobních údajů** jsou oprávněny vést jednání k problematice zpracování osobních údajů dle této Servisní smlouvy, poskytovat stanoviska v těchto otázkách a jednat jménem smluvních stran o těchto otázkách; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Servisní smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky.
- 1.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech **kybernetické bezpečnosti** jsou oprávněny vést jednání k problematice kybernetické bezpečnosti dle této Servisní smlouvy, poskytovat stanoviska v těchto otázkách a jednat jménem smluvních stran o těchto otázkách; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Servisní smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky.

- 14.2** Oprávněné osoby dle odst. 1.1.1 Servisní smlouvy jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Servisní smlouvy a připravovat dodatky k Servisní smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 14.3** Oprávněné osoby dle odst. 1.1.1 a 1.1.1 Servisní smlouvy nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Servisní smlouvy nebo jejího předmětu.
- 14.4** Jména oprávněných osob dle odst. 14.1 Servisní smlouvy jsou uvedena v [Příloze č. 4](#) této Servisní smlouvy a jejich role stanoví tato Servisní smlouva.
- 14.5** V rámci Řídící dokumentace dle Smlouvy bude dále vytvořena detailní komunikační matice, která bude následně součástí **Přílohy č. 6** Servisní smlouvy. Při provádění poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen respektovat tuto komunikační matici. Pokud jsou součástí komunikační matice osoby, které nejsou uvedeny v **Příloze č. 4** Servisní smlouvy, nejsou tyto osoby oprávněny tuto Servisní smlouvu měnit a uzavírat k ní dodatky.
- 14.6** Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 15.1** S ohledem na předmět této Servisní smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů Objednatele či osob evidovaných

v jednotlivých subsystémech Objednatele, jejichž integrace s Infrastrukturou bude výsledkem poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy.

- 15.2** Nedílnou součástí Servisní smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 5** této Servisní smlouvy.
- 15.3** Zpracování osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Služeb podle této Servisní smlouvy, kdy odměna Poskytovatele za zpracování osobních údajů je součástí ceny Služeb podle této Servisní smlouvy.
- 15.4** Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Servisní smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Servisní smlouvy, pokud z ustanovení Servisní smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

16. OCHRANA INFORMACÍ

16.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Servisní smlouvy:

16.1.1 mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),

16.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

16.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

16.3 Za třetí osoby podle odst. 16.2 Servisní smlouvy se nepovažují:

16.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

16.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

16.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,

16.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Servisní smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Servisní smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Servisní smlouvě.

16.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele

na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

- 16.5** Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Servisní smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení GDPR“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Servisní smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Servisní smlouvy.
- 16.6** Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Servisní smlouvy, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citované nařízení vyžaduje a které mohou být dle nařízení GDPR splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle nařízení GDPR v konkrétním případě vyžadovány.
- 16.7** Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Servisní smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Servisní smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Servisní smlouvy.
- 16.8** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Servisní smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Servisní smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 16.9** Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Infrastruktura či její části obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z ní byla získána.

-
- 16.10** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 16.10.1** se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 16.10.2** měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Servisní smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací,
 - 16.10.3** jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 16.10.4** po podpisu této Servisní smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 16.10.5** je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 16.10.6** jsou obsažené v Servisní smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.
- 16.11** Za Důvěrné informace se ve smyslu odst. 16.10 Servisní smlouvy zejména nepovažují:
- 16.11.1** ustanovení této Servisní smlouvy včetně jejích příloh,
 - 16.11.2** výše ceny uhrazené za plnění dle této Servisní smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 16.12** Bez ohledu na jiná ustanovení této Servisní smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 16.12.1** tuto Servisní smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 16.12.2** výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.
- 16.13** Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 16.3 Servisní smlouvě, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 16.14** Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 16.15** Ukončení účinnosti této Servisní smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Servisní smlouvy.

17. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

17.1 Poskytovatel tímto bere na vědomí, že:

- 17.1.1** Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „ZKB“), správcem komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle ustanovení § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle ustanovení § 3

písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytování Služeb bude prováděna na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systémů.

- 17.1.2** Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
- 17.2** Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systému je určeno předmětem této Servisní smlouvy.
- 17.3** Poskytovatel je povinen v rozsahu poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené Zadávací dokumentaci (dále jen „**Požadavky na KB**“) a to nejpozději do doby akceptace bezpečnostní dokumentace vytvořené v rámci Řídící dokumentace (dále jen „**Bezpečnostní dokumentace**“).
- 17.4** Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu platnosti této Servisní smlouvy a jeden (1) rok po ukončení trvání Servisní smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly):
- 17.4.1** jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele, a
- 17.4.2** jehož předmětem bude naplnění Požadavků na KB a vyhodnocení rizik dle požadavků Objednatele uvedených v Zadávací dokumentaci a Bezpečnostní dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci realizace Smlouvy (viz 17.3 Servisní smlouvy).
- 17.5** Objednatel je oprávněn při kontrole Požadavků na KB využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 17.6** Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Požadavků na KB provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
- 17.7** Poskytovatel se nad rámec poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu deseti (10) ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
- 17.8** Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
- 17.8.1** na základě provedení hodnocení rizik dle Zadávací dokumentace a Bezpečnostní dokumentace, nebo
- 17.8.2** v rámci zákaznického auditu dle odst. 17.4 této Servisní smlouvy odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele nebo ve lhůtě přiměřené.
- 17.9** Odstavce 17.4 až 17.7 této Servisní smlouvy se neaplikují, pokud je Poskytovatel pro poskytování předmětu plnění orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.

17.10 Poskytovatel se nad rámec článku 9 této Servisní smlouvy také zavazuje:

17.10.1 Poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Požadavků na KB.

17.10.2 Na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Požadavků na KB a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.

17.10.3 Neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Požadavků na KB, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Servisní smlouvy.

17.10.4 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Požadavků na KB, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní.

17.10.5 Bezodkladně, nejpozději do dvou (2) hodin, informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy.

17.10.6 Při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se k Požadavkům na KB a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy.

17.10.7 Komunikovat ohledně veškerých záležitostí souvisejících s kybernetickou bezpečností s oprávněnou osobou Objednatele ve věcech kybernetické bezpečnosti oprávněnou, která je uvedena v **Příloze č. 3** této Servisní smlouvy.

17.11 Porušení povinností Poskytovatele dle odst. 17.10 této Servisní smlouvy je považováno za porušení smluvní povinnosti dle této Servisní smlouvy a Objednateli vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.

18. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

18.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 14 této Servisní smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

18.2 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Servisní smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Servisní smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Servisní smlouvy, není-li v této Servisní smlouvě stanoveno nebo mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Servisní smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 4** této Servisní smlouvy.

-
- 18.3** Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 18.4** Není-li v této Servisní smlouvě stanoveno výslovně jinak, je možné provádět změny bez uzavření písemného dodatku k Servisní smlouvě (viz např. vyhrazené změny závazku ze Servisní smlouvy, změna oprávněných osob, změna členů realizačního týmu a změny kontaktních údajů smluvních stran).

19. NÁHRADA ŠKODY A POJIŠTĚNÍ

- 19.1** Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu druhé smluvní straně, a to v rámci platných právních předpisů a této Servisní smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 19.2** Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody způsobené porušením této Servisní smlouvy či účinných právních předpisů. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 19.3** Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby nebo jejich část s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 19.4** Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Servisní smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 Občanského zákoníku.
- 19.5** Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Servisní smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 19.6** Případná náhrada škody bude zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 19.7** Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny.
- 19.8** Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti této Servisní 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 100.000.000 Kč za rok. Pojistnou smlouvu či pojistný certifikát dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli bezodkladně, a to

nejpozději do tří (3) pracovních dní po písemném vyžádání Objednatelem. Nepředložením pojistné smlouvy do jednoho (1) měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od této Servisní smlouvy.

20. BANKOVNÍ ZÁRUKA

- 20.1** Poskytovatel je povinen předat Objednateli do dvaceti (20) dnů ode dne účinnosti této Servisní smlouvy originál listiny bankovní záruky za řádné splnění jeho závazků dle této Servisní smlouvy. Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky nesmí vypršet dříve než do uplynutí šestého (6.) měsíce po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou. Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty v ceně dle Servisní smlouvy a hradí je Poskytovatel. Objednatel je oprávněn uplatnit své právo z bankovní záruky na první výzvu nebo i opakovaně do vyčerpání částky dle odst. 20.3 Servisní smlouvy; přičemž v případě jejího vyčerpání a pokud nadále trvá lhůta dle tohoto odst. Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen předat Objednateli novou bankovní záruku odpovídající podmínkám dle odst. 20.1 až 20.3 Servisní smlouvy, přičemž dané podmínky se na novou bankovní záruku uplatní obdobně. V případě, že platnost a účinnost předložené bankovní záruky uplyne dříve, než je uvedeno v tomto článku Servisní smlouvy, a to z důvodu, že banka Poskytovatele nevystaví bankovní záruku na takto dlouhou dobu, je Poskytovatel povinen předkládat Objednateli maximálně do 3 dnů od uplynutí platnosti a účinnosti původní bankovní záruky novou bankovní záruku, přičemž platnosti a účinnosti nové bankovní záruky nesmí nastat později, než dnem následujícím, po uplynutí platnosti a účinnosti původní bankovní záruky. Ostatní podmínky bankovní záruky platí obdobně dle tohoto článku Servisní smlouvy.
- 20.2** Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky, a to i na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Servisní smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná.
- 20.3** Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel poruší své povinnosti vyplývající z nebo související se Servisní smlouvou anebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu anebo nárok z titulu odstoupení od Servisní smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Servisní smlouvy Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše 20.000.000 Kč, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Servisní smlouvy. Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Servisní smlouvou. Ve vztahu ke škodě nebo nemajetkové újmě je Objednatel oprávněn uplatnit svá práva z bankovní záruky dle tohoto článku Servisní smlouvy až poté, co bude stejný nárok zamítnut či uspokojen v jiné než plné výši ze strany pojišťovny v rámci pojištění dle odst. 19.8 Servisní smlouvy.
- 20.4** Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. Bankovní záruka musí být vydána ve formě a s obsahem uspokojivým pro Objednatele. V případě výhrad banky anebo Objednatele k předložené bankovní

záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou (2) týdnů ode dne obdržení výzvy Objednatele novou řádnou bankovní záruku.

22.5 Tato bankovní záruka ve smyslu tohoto článku slouží společně jako bankovní záruka jak pro tuto Servisní smlouvu, tak pro Smlouvu.

21. SANKCE

21.1 Smluvní strany se dohodly, že:

21.1.1 V případě, že Poskytovatel bude k poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy využívat poddodavatele nebo členy realizačního týmu v rozporu s ustanoveními odst. 3.6 nebo odst. 3.7 této Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení Servisní smlouvy.

21.1.2 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle článku 1 Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;

21.1.3 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle odst. 1.1.1 a odst. 1.1.1 této Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;

21.1.4 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období, dle odst. 1.1 této Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý pracovní den prodlení se splněním této povinnosti;

21.1.5 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle článku 9 Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení;

21.1.6 v případě porušení Servisní smlouvy jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle článku 12 Servisní smlouvy vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý i započatý den prodlení se splněním povinnosti;

21.1.7 v případě neposkytnutí záruky dle článku 13 Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení;

21.1.8 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 19.8 Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý den prodlení;

21.1.9 v případě prodlení Poskytovatele s předložením bankovní záruky Objednateli ve lhůtě dle odst. 20.1 Servisní smlouvy nebo porušení jakékoli jiné povinnosti dle čl. 22 Servisní smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý den prodlení;

21.1.10 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dodržet veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů nebo jiné povinnosti Poskytovatele dle **Přílohy č. 5** Servisní smlouvy je Poskytovatel

povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;

21.1.11 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dodržet veškeré Kybernetické požadavky nebo jiné povinnosti Poskytovatele dle článku 17 (vyjma odst. 19.10 Servisní smlouvy) Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.

- 21.2** Smluvní strany se dohodly, že další sankce za porušení povinností Poskytovatele spojených s SLA poskytovaných Služeb jsou uvedeny ve Specifikaci služeb.
- 21.3** Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 21.4** Smluvní pokuty je Poskytovatel oprávněn zohlednit při fakturaci ve formě slevy z příslušné ceny, a to pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
- 21.5** Není-li dále stanoveno jinak, zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčen nárok druhé smluvní strany na náhradu škody v plné výši ani povinnost příslušné smluvní strany bezodkladně odstranit závadný stav.

22. PLATNOST A ÚČINNOST SERVISNÍ SMLOUVY

- 22.1** Tato Servisní smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Servisní smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Servisní smlouvy), oběma smluvními stranami.
- 22.2** Tato Servisní smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v 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), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Servisní smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 22.3** Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu na určitou, a to dobu 7 (sedmi) let ode dne nabytí účinnosti této Servisní smlouvy.
- 22.4** Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Servisní smlouvy:
 - 22.4.1** v případě, že dojde k odstoupení od Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem;
 - 22.4.2** v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služby dle Servisní smlouvy po dobu delší než 20 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému v Servisní smlouvě nebo na základě této Servisní smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;

-
- 22.4.3** v případě, že nedojde k předložení originálu listiny bankovní záruky ve smyslu odst. 20.1 této Servisní smlouvy, a to ani v dodatečné lhůtě pěti (5) dnů od uplynutí lhůty dle odst. 20.1 této Smlouvy;
- 22.4.4** v případě, že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Servisní smlouvy nárok, dosáhne částky ve výši 2.000.000 Kč;
- 22.4.5** v případě jakéhokoli porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací a/nebo Kybernetické bezpečnosti dle této Servisní smlouvy ze strany Poskytovatele;
- 22.4.6** v případě, že na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 22.4.7** v případě, že Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
- 22.4.8** v případě, že proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů;
- 22.4.9** v případě, že dle čl. 21 odst. 21.8 Servisní smlouvy, tedy nepředložením pojistné smlouvy dle uvedeného ustanovení Servisní smlouvy.
- 22.5** Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Servisní smlouvy v případě:
- 22.5.1** prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Servisní smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 22.6** Účinky odstoupení od Servisní smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 22.7** Ukončením účinnosti této Servisní smlouvy nejsou dotčena ustanovení Servisní smlouvy týkající se licencí, podpory výrobce, záruk, práv z vad, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Servisní smlouvy.
- 22.8** Objednatel je oprávněn Servisní smlouvu jednostranně písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpověď může být zaslána nejdříve po akceptaci Díla jako celku dle Smlouvy. Tato Servisní smlouva zanikne uplynutím výpovědní doby, která činí 6 (šest) kalendářních měsíců a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.
- 22.9** Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že v případě předčasného ukončení této Servisní smlouvy nedojde k ukončení Služeb podpory výrobce, jejichž cena byla Objednatelem uhrazena již rámci ceny Díla dle Smlouvy. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000.000,- Kč.

23. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 23.1** Práva a povinnosti smluvních stran touto Servisní smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem.
- 23.2** Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Servisní smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání pověřených osob nebo pověřených zástupců.
- 23.3** Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti (30) dnů od započetí řešení dle odst. 23.2 této Servisní smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 24.1** Tuto Servisní smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Servisní smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Servisní smlouvě výslovně uvedeno jinak. Jakákoliv případná změna této Servisní smlouvy musí být provedena v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.
- 24.2** Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Servisní smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznam poddodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelům. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Servisní smlouvě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 24.3** Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 24.4** Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatelů.
- 24.5** V případě rozporů mezi touto Servisní smlouvou a jejími přílohami má přednost tato Servisní smlouva.
- 24.6** Nedílnou součástí Servisní smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Specifikace služeb
Příloha č. 2:	Cena
Příloha č. 3:	Realizační tým a poddodavatelé
Příloha č. 4:	Oprávněné osoby
Příloha č. 5:	Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů
Příloha č. 6:	Dokumentační základna
Příloha č. 7:	Zadávací dokumentace

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Servisní smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze dne dle data el. podpisu

30. 9. 2021

Poskytovatel

V Praze dne dle data el. podpisu

7. 9. 2021

Generální finanční ředitelství



generální ředitelka

ANECT a.s.



předseda představenstva

Příloha č. 1
Specifikace služeb

Obsah

Část 1. Úvod.....	2
1.1 Účel dokumentu.....	2
Část 2. Služby podpory výrobce.....	3
2.1 Služby podpory výrobce zajištěné Poskytovatelem.....	3
2.1.1 Předmětem služby jsou následující činnosti: 3	
2.1.2 Služba bude poskytována v souladu s následujícími podmínkami: 3	
2.1.3 Způsob doložení: 3	
Část 3. Zajištění Služby provozu a správy Infrastruktury.....	4
3.1 Zajištění služeb ze strany Objednatele.....	4
3.1.1 Fyzická vrstva architektury 4	
3.1.2 Infrastrukturní vrstva architektury 5	
3.1.3 Technologická vrstva architektury 5	
3.1.4 Aplikační vrstva architektury 5	
3.1.4.1 Detailní popis Service desk (APV_1) 6	
3.1.5 Další služby zajišťované ze strany Objednatele 6	
3.2 Služby zajišťované Poskytovatelem.....	7
3.2.1 Služby provozu a správy Infrastruktury 7	
3.2.1.1 Činnosti poskytované v rámci Služeb provozu a správy Infrastruktury 8	
3.2.1.2 Převzetí Služeb provozu a správy Infrastruktury 10	
3.2.2 Sankce a požadovaná plnění SLA pro poskytování Služeb provozu a správy Infrastruktury 13	
Část 4. Služby na pokyn.....	22
Část 5. Vzory.....	24
5.1 Vzor vyhodnocení provozu služeb za měsíc XY/RRRR.....	24
5.2 Dostupnost centrálních komponent/služeb.....	24
5.3 Celkový počet lokalit v provozu za daný měsíc.....	24
5.4 Report ze Service desk.....	25
5.5 Plán předání nových lokalit do provozu na příští období.....	25

Část 1. Úvod

1.1 Účel dokumentu

Tento dokument popisuje a závazně stanovuje:

- Služby podpory výrobce
- Služby provozu a správy Infrastruktury
- Služby na pokyn

Dokument dále vymezuje a závazně stanovuje SLA a další podmínky na výše uvedené typové služby a stanovuje sankce za jejich neplnění.

Část 2. Služby podpory výrobce

2.1 Služby podpory výrobce zajištěné Poskytovatelem

2.1.1 PŘEDMĚTEM SLUŽBY JSOU NÁSLEDUJÍCÍ ČINNOSTI:

- a) Servisní zásahy v místě plnění, na základě nahlášení Objednatele, jejichž výsledkem bude plné obnovení funkčnosti dotčeného prvku;
- b) Instalace aktuálních verzí firmware na jednotlivé konkrétní prvky v souladu s požadavky Objednatele;
- c) Zajištění přístupu ke znalostní bázi, podpoře výrobce, stažitelnému obsahu (např. nové ovladače, firmware, dokumentace, atd.).
- d) Přístup k novým verzím veškerého dodaného software (např. centrální management, SW pro dohled a správu, atd.).

2.1.2 SLUŽBA BUDE POSKYTOVÁNA V SOULADU S NÁSLEDUJÍCÍMI PODMÍNKAMI:

- a) Výměna vadného HW je stanovena v tabulkách A a B
- b) Telefonická podpora a hlášení poruch/závad/problémů bude probíhat v souladu s požadavky stanovenými v tabulce B;
- c) Přístup k novým verzím veškerého interního software (např. firmware, BIOS, management, atd.), ovladačům, obslužnému software (který je součástí Serverů), znalostní bázi, rozhraní pro zakládání požadavků na L2 a L3 podporu přímo u výrobce, a to přes webové rozhraní v režimu 24x7;
- d) Přístup k novým verzím veškerého dodaného software (např. centrální management, SW pro dohled, SW pro správu WLAN, atd.), znalostní bázi, rozhraní pro zakládání požadavků na L2 a L3 podporu přímo u výrobce, a to přes webové rozhraní v režimu 24x7;
- e) Objednatel je oprávněn si ponechat vadný pevný disk či jiné paměťové médium, které může obsahovat data Objednatele či jejich fragmenty a které je součástí vadného HW; Pevný disk či jiné paměťové médium odstraní Poskytovatel na své náklady v rámci převzetí vadného zařízení za přítomnosti zástupce Objednatele.
- f) V rámci Služby budou dodávány pouze originální, nové a nepoužité náhradní díly certifikované výrobcem v souladu s postupy stanovenými výrobcem;
- g) Objednatel je oprávněn vyhledat přímo podporu výrobce při řešení závad (např. Závady s kompatibilitou, zranitelností, a to jak u hardware tak i software). Součástí poskytovaných služeb provozu a správy Infrastruktury je Poskytovatel povinen ověřovat stav, urgovat a případně eskalovat Závady přímo u výrobce na vyšší úroveň podpory/management;
- h) Zajištění souladu (compliance) poskytování Služby se servisními postupy výrobce, včetně zajištění přístupu k veškerému nezbytnému software (např. certifikovaný firmware, Drivers, BIOS a ostatní konfigurační software spojený s dodaným HW), a to při dodržení veškerých licenčních ujednání tohoto software.

2.1.3 ZPŮSOB DOLOŽENÍ:

- a) Poskytovatel zajistí přístup k portálu výrobce, nebo potvrzení o zajištěné podpoře v souladu se Smlouvou;
 - b) Poskytovatel zajistí, že plnění v rámci jakékoli Dílčí realizace bude uvedeno na portálu výrobce s příslušnou délkou podpory nejpozději v den akceptace této Dílčí realizace.;
 - c) V případě, že výrobce neuvádí požadované informace na svém portálu, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost zohlednit v rámci nabídky a zajistit náhradní řešení (např. doložení o zajištění podpory výrobce přímo výrobcem nebo jeho lokálním zastoupením);
-

Část 3. Zajištění Služby provozu a správy Infrastruktury

Tato část dokumentu pokrývá služby provozní podpory.

3.1 Zajištění služeb ze strany Objednatele

Pro potřeby plnění Servisní smlouvy bude ze strany Objednatele zajištěn výkon následujícího:

3.1.1 FYZICKÁ VRSTVA ARCHITEKTURY

Přehled poskytovaných služeb Objednatelem:

ID	Poskytovaná služba	Stručná charakteristika
FY_ 1	Datové centrum	Objednatel poskytne pro potřeby plnění prostor v datových centrech (místo ve stojanech).
FY_ 2	Datové sály	Objednatel poskytne pro potřeby plnění datové sály v lokalitách
FY_ 3	Technické místnosti	Objednatel poskytne pro potřeby plnění technické místnosti v lokalitách

Tabulka 1 Přehled Objednatelem zajišťovaných činností pro fyzickou vrstvu architektury

Přehled garantovaných parametrů služeb ze strany Objednatele:

ID	Poskytovaná služba	Parametry
FY_ 1	Datové centrum	Ze strany Objednatele budou zajištěna dvě datová centra odpovídající standardu TIER III. Objednatel zajistí dostatečný prostor pro umístění technologií a dostatečný výkon pro připojení k elektrické síti. Vstup do objektů v souladu s bezpečnostními pravidly Objednatele (např. interní směrnice)
FY_ 2	Datové sály	Ze strany Objednatele budou zajištěny datové sály ve vybraných lokalitách pro umístění technologií a dostatečný výkon pro připojení k elektrické síti. Vstup do objektů v souladu s bezpečnostními pravidly Objednatele (např. interní směrnice)
FY_ 3	Technické místnosti	Ze strany Objednatele budou zajištěny datové racky ve vybraných lokalitách pro umístění technologií a dostatečný výkon pro připojení k elektrické síti. Vstup do objektů v souladu s bezpečnostními pravidly Objednatele (např. interní směrnice)

Tabulka 2 Specifikace parametrů pro Objednatelem zajišťované služby na fyzické vrstvě architektury

3.1.2 INFRASTRUKTURNÍ VRSTVA ARCHITEKTURY

Přehled poskytovaných služeb Objednatelem:

ID	Poskytovaná služba	Stručná charakteristika
INF_1	Připojení do Internetu centrum	Zálohované připojení do Internetu na území Hl. m. Prahy.
INF_2	Propojení DC	Zálohované propojení datových center
INF_3	Připojení do Internetu lokality	Záložní připojení do Internetu v rámci lokalit (nepovinné)

Tabulka 3 Přehled Objednatelem zajišťovaných činností pro infrastrukturní vrstvu architektury

3.1.3 TECHNOLOGICKÁ VRSTVA ARCHITEKTURY

Objednatelem nebudou poskytnuty žádné komponenty v rámci přípravy, realizace a provozu díla. Poskytovatel je povinen dodat dílo kompletní, bez jakýchkoli nedodělků a zajišťující veškeré technologické prvky navržené architektury.

3.1.4 APLIKAČNÍ VRSTVA ARCHITEKTURY

Přehled poskytovaných služeb Objednatelem:

ID	Poskytovaná služba	Stručná charakteristika
APV_1	Servicedesk	Vlastní Objednatel – konkrétně se jedná o produkt Alvao provozovaný v režii Objednatele.

Tabulka 4 Přehled Objednatelem zajišťovaných činností pro aplikační vrstvu architektury

Přehled garantovaných parametrů služeb ze strany Objednatele:

ID	Poskytovaná služba	Parametry
APV_1	24x7	Bližší popis viz kapitola 1.4.1

Tabulka 5 Specifikace parametrů pro Objednatelem zajišťované služby na aplikační vrstvě architektury

3.1.4.1 DETAILNÍ POPIS SERVICE DESK (APV_1)

Objednatel konstatuje, že výchozím zdrojem evidence požadavků souvisejících s předmětem plnění veřejné zakázky bude Service desk Objednatele, provozovaný na produktu ALVAO. Service Desk Objednatele bude rovněž referenčním místem pro výpočet SLA.

V případě technologických komplikací při řešení automatického propojení Service desku Objednatele a Service Desku Poskytovatele, Objednatel požaduje nepreferované řešení a to, aby Poskytovatel zajistil odpovídající technické podmínky pro dosažení průběžného a automatizovaného souladu obsahu Service desk Objednatele a Service Desk Poskytovatele tak, aby funkční automatické propojení obou systémů prostřednictvím webových služeb bylo k dispozici nejpozději do 3 měsíců od skončení Pilotního projektu.

Popis komunikace s aplikací Servis desk provozovaným v prostředí Objednatele:

Pro komunikaci se servisdeskovým řešením provozovaným v prostředí Objednatele (ALVAO service desk – dále jen „GFŘ SD“) je nutné umět komunikovat s API rozhraním (ALVAO service desk Webservice). Běžné řešení požadavku ze strany Objednatele, zasláného na Poskytovatele musí umožňovat alespoň tyto funkce:

- Přijetí požadavku – poskytovatelský SD musí obsahovat vlastní Webservice metodu (createticket) pro vytvoření požadavku včetně ID požadavku v GFŘ SD a dalších parametrů – např. zda jde o incident, nebo žádost), poskytovatelský SD po přijetí požadavku musí vrátit číslo požadavku ve svém SD.
- Komunikace (doplňující informace k požadavku od obou stran) – musí podporovat zavolání funkce [CreateAct](#) v GFŘ SD a zároveň obsahovat vlastní metodu pro doplnění informací (např. přijetí zprávy) ze strany Objednatele, obě metody musí při volání obsahovat číslo požadavku.
- Změny stavu požadavku – při změně stavu požadavku v poskytovatelském systému (např. přijetí k řešení) musí umět zavolat metodu pro změnu stavu v GFŘ SD ([SetTicketState](#), případně společně s [AssignTicketToSolver](#)).
- Vyřešení požadavku – při vyřešení tiketu v poskytovatelském SD musí umět zavolat metodu ([ResolveTicket](#)) pro zavření tiketu v GFŘ SD.
- Znovuotevření požadavku (reklamace ze strany Objednatele).
- V průběhu životního cyklu požadavku musí obsahovat vlastní metodu i umožňovat volat metodu pro čtení ([ReadColumn](#)), nebo zápis parametrů požadavku ([WriteColumn](#)).

Popis všech ALVAO Service Desk Webservice metod je v dokumentaci ALVAO SD, který je dostupný na adrese: https://doc.alvao.com/support/doc/cs/alvao_10_1/alvao_service_desk/implementation/customization/webservice.

3.1.5 DALŠÍ SLUŽBY ZAJIŠŤOVANÉ ZE STRANY OBJEDNATELE

- **Koordinace třetích stran při řešení incidentů a problémů**
 - **Zajištění prostor pro jednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem**
-

-
- **Stanovení plánu odstávek a jeho pravidelná revize. Plán odstávek i pravidla pro jeho revizi budou součástí řídicí dokumentace.**

3.2 Služby zajišťované Poskytovatelem

Vybrané metriky, testovací scénáře, kalendář vybraných činností, nad rámec tohoto dokumentu, budou Objednatelem stanoveny v návaznosti na nabízené řešení, a to jako jeden z podkladů pro analytickou část.

3.2.1 SLUŽBY PROVOZU A SPRÁVY INFRASTRUKTURY

Služby provozu a správy Infrastruktury budou poskytovány ve dvou různých úrovních, a to na základě požadavku Objednatele:

- **Služby rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury,** Rozšířená podpora je poskytována v souladu s postupem uvedeným v bodě 10.5 Smlouvy. Po dobu poskytování Služeb rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury je povinen Poskytovatel reagovat na žádost o poskytnutí podpory, která je formálně vznesena Objednatelem přes Service desk Objednatele, do lhůty stanovené Tabulkou A, a to v režimu 24x7. Poskytovatel je po dobu trvání této rozšířené podpory povinen přijmout a bez zbytečných odkladů řešit i žádosti o poskytnutí podpory vznesené telefonicky na kontaktní číslo/čísla Poskytovatele.

Rozšířená podpora se poskytuje především v rámci L2 a L3 úrovně podpory. Poskytovatel je po dobu poskytování těchto služeb povinen zajistit dostatečné množství zaměstnanců schopných řešit žádosti o podporu ze strany Objednatele. Po dobu trvání této podpory očekává Objednatel poloviční reakční dobu i doby pro odstranění problému než v případě Služeb standardní podpory provozu a správy Infrastruktury.

Objednatel je oprávněn požadovat Služby rozšířené podpory na vybrané či všechny lokality (např. po dobu trvání lhůty pro DPFO může Objednatel požadovat tyto služby pro Lokality B, C a D, ale nikoli A).

Pro vyloučení všech pochybností Objednatel uvádí, že uplynutí doby, kterou je vymezeno poskytování služeb rozšířené podpory, nemá vliv na žádosti (tickety) zanesené Objednatelem ještě před jejím uplynutím.

- **Služby standardní podpory provozu a správy Infrastruktury.**

Služby rozšířené i standardní provozní podpory pokrývají tematicky tyto oblasti dle ITIL (příčemž rozsah a struktura nejvýznamnějších vykonávaných činností je dále upravena v tomto dokumentu).

- Service Level Management
 - Information Security Management
 - Change Management
 - Event Management
 - Incident Management
-

- Problem Management
- Request fulfilment
- IT Operations Control
- Application management
- Technical management
- Release Management
- Deployment Management
- Knowledge management
- Service Asset and Configuration Management
- Service validation and testing

3.2.1.1 ČINNOSTI POSKYTOVANÉ V RÁMCI SLUŽEB PROVOZU A SPRÁVY INFRASTRUKTURY

Poskytovatel bude zajišťovat požadované činnosti proaktivně i reaktivně, a to na základě žádosti Objednatele.

Poskytovatel je povinen evidovat a zpracovávat veškeré žádosti s využitím Service desku Objednatele.

Každá z vyřešených žádostí podléhá souhlasu ze strany Objednatele s uzavřením ticketu. Pokud událost (incident, problém, žádost) vznikne nebo bude řešeno mimo rámec SD Objednatele (např. na základě telefonické žádosti), je povinen Objednatel bez zbytečných odkladů zaevidovat tuto událost v SD Objednatele.

V rámci poskytovaných Služeb provozu a správy Infrastruktury je Poskytovatel povinen zajišťovat zejména, nikoli však výhradně, následujících **závazné** činností Poskytovatelem:

Mapování dle ITIL	Popis
02_Service Design (oblast)	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelná aktualizace a správa veškeré relevantní dokumentace v závislosti na vykonávaných činnostech v definované oblasti.
02_P05_Capacity Management	<ul style="list-style-type: none"> • Provádění kontroly výkonnosti a kontroly zaplnění úložišť (RAM, filesystémy, ...). • Zajištění reportingu na pravidelných schůzkách.
02_P07_Information Security Management	<ul style="list-style-type: none"> • Sledování aktuálního stavu SW z pohledu bezpečnostních a funkčních hrozeb. • Kontrola integrity. • Proaktivní dohled. • Návrh a realizace hardeningu (bude předmětem detailní analýzy).
02_P06_IT Service Continuity Management	<ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní vyhledání a identifikace problémových a rizikových míst s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu v infrastruktuře, a to jak provozních tak bezpečnostních.
03_Service Transition (oblast)	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelná aktualizace a správa veškeré relevantní dokumentace v závislosti na vykonávaných činnostech v definované oblasti.
03_P03_Service asset and configuration management	<ul style="list-style-type: none"> • Realizace drobných konfiguračních změn a úprav dle požadavků Objednatele (např. rekonfigurace portů, konfigurace nových WLAN v rámci implementovaných lokalit, přidání nových nodů v monitoringu a dohledech) • Správa a vedení CMDB.

Mapování dle ITIL	Popis
03_P04_Release and deployment	<ul style="list-style-type: none"> • Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.). • Poskytovatel včasně informuje Objednatele o dostupnosti nové verze webového portálu/webových portálů, případně o některé z jeho částí, kde výrobce uveřejňuje opravné balíčky, návody, KB a další. • Poskytovatel zodpovídá za úplnost a korektnost balíčků nových verzí dodávaných Objednateli. • Poskytovatel zodpovídá za aktualizace veškeré dokumentace ovlivněné upgradem na novou verzi či přidáním nového zařízení. • Poskytovatel odpovídá za záznamy o provedených akcích na serverech, prvcích LAN, WAN i WLAN do CMDB.
03_P07_Knowledge management	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytovatel v rámci služeb podpory bude budovat a udržovat Knowledge Base obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně: <ul style="list-style-type: none"> ○ postupy při správě provozovaných systémů a zařízení, ○ nestandardní stavy a jejich řešení, ○ postup a způsob řešení opakujících se incidentů, ○ postup a způsob řešení problémů, ○ informace o známých chybách.
04_Service Operation (oblast)	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelná aktualizace a správa veškeré relevantní dokumentace v závislosti na vykonaných činnostech v definované oblasti. • Zajištění servisu HW včetně případného zajištění řešení požadavků s výrobcem. • Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti všech součástí dodávky. • Kontrolu integrací a synchronizace. • Podpora administrátorů a dalších IT pracovníků Objednatele při řešení provozních problémů.
04_P02_Incident Management	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytovatel řeší všechny chyby evidované v <u>Service desku Objednatele</u> pod domluvenými SLA (všechny časy jsou počítány na dny a čas v České republice): <ul style="list-style-type: none"> ○ Zodpovídá za analýzu a opravu chyb a následný test. ○ Zodpovídá za plánování oprav do balíčků v návaznosti na SLA – finální termín nasazení potvrzuje Objednatele. ○ Předává opravenou chybu s průvodkou popisující – kdo, jak provedl test, jak byla chyba opravena a co bylo její příčinou. ○ Je povinen opravovat příčinu i následek chyby (opravy pouze následků a neopravování příčin bude bráno jako nesplnění povinnosti Poskytovatele). ○ Je povinen dodat testovací data pro případný retest chyby Objednatelem. ○ Je povinen dodržovat standardy a procesy Objednatele pro incident management. • Poskytovatel zodpovídá za úplnost a korektnost opravných balíčků určených k instalaci či dodaných Objednateli. • Poskytovatel zodpovídá za včasné informování Objednatele o možných dopadech opravy na infrastrukturu. • Poskytovatel musí poskytnout plnou součinnost pro nasazení oprav do produkčního prostředí. • Poskytovatel zodpovídá za aktualizaci veškeré dokumentace ovlivněné opravou v souladu s požadavky na dokumentaci.

Mapování dle ITIL	Popis
	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytovatel připravuje podklady na případné status meetingy. • Poskytovatel se účastní a vede aktivity v rámci problém managementu dle procesu schváleného Objednatelem. • Poskytovatel eviduje opravy a řešení oprav ve znalostní bázi.
04_P04_Problem Management	<ul style="list-style-type: none"> • Návrh opatření a postup implementace opravného balíku.
05_Continual Service Improvement (oblast)	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelná aktualizace a správa veškeré relevantní dokumentace v závislosti na vykonaných činnostech v definované oblasti. • Pravidelné profylaxe (db, filesystémů, konfigurací, hardware) – plán profylaktických činností bude podrobně stanoven v rámci analytické části s ohledem na konkrétní řešení Poskytovatele.
Nezařazeno	<ul style="list-style-type: none"> • Provozní schůzky se konají – max. 4x měsíčně v celkovém rozsahu 16 hod., v místě sídle Objednatele, režim schůzek je řízen dle Objednatele. V rámci schůzek se budou řešit aktuální témata související s provozem celého řešení. <ul style="list-style-type: none"> ○ Součástí schůzek bude rekapitulace klíčových skutečností za jednotlivé oblasti. ○ Součástí schůzek bude analýza častých chyb, nestandardního chování, konzultace ohledně bezpečnosti a infrastruktury, konzultace s administrátorem za Objednatele týkající se zejména úprav a nastavení nástroje v oblasti workflow, rolí, přístupových práv, notifikací, formulářů, sestav (výpisů) a reportů, referenčních zdrojů. ○ Reporting o utilizaci a využití klíčových parametrů infrastruktury. • Poskytovatel reportuje plnění SLA na měsíční úrovni tj. výkaz činností (připravuje podklady pro vyhodnocení kontrolních parametrů).

3.2.1.2 PŘEVZETÍ SLUŽEB PROVOZU A SPRÁVY INFRASTRUKTURY

Služby provozu a správy Infrastruktury mohou být postupně přebírány Objednatelem, a následně po dobu 12 měsíců od akceptace díla budou Služby provozu a správy Infrastruktury zajišťovány Poskytovatelem v rozsahu:

Oblast/činnost	Odpovědnost	
	Objednatel	Poskytovatel
Úroveň podpory L1		
Komunikace s koncovými uživateli	X	
Telefonická podpora pro uživatele	X	
Založení incidentu v SD	X	X
Přidělování incidentu mezi řešiteli a úrovněmi podpory	X	
Uzavírání incidentů L1 a informování koncových uživatelů	X	
Vedení dokumentace popsanych problémů v SD		X
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů		X

Oblast/činnost	Odpovědnost	
Řešení jednoduchých incidentů (Technická infrastruktura)		X
Řešení jednoduchých incidentů (Dodaný SW a data)		X
Úroveň podpory L2		
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Analýza a řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Dokumentace řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)		X
Uzavírání incidentů (Dodaný SW a data)		X
Úroveň podpory L3		
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Analýza a řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Dokumentace řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)		X
Uzavírání incidentů (Dodaný SW a data)		X
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW produkty)		X
Service desk a monitoring		
Nástroj service desk a sledování řešení incidentů v SD	X	X
Eskalace stavu řešení incidentů	X	X
Provozní monitoring a zakládání incidentů	X	X
Bezpečnostní monitoring a zakládání incidentů	X	

Následně po dobu 24 měsíců budou služby zajišťovány Poskytovatelem v rozsahu:

Oblast/činnost	Odpovědnost	
	Objednatel	Poskytovatel
Úroveň podpory L1		
Komunikace s koncovými uživateli	X	
Telefonická podpora pro uživatele	X	
Založení incidentu v SD	X	X
Přidělování incidentu mezi řešiteli a úrovněmi podpory	X	
Uzavírání incidentů L1 a informování koncových uživatelů	X	
Vedení dokumentace popsaných problémů v SD	X	
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů	X	

Řešení jednoduchých incidentů (Technická infrastruktura)	X	
Řešení jednoduchých incidentů (Dodaný SW a data)	X	
Úroveň podpory L2		
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Analýza a řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Dokumentace řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)		X
Uzavírání incidentů (Dodaný SW a data)		X
Úroveň podpory L3		
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Analýza a řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Dokumentace řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)		X
Uzavírání incidentů (Dodaný SW a data)		X
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW produkty)		X
Service desk a monitoring		
Nástroj service desk a sledování řešení incidentů v SD	X	X
Eskalace stavu řešení incidentů	X	X
Provozní monitoring a zakládání incidentů	X	X
Bezpečnostní monitoring a zakládání incidentů	X	

Následně až do konce platnosti Servisní smlouvy budou služby zajišťovány Poskytovatelem v rozsahu:

Oblast/činnost	Odpovědnost	
	Objednatel	Poskytovatel
Úroveň podpory L1		
Komunikace s koncovými uživateli	X	
Telefonická podpora pro uživatele	X	
Založení incidentu v SD	X	X
Přidělování incidentu mezi řešiteli a úrovněmi podpory	X	
Uzavírání incidentů L1 a informování koncových uživatelů	X	
Vedení dokumentace popsaných problémů v SD	X	
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů	X	

Řešení jednoduchých incidentů (Technická infrastruktura)	X	
Řešení jednoduchých incidentů (Dodaný SW a data)	X	
Úroveň podpory L2		
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)	X	
Analýza a řešení incidentů (Dodaný SW a data)	X	
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)	X	
Dokumentace řešení incidentů (Dodaný SW a data)	X	
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)	X	
Uzavírání incidentů (Dodaný SW a data)	X	
Úroveň podpory L3		
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Analýza a řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)		X
Dokumentace řešení incidentů (Dodaný SW a data)		X
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)		X
Uzavírání incidentů (Dodaný SW a data)		X
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW produkty)		X
Service desk a monitoring		
Nástroj service desk a sledování řešení incidentů v SD	X	X
Eskalace stavu řešení incidentů	X	X
Provozní monitoring a zakládání incidentů	X	X
Bezpečnostní monitoring a zakládání incidentů	X	

3.2.2 SANKCE A POŽADOVANÁ PLNĚNÍ SLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU A SPRÁVY INFRASTRUKTURY

Lhůty stanovené v příslušných SLA se počítají od okamžiku zanesení požadavku na Service desk Objednatele, nebo od skutečné doby vzniku události, tak jak byla zachycena nástroji pro monitoring a dohled (dále jen „doručení“). Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak čas doručení na Service Desk Poskytovatele a čas zanesení požadavku na Service desk Objednatele v závislosti na použité technologii propojení těchto systémů by se neměl výrazně lišit. Bude-li zaznamenán nesoulad těchto časů větší než 5 (pět) minut, pro počítání lhůt se použije časový údaj ze Service desku Objednatele. Poskytovatel rovněž zajistí, že neprodleně po obdržení ticketu ze Service desku Objednatele bude zaslána v rámci daného ticketu na Service desk Objednatele doručenka případně Poskytovatel využije jiné obdobné automatizované řešení.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat níže definovanou úroveň služeb a to včetně sankcí za jejich nedodržení:

SLA ve vztahu ke Službám rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury

Tabulka A	
Požadované plnění	Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů
Provozní doba	24x7
Podpora služby (Helpdesk)	<p>Ze strany Poskytovatele bude zajištěn Service Desk propojený na Service desk Objednatele. Přes Service desk Objednatele bude Objednatel zanášet své požadavky související se službami standardní provozní podpory.</p> <p>24x7</p>
Schopnost přijetí hlášení	Nepřetržitě po dobu 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
Počítání lhůt	<p>Lhůty se počítají v rámci provozní doby.</p> <p>Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby poskytnutí řešení započne běžet časem předání požadavku Poskytovateli (tj. doručením) a bude ukončena v čase předání vyřešeného požadavku zpět Objednateli (za předpokladu, že Objednatel odsouhlasil uzavření ticketu).</p>
Reakční doba	<p>Reakční dobou v tomto případě Objednatel rozumí potvrzení převzetí ticketu pracovníkem, jenž poskytne požadovanou rozšířenou provozní podporu.</p> <p>2 hodiny</p>
Poskytnutí řešení	<p>Poskytnutím řešení v rámci služeb rozšířené provozní podpory v tomto případě Objednatel rozumí vykonání požadovaného úkonu a to včetně vysvětlení postupu určenému pracovníkovi Objednatele. Za tímto účelem může Poskytovatel využít např. vzdálený přístup.</p> <p>I.</p> <p>4 hodiny – pro centrální prvky, WAN prvky ve všech lokalitách a LAN prvky v lokalitách typu A</p> <p>4 hodiny – pro LAN prvky ve všech ostatních lokalitách v pracovních dnech a dnech určených Objednatelem (např. v době podání DPFO a DPPO)</p> <p>II.</p> <p>V ostatních případech NBD</p>
Předání zpracované dokumentace změn	<p>Dokumentací změn se v této souvislosti rozumí úprava provozní a uživatelské dokumentace, bylo-li zjištěno, že návod na řešení daného úkonu v ní nebyl obsažen.</p> <p>Nejpozději do 2 pracovních dní po poskytnutí související Služby rozšířené podpory.</p>

Výše uvedená tabulka uvádí pouze rozdílové parametry vůči Službám standardní podpory provozu a správy Infrastruktury

Sankce za nedodržení SLA ve vztahu ke službám rozšířené provozní podpory

Požadované plnění	Požadovaná doba plnění	Výše sankce v Kč bez DPH
Reakční doba	Stanovena v Tabulce A	1000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty, a to za každou započatou hodinu
Poskytnutí řešení	Stanovena v Tabulce A	30000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty pro I., a to za každou započatou hodinu
		5000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty pro II., a to za každý započatý den
Předání zpracované dokumentace	Stanovena v Tabulce A	5000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty, a to za každý započatý den

SLA ve vztahu ke službám standardní provozní podpory

Tabulka B	
Požadované plnění	Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů
Pracovní doba Poskytovatele	24x7
Podpora služby (HelpDesk)	Ze strany Poskytovatele bude zajištěn Helpdesk propojený na Service desk Objednatele. Přes Service desk Objednatele bude Objednatel zanášet své požadavky související se službami standardní provozní podpory.
	24x7
Provozní dohled a monitoring	24x7 pro všechny prvky
Schopnost přijetí hlášení s popisem závady	Nepřetržitě po dobu 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
Počítání lhůt	Lhůty se počítají v rámci provozní doby. Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby poskytnutí řešení započne běžet časem předání

	požadavku Poskytovateli (tj. doručení) a bude ukončena v čase předání vyřešeného požadavku zpět Objednateli (za předpokladu, že Objednatel odsouhlasil uzavření ticketu).
Celková doba odstranění závady	Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Poskytovatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Poskytovatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které prokazatelně nebyly jim způsobené (např. Poskytovatel čeká na doplnění relevantních informací k incidentu od Objednatele apod.). Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému Service desk Objednatele k danému incidentu.
Předání incidentu	Předáním incidentu se rozumí čas doručení incidentu na HelpDesk Poskytovatele a to prostřednictvím Service desku Objednatele. Objednatelem je stručně popsán incident (případně může být přiložena i další podpůrná evidence).
Reakční doba	Reakční dobou se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena předáním informací o důvodu závady a předpokládaném řešení. Reakční doba je pro všechny typy lokalit stanovena v maximální délce 2 hodin .
Doba odstranění závady	Dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli (za předpokladu, že Objednatel řešení akceptuje). I. 4 hodiny – pro centrální prvky (všechny prvky umístěné v datových centrech) II. 8 hodin – pro veškeré WAN prvky a LAN prvky v lokalitách typu A III. V ostatních případech NBD
Akceptace odstranění závady Objednatelem	Akceptaci odstranění vady provede Objednatel v HelpDesku Objednatele na základě ukončení odstranění vady. Za odstranění závady Kategorie A se považuje i opatření, které převede incident o kategorii níže (tj. Kategorie B), přičemž dochází k nastavení SLA nižší kategorie ovšem s již započítanou dobou nefunkčnosti.
Minimální přípustná dostupnost	Provoz centrálních prvků je v režimu 7/24 s dostupností 99,9%

	<p>Provoz prvků WAN je v režimu 7/24 s následující dostupností:</p> <p>Typ A – 99,9 %</p> <p>Typ B až D – 99,5 %</p> <p>Provoz ostatních prvků je v režimu 5/12 s dostupností 99 %</p>
	Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.
	Do celkové dostupnosti se nepočítají výpadky způsobené Objednatelům (viz činnosti vykonávané ze strany Objednatelů, kapitola č. 4.1).
	Do celkové dostupnosti se nepočítá doba nefunkčnosti způsobená plánovanými odstávkami.
Termín předání aktualizované dokumentace	<p>Aktualizovanou dokumentací se v této souvislosti rozumí úprava veškeré dokumentace, která byla ovlivněna vyřešenými incidenty za daný měsíc tj.: technickou dokumentací, provozní dokumentací a uživatelskou dokumentací, bezpečnostní dokumentací.</p> <p>Nejpozději do 2 pracovních dní po odstranění vady.</p>
Reportování plnění SLA	<p>Reportování je prováděno Poskytovatelem na měsíční úrovni.</p> <p>Nejpozději do 10. dne následujícího měsíce.</p>

Sankce za nedodržení SLA ve vztahu ke službám standardní provozní podpory

Požadované plnění	Požadovaná doba plnění	Výše sankce v Kč bez DPH
Reakční doba	Stanovena v Tabulce B	1000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty, a to za každou započatou hodinu
Doba odstranění závady	Stanovena v Tabulce B	30 000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty pro I., a to za každou započatou hodinu
		30 000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty pro II., a to za každou započatou hodinu
		5000,- Kč v případě nedodržení požadované lhůty pro II., a to za každý započatý den
Dostupnost	Stanovena v Tabulce B	1000,- Kč za každou 0,01% nedodržení dostupnosti
Předání zpracované dokumentace změn	Stanovena v Tabulce B	5 000,- Kč za každý započatý den zpoždění
Reportování plnění SLA	Stanovena v Tabulce B	5 000,- Kč za každý započatý den zpoždění

Sankce se uplatní za každý případ porušení/incident/zařízení.

Následující tabulka definuje dílčí požadavky na dostupnost v rámci centrálních komponent

TABULKA C		
Požadavky na dostupnost, odezvu a kapacity řešení		
Rozhraní definovaných komponent jsou dostupná s ohledem na vymezené požadavky dostupnosti, odezvy a kapacity (počtu transakcí).		
A) Seznam definovaných component		
Název komponenty	Sledovaná rozhraní komponenty	
Monitoring	Rozhraní systému monitoringu	
Management	Rozhraní centrálních managementů	
A) Parametry dostupnosti, odezvy a počtu transakcí		
Rozhraní systému monitoringu		
Prostředí	Produkce	Test
Provozní doba aplikace	7/24	5/8 (8 – 16 h)
Dostupnost (SDo) (%)	99,9	95,0
Odezva (O)/ Maximální odezva (MO) (sekundy)	0.05s/0.1	0.1s/0.2s
Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)	97	85
Garantovaný počet unikátních transakcí za minutu	2000	1000
Rozhraní centrálních managementů		
Prostředí	Produkce	Test
Provozní doba aplikace	7/24	5/8 (8 – 16 h)
Dostupnost (SDo) (%)	99,99	95,0
Odezva (O)/ Maximální odezva (MO) (sekundy)	2s/30s	0.3s/0.5s
Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)	95	80
Garantovaný počet požadavků na službu za sekundu	1000	50
B) Garantovaný počet požadavků na služby za sekundu		

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti.

Měřicí body a výpočet ukazatelů

Dostupnost (D)

Testovací scénáře připraví Poskytovatel a předá je Objednateli k odsouhlasení v rámci Řídící dokumentace

Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.

Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:

$$D = \frac{TS - TV}{TC} \times 100$$

D Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo.

TS Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.

TV Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Objednatele a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.

Odezva (O)

Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní.

Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:

$$O = \max(OK)$$

O Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře.

OK Odezva dílčího kroku scénáře.

V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O).

V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).

Podíl odezvy v limitu (PO)	<p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:</p> $PO = \frac{TS - TOZ}{TC} \times 100$ <p><i>PO</i> Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovacího období v procentech.</p> <p><i>TS</i> Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovacího období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.</p> <p><i>TOZ</i> Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.</p>
-----------------------------------	--

Způsob dokladování

Výstupy z nástrojů pro monitoring a dohled.

Způsob vyhodnocení

V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo), tzn. v případě, že dosažená hodnota Dostupnosti (D) za vyhodnocovací období je nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$SP = (SDo - D) \times VR \times ZC \times 3$$

SP Smluvní pokuta z ceny za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SDo) za vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru.

SDo Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo.

D Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo.

VR Koeficient významu rozhraní.

ZC Základní cena.

V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocovací období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (SPO), smluvní pokuta z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$SPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 1$$

SPO Smluvní pokuta z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru.

SPO Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo.

PO Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo.

VR Koeficient významu rozhraní.

ZC Základní cena.

Celková výše smluvní pokuty z ceny za vyhodnocovací období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet smluvní pokuty z ceny za nesplnění smluvního parametru Dostupnosti (SDo), nesplnění parametru podílu odezvy (SPO) a za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývajících z tohoto katalogového listu (CSLSUP).

$$CSP = SPD + SPO + CSLSUP$$

<i>CSP</i>	Celková smluvní pokuta za vyhodnocovací období.
<i>SP</i>	Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SDo) za vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru.
<i>SPO</i>	Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru.
<i>CSLSUP</i>	Celková smluvní pokuta za vyhodnocovací období za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývající z tohoto katalogového listu.

Další ustanovení vztahující se obecně k SLA

V případě neplnění vyhodnocovaných kritérií, mohou být uplatněny definované sankce na platbu za poskytování služeb provozní podpory tj. dle tabulek B a C této přílohy Smlouvy. V případě hrubého neplnění SLA je možné odstoupení od Smlouvy. Hrubým neplněním SLA je zejména neplnění definované úrovně služeb v oblasti poskytování služeb provozní podpory v případě opakované neplnění časů vedoucích k odstranění incidentu, ať už vyřešením či workarouDEM (bližší podmínky stanoví Řídící dokumentace).

Část 4. Služby na pokyn

V rámci Služeb na pokyn bude Poskytovatel zajišťovat služby vybraných specialistů a školení pro zaměstnance Objednatele.

Služby vybraných specialistů, kteří musejí být i členy realizačního týmu:

Solution architekt

Senior projektant WAN a LAN

Senior projektant WLAN

Architekt kybernetické bezpečnosti

Service manager

Akreditovaná školení (doplní Poskytovatel dle skutečně nabízených školení výrobcem):

LAN – správa a provoz	Základy Cisco networking
LAN – návrh/architektura	Implementace Cisco networking
WAN – správa a provoz	Základy Cisco SD WAN
WAN – návrh/architektura	Implementace Cisco SD WAN
WLAN– správa a provoz	Základy Cisco wireless
WLAN – návrh/architektura	Implementace Cisco wireless
Správa a konfigurace monitoringu	Základy Cisco monitoring

Neakreditovaná školení (odpovídají obsahově akreditovaným školením, ale jsou prováděny vyškolenými specialisty Poskytovatele s příslušným certifikátem výrobce):

LAN – správa a provoz	FS – Správa a provoz LAN
LAN – návrh/architektura	FS – Návrh a architektura LAN
WAN – správa a provoz	FS – správa a provoz WAN

WAN – návrh/architektura	FS – Návrh a architektura WAN
WLAN– správa a provoz	FS – správa a provoz WLAN
WLAN – návrh/architektura	FS - Návrh a architektura WLAN
Správa a konfigurace monitoringu	FS – Správa a konfigurace monitoringu

		A						
		B						
		C						
		CX						
		D						

5.4 Report ze Service desk

Report obsahuje tickety za období

„Příloha excel – výpis ticketů ze SD“

5.5 Plán předání nových lokalit do provozu na příští období

Příloha č. 2

Cena za servis

Služba exitu	Počet	Cena v Kč bez DPH
Služby exitu (Pozn.: limitace max. 5 % z celkové nabídkové ceny za servis)	1	134 400 Kč

Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (Centrála)	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	2 235 Kč	4	1	8 940 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	3 352 Kč	8	1	26 816 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	6 090 Kč	12	1	73 080 Kč

Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (Centrála)	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	1 916 Kč	20	1	38 320 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	2 873 Kč	40	1	114 920 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	5 220 Kč	60	1	313 200 Kč

správy Infrastruktury (L3)				
-----------------------------------	--	--	--	--

Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita A	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	613 Kč	4	30	73 560 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	919 Kč	8	30	220 560 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 669 Kč	12	30	600 840 Kč

Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita A	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	561 Kč	20	30	336 600 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	842 Kč	40	30	1 010 400 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 530 Kč	60	30	2 754 000 Kč

Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita B	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba rozšířené podpory provozu a	613 Kč	4	40	98 080 Kč

správy Infrastruktury (L1)				
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	919 Kč	8	40	294 080 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 669 Kč	12	40	801 120 Kč

Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita B	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	561 Kč	20	40	448 800 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	842 Kč	40	40	1 347 200 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 529 Kč	60	40	3 669 600 Kč

Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita C	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	439 Kč	4	84	147 504 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	659 Kč	8	84	442 848 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 197 Kč	12	84	1 206 576 Kč

Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita C	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	417 Kč	20	84	700 560 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	625 Kč	40	84	2 100 000 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 135 Kč	60	84	5 720 400 Kč

Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita CX	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	390 Kč	4	16	24 960 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	585 Kč	8	16	74 880 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 062 Kč	12	16	203 904 Kč

Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita CX	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	375 Kč	20	16	120 000 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	563 Kč	40	16	360 320 Kč

správy Infrastruktury (L2)				
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	1 022 Kč	60	16	981 120 Kč

Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita D	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	318 Kč	4	57	72 504 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	476 Kč	8	57	217 056 Kč
Služba rozšířené podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	865 Kč	12	57	591 660 Kč

Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury - lokalita D	Jednotková cena za měsíc a lokalitu (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet měsíců	Počet lokalit	Cena za předpokládaný počet měsíců a lokalit (v Kč bez DPH)
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L1)	315 Kč	20	57	359 100 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L2)	472 Kč	40	57	1 076 160 Kč
Služba standardní podpory provozu a správy Infrastruktury (L3)	858 Kč	60	57	2 934 360 Kč

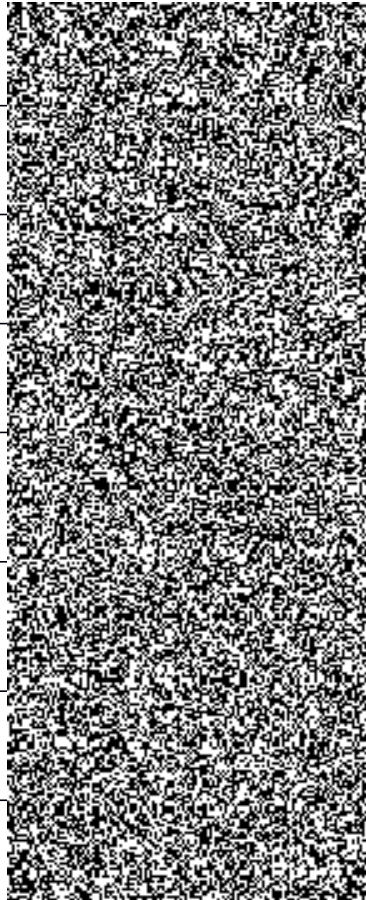
Školení akreditované	Jednotková cena za proškolení jednoho člověka (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet proškolených		Cena za proškolení a předpokládaný počet proškolených (v Kč bez DPH)
LAN – správa a provoz	3 360 Kč	32		107 520 Kč
LAN – návrh/architektura	3 360 Kč	32		107 520 Kč
WAN – správa a provoz	3 360 Kč	32		107 520 Kč
WAN – návrh/architektura	3 360 Kč	32		107 520 Kč
WLAN– správa a provoz	3 360 Kč	32		107 520 Kč
WLAN – návrh/architektura	3 360 Kč	32		107 520 Kč
Správa a konfigurace monitoringu	3 360 Kč	32		107 520 Kč

Školení neakreditované	Jednotková cena za proškolení jednoho člověka (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet proškolených		Cena za proškolení a předpokládaný počet proškolených (v Kč bez DPH)
LAN – správa a provoz	2 240 Kč	32		71 680 Kč
LAN – návrh/architektura	2 240 Kč	32		71 680 Kč
WAN – správa a provoz	2 240 Kč	32		71 680 Kč
WAN – návrh/architektura	2 240 Kč	32		71 680 Kč
WLAN – správa a provoz	2 240 Kč	32		71 680 Kč
WLAN – návrh/architektura	2 240 Kč	8		17 920 Kč
Správa a konfigurace monitoringu	2 240 Kč	32		71 680 Kč

Konzultační služby na pokyn	Jednotková cena za jeden člověkodenní (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet člověkodenní		Cena za konzultační služby na pokyn a předpokládaný počet člověkohodin (v Kč bez DPH)
Solution architekt	17 136 Kč	40		685 440 Kč
Senior projektant WAN a LAN	14 560 Kč	30		436 800 Kč
Senior projektant WLAN	14 560 Kč	10		145 600 Kč
Architekt kybernetické bezpečnosti	14 000 Kč	80		1 120 000 Kč
Service manager	10 080 Kč	80		806 400 Kč

Příloha č. 3

Realizační tým a poddodavatelé

Pozice (role)	Identifikační a kontaktní údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
Projektový manažer		Zaměstnanec dodavatele
Solution architekt		Zaměstnanec dodavatele
Senior projektant LAN a WAN		Zaměstnanec dodavatele
Senior projektant WLAN		Zaměstnanec dodavatele
Architekt kybernetické bezpečnosti		Zaměstnanec dodavatele
Síťový administrátor senior		Zaměstnanec dodavatele
Síťový administrátor		Zaměstnanec dodavatele
Service manager		Zaměstnanec dodavatele

Seznam poddodavatelů

1)

Název: CISCO SYSTEMS (Czech Republic) s.r.o.

Sídlo: Karlovo náměstí 2097/10, Nové Město, 120 00 Praha 2

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 63979462

Rozsah plnění Smlouvy: výrobce dodávané technologie, podíl plnění 45% (s ohledem na systém dodavatelského řetězce, se jedná o stejnou část plnění – dodávka technologie HW a SW, jako v případě distributora)

2)

Název: ALEF Distribution CZ, s.r.o.

Sídlo: Pernerova 691/42, Karlín, 186 00 Praha 8

Právní forma: společnost s ručením omezeným




Identifikační číslo: 25739981




Rozsah plnění Smlouvy: distributor dodávané technologie pro ČR, podíl plnění 45 % (s ohledem na systém dodavatelského řetězce, se jedná o stejnou část plnění – dodávka technologie HW a SW, jako v případě výrobce)

Příloha č. 4
Oprávněné osoby




Za Objednatele:




ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	 ředitel Sekce informatiky
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	



Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:




Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	

Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	




ve věcech technických:




Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	

Telefon	
---------	---


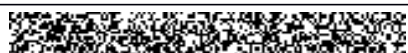

Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	

ve věcech kybernetické bezpečnosti:

Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	




Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	

ve věcech osobních údajů:




Jméno a příjmení	
Adresa	Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1
E-mail	
Telefon	




Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:




Jméno a příjmení	
Adresa	Lomnického 1742/2a, 140 00 Praha 4
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:




Jméno a příjmení	
Adresa	Lomnického 1742/2a, 140 00 Praha 4
E-mail	
Telefon	

Jméno a příjmení	
Adresa	Lomnického 1742/2a, 140 00 Praha 4
E-mail	
Telefon	




ve věcech technických:

Jméno a příjmení	
Adresa	Lomnického 1742/2a, 140 00 Praha 4
E-mail	
Telefon	

ve věcech kybernetické bezpečnosti:

Jméno a příjmení	
Adresa	Lomnického 1742/2a, 140 00 Praha 4
E-mail	
Telefon	

ve věcech osobních údajů:

Jméno a příjmení	
Adresa	Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno
E-mail	
Telefon	

Příloha č. 5

Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů

S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje subjektů údajů ve smyslu Obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) (dále jen „**Nařízení GDPR**“) při provádění některých částí Díla dle této Smlouvy (dále jen „**Evidované osoby**“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování osobních údajů dle Nařízení GDPR, mezi Objednatelům jako správcem osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Smlouvy jako zpracovatelem osobních údajů, uvedená níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 1.1 Objednatel jako správce osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
 - 1.2 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a Nařízením GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízením GDPR, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení GDPR, či jiného právního předpisu Objednatelům.
 - 1.3 V případě předčasného ukončení této Smlouvy či po ukončení Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen bez zbytečného prodlení předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Smlouvy či Servisní smlouvy Poskytovatel povinen Objednatele informovat.
 - 1.4 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
 - 1.5 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli osobních údajů vyplývají z nařízení GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
 - 1.6 Za účelem plnění povinností v souvislosti s ochranou a zpracováním osobních údajů dle Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
 - 1.7 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením GDPR i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení GDPR či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči
-

Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

- 1.8 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
 - 1.9 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen bezodkladně, nejpozději však do 2 (dvou) pracovních dnů, oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).
 - 1.10 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
 - 1.11 Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů.
 - 1.12 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.
 - 1.13 Poskytovatel není oprávněn předat osobní údaje třetí osobě bez předchozího souhlasu Objednatele, pokud předání oprávněným subjektům neukládá právní předpis. Pokud by Poskytovatel chtěl zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele, je povinen si k tomu předem vyžádat písemné povolení Objednatele.
 - 1.14 Pokud bude do zpracování osobních údajů zapojen další zpracovatel postupem podle předchozího ustanovení, Poskytovatel zaváže dalšího zpracovatele k plnění povinností týkajících se ochrany osobních údajů ve stejném rozsahu, jako je zavázán touto smlouvou vůči Objednateli. Na vyžádání Poskytovatel Objednateli tyto závazky doloží.
 - 1.15 Poskytovatel se zavazuje ohlásit Objednateli nejpozději do 4 hodin od zjištění jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů, a to e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Ohlášení Poskytovatele musí obsahovat všechny informace, které vyžaduje článek 33 odst. 3 písm. a) a c) GDPR a dále navrhovaná opatření k vyřešení daného porušení. Nemůže-li Poskytovatel poskytnout veškeré informace týkající se porušení zabezpečení současně, poskytne je Objednateli postupně, avšak vždy bez zbytečného odkladu.
 - 1.16 Oprávněnými osobami v záležitostech ochrany osobních údajů a komunikace podle této smlouvy jsou:
 - a) na straně Poskytovatele: [REDACTED], a
 - b) na straně Objednatele: [REDACTED]:
[REDACTED]
-

Případnou změnu v kontaktních osobách oznámí bezodkladně smluvní strana písemně druhé smluvní straně; tato změna nevyžaduje uzavření dodatku k této smlouvě. Změna je účinná dnem následujícím po doručení oznámení druhé smluvní straně.

1.17 Poskytovatel se zavazuje, že s ohledem na povahu zpracování a informace, které má k dispozici, poskytne Objednateli nezbytnou součinnost při:

- a) posouzení vlivu na ochranu osobních údajů při zavádění nového zpracování, které pro Objednatele bude (byť z části) provádět zpracovatel,
- b) ohlašování a šetření případu porušení zabezpečení osobních údajů, ke kterému došlo u Poskytovatele,
- c) plnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, pokud možno prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření.

1.18 Na žádost Objednatele poskytne Poskytovatel veškeré informace nutné k doložení toho, že byla přijata opatření a plněny povinnosti stanovené v článkách 28 a 32 až 36 GDPR a této smlouvě, a umožní Objednateli nebo jinému jím pověřenému subjektu provedení auditů a inspekcí a poskytne při nich plnou součinnost.

1. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.1 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje Evidovaných osob pouze v rozsahu nezbytném pro provádění Díla a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy.
- 1.2 Zpracování osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy, který bude upřesněn v Projektové dokumentaci, přičemž se zejména bude jednat o následující kategorie osobních údajů:
 - identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
 - kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, bydliště, kontaktní adresa);
 - údaje související s pracovním a jiným poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);
 - údaje o využívání služeb Evidovanými osobami.

2. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 2.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit v rozsahu realizace Díla dle Smlouvy řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení GDPR či v jiných právních předpisech.
 - 2.2 Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v této příloze Smlouvy.
 - 2.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými
-

osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu se Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

- 2.4 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
- 2.4.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení GDPR či jiných právních předpisů (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a vždy vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Smlouvy a za podmínek Nařízení GDPR, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - 2.4.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - 2.4.3 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v Objednatelem poskytnutých objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících osobní údaje.
 - 2.4.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; osobní údaje budou pravidelně zálohovány.
- 2.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
-

-
- 2.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 2.6.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů specialisty Poskytovatele, kteří mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
 - 2.6.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - 2.6.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
 - 2.6.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- 2.7 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 2.8 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 2.8.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
 - 2.8.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
 - 2.8.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

3. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 3.1 Poskytovatel bude osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat po dobu trvání Smlouvy a Servisní smlouvy, pokud některá ze smluv či obě nebude/nebudou ukončena/ukončeny předčasně, a to např. z důvodu odstoupení Objednatele.
 - 3.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 3.1 této Přílohy Smlouvy mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování osobních údajů podle odstavce 3.1 této Přílohy Smlouvy. Poskytovatel jednotlivé osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány.
 - 3.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinnosti Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či
-

jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.

- 3.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu infrastruktury a průběžně navrhopat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.

Příloha č. 6

Dokumentační základna

(Volná příloha Servisní smlouvy)



Příloha č. 7

Zadávací dokumentace

(Volná příloha Servisní smlouvy)

Dostupná na adrese:

https://nen.nipez.cz/Zadavaci_postup/N006-21-V00001459
