

## Servisní smlouva na servis a správu serverové a síťové infrastruktury a servis, správu a zálohování aplikací SÚIP

### 1. Objednatel

**Česká republika – Státní úřad inspekce práce**

zastoupený: Ing. Jiřím Macíčkem, náměstkem generálního inspektora  
se sídlem: Kolářská 451/13, 746 01 Opava  
IČO: 75046962  
bankovní spojení (číslo účtu): [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
tel.: [REDACTED]  
ID datové schránky: cmwaaazf

(dále jen „**Objednatel**“)

a

### 2. Poskytovatel

**Ing. Jaroslav Novotný**

se sídlem: Uherská 634, 190 17 Praha  
IČO: 71633171  
DIČ: CZ6805250925  
Plátce DPH: ANO  
zapsán v: živnostenském rejstříku  
bankovní spojení (číslo účtu): [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
tel.: [REDACTED]  
ID datové schránky: 4fg782n

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále také jako „**Smluvní strany**“)

uzavřeli v souladu s § 2586 a násl. a přiměřeně podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto smlouvu na servis a správu serverové a síťové infrastruktury a servis, správu a zálohování aplikací SÚIP (dále jen „**Servisní smlouva**“ nebo „**Smlouva**“).

### 1. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

- 1.1 Servisní smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Zadávací řízení**“) nadlimitní veřejné zakázky s názvem: **Systémová podpora a správa informační infrastruktury Státního úřadu inspekce práce, Část 2 – Servis a správa serverové a síťové infrastruktury a servis, správa a zálohování aplikací SÚIP**, ev. č. zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: **Z2021-**

**047132**, sp. zn. zadavatele: **SUIPSSI1221** (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ujednání Servisní smlouvy tak budou vykládána v souladu s podmínkami Veřejné zakázky a nabídkou Objednatele podanou do Zadávacího řízení Veřejné zakázky.

- 1.2 Účelem Servisní smlouvy je zabezpečení dále specifikovaných služeb servisu a správy serverové a síťové infrastruktury a servisu, správy a zálohování aplikací SÚIP, a to v souladu se všemi podmínkami sjednanými Servisní smlouvou.

## **2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby. Servisní služby spočívají v zabezpečení servisu a správy serverové a síťové infrastruktury a aplikací zadavatele, především produktů Microsoft, Certifikační autority SÚIP a systémů a aplikací potřebných pro provoz informačních systémů, včetně jejich zálohování a případné obnovy po havárii, spočívající v instalaci aplikací Microsoft, konfiguraci a správě příslušného HW a OS, konfiguraci a správě AD, systémů MS Exchange, instalaci aktualizací a service packů (dále jen „**servery**“) včetně migrace na nový HW Objednatele a dalších služeb blíže specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy. Kategorizace servisních služeb dle této Smlouvy ve vztahu k serverům je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy. Veškeré činnosti poskytované na základě této Smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.

## **3. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB**

- 3.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem Člena realizačního týmu Poskytovatele ve smyslu čl. 4.1 této Smlouvy na místo plnění, kterým se rozumí:
- Státní úřad inspekce práce Opava, Kolářská 451/13, 746 01 Opava
  - Oblastní inspektorát práce pro hlavní město Prahu, Kladenská 103/105, 160 00 Praha 6
  - Oblastní inspektorát práce pro Středočeský kraj, Na Dlouhém lánu 41, 160 00 Praha 6
  - Oblastní inspektorát práce pro Jihočeský kraj a Vysočinu, Vodní 21, 370 06 České Budějovice a regionální kancelář v Jihlavě, Třída Legionářů 17/4181, 586 01 Jihlava
  - Oblastní inspektorát práce pro Plzeňský kraj a Karlovarský kraj, Schwarzova 27, 301 00 Plzeň a regionální kancelář v Karlových Varech, Svahová 1170/24, 360 01 Karlovy Vary 1
  - Oblastní inspektorát práce pro Ústecký kraj a Liberecký kraj, SNP 2720/21, 400 11 Ústí nad Labem a regionální kancelář v Liberci, Nám. dr. E. Beneše 26, 460 73 Liberec
  - Oblastní inspektorát práce pro Královéhradecký kraj a Pardubický kraj, Říční 1195, 501 01 Hradec Králové a regionální kancelář v Chrudimi, Poděbradova 909, 537 01 Chrudim
  - Oblastní inspektorát práce pro Jihomoravský kraj a Zlínský kraj, Milady Horákové 3, 658 60 Brno
  - Oblastní inspektorát práce pro Moravskoslezský kraj a Olomoucký kraj, Živičná 2, 702 69 Ostrava
  - Regionální kancelář v Olomouci, Na Šibeníku 1179/5, 779 00 Olomouc

- datové centrum MPSV Sokolovská, Sokolovská 855/225, 190 00 Praha 9
  - datové centrum MPSV Na Poříčním právu, Na Poříčním právu 376/1 Praha 2 Nové Město
- 3.2 Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby tak, aby jejich poskytováním nezpůsobil nedostupnost systému (systémem se rozumí jeho vymezení uvedené v příloze č. 2 Smlouvy) nebo přerušení dostupnosti systému. Poskytovatel je oprávněn při poskytování servisních služeb přerušit dostupnost systému jen z důvodu plánovaných prací nebo údržby (servisních služeb), a jen tehdy, je-li to nezbytné pro řádné poskytování servisních služeb. Poskytovatel je povinen toto plánované přerušení dostupnosti systému oznámit vedoucímu realizačního týmu Objednatele uvedenému v příloze č. 5 této Smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce (veškeré servisní služby) jsou Poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad nedostupnosti systému na činnost Objednatele, zároveň budou prováděny mezi 18. a 6. hodinou v běžných pracovních dnech nebo ve dnech pracovního klidu s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem vedoucího realizačního týmu Objednatele mimo uvedenou dobu.
- 3.3 Servisní služby budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s vedoucím realizačního týmu Objednatele. Poskytované služby dle předmětu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel provádět po dobu účinnosti této Smlouvy, vždy v souladu s aktuálně platnými a účinnými právními předpisy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové kvality služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této Smlouvě. Poskytovatel je srozuměn s tím, že poskytované servisní služby budou předmětem tzv. SLA hodnocení dle přílohy č. 2 Smlouvy, a to včetně sankčních ujednání k SLA.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje pravidelně e-mailem zasílat v souladu s přílohou č. 3 této Smlouvy výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této Smlouvy (dále jen „**Výkaz**“). Obsah Výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajišťovat dostatečné a řádné podklady pro sledování (měření) kvality poskytované služby (tzv. SLA hodnocení), a to s měsíční periodicitou. Poskytovatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle vedoucímu realizačního týmu Objednatele Výkaz, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pro Objednatele bude předložen Výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb (SLA hodnocení). Pokud Objednatel s předloženým Výkazem souhlasí, sdělí souhlas s Výkazem Poskytovateli, v opačném případě sdělí Poskytovateli své výhrady a připomínky, to vše bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od předložení Výkazu.
- 3.6 Poskytovatel zajišťuje na základě výzvy vedoucího realizačního týmu Objednatele konání schůzky s Objednatelem v souladu s čl. 4.1 této Smlouvy formou osobního jednání nebo videokonference, a to v přítomnosti Člena/ů realizačního týmu ve smyslu čl. 4.1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit konání schůzky dle předchozí věty do 3 pracovních dnů od data výzvy ze strany Objednatele, nebude-li Smluvními stranami dohodnuto jinak. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:
- návrhy a požadavky na úpravy a doplňky systému,
  - výhrady, připomínky a rozpory týkající se poskytování služby,
  - výhrady a připomínky k Výkazu.
- Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců Smluvních stran.

Po projednání výhrad a připomínek k Výkazu nebo po případném projednání přetrvávajících rozporů předloží Poskytovatel vedoucímu realizačního týmu Objednatele dle jednání upravený Výkaz ke schválení. Schvalování nebo připomínkování upraveného Výkazu probíhá obdobně dle čl. 3.5 této Smlouvy.

- 3.7 V rámci poskytování servisních služeb je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se předmětu plnění (dále jen „**incidenty**“) a požadavky Objednatele (dále jen „**požadavky**“) za podmínek sjednaných touto Smlouvou, zejména její přílohou č. 2 této Smlouvy.
- 3.8 Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této Smlouvy zajišťovat zálohování a dohled nad zálohováním serverů a na nich provozovaných aplikací na HW Objednatele a v případě poruchy nebo havárie provádět obnovu provozu včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod serverů a aplikací. Za stav HW, četnost, strukturu a stav záloh zodpovídá Poskytovatel.
- 3.9 Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu nepřetržitě tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím Členů realizačního týmu ve smyslu čl. 4.1 této Smlouvy s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.10 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb reagovat na vedoucím nebo členem realizačního týmu Objednatele nahlášený incident nebo požadavek potvrzením přijetí hlášení incidentu nebo požadavku a odpovědí vedoucímu realizačního týmu Objednatele:
- s informací o předpokládané závažnosti incidentu a je-li to možné, předpokládané době potřebné na vyřešení incidentu v případě incidentu a
  - s informací o předpokládané době potřebné na vyřešení v případě požadavku.
- Doba mezi nahlášením incidentu nebo požadavku a odpovědí Poskytovatele Objednateli se pro účely této Smlouvy dále nazývá „**reakční doba**“.
- 3.11 Poskytovatel je povinen vyřešit Objednatelem nahlášený incident nebo požadavek dle tabulky definice kvality služeb (SLA) uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy. Doba mezi nahlášením incidentu nebo požadavku a vyřešením incidentu nebo požadavku se pro účely této Smlouvy dále nazývá „**doba vyřešení**“.
- 3.12 Doba vyřešení incidentu se vztahuje pouze na incidenty týkající se serverů, databází a dalších platforem uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy. V případě incidentu na straně technické a systémové infrastruktury, za jejichž provoz nezodpovídá Poskytovatel, se doba vyřešení incidentu prodlužuje o dobu, po kterou byl systém nedostupný z důvodů incidentu na straně této infrastruktury (tj. na straně Objednatele).
- 3.13 Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a požadavky a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a požadavků jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
- 3.14 Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Objednatele, který je pro Objednatele přístupný v pracovní dny v čase od 6:00 hod. do 18:00 hod. (dále jen „**HelpDesk**“). HelpDesk je blíže specifikován v příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 2 této Smlouvy. Ve vyhrazené době mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (dále jen „**Telefonická podpora**“). Telefonická podpora je blíže specifikována v příloze č. 4 a 5 této Smlouvy.
- 3.15 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po vedoucím realizačního týmu Objednatele bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 3.16 Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v HelpDesk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem vedoucího realizačního týmu Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 2 této Smlouvy. Pokud se Objednatel do 18 hodin následujícího

pracovního dne od doručení e-mailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v HelpDesk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě do 18 hodin následujícího pracovního dne, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu dle původní kategorie a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 2 této Smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 2 této Smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

- 3.17 Vyvolá-li incident Poskytovatel svou činností, nenáleží mu za nápravu situace odměna (cena) dle čl. 6 této Smlouvy.

#### 4. DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 4.1 Poskytovatel je povinen provádět servisní služby podle této Smlouvy osobami uvedenými v příloze č. 5 této Smlouvy, jimiž v rámci Zadávacího řízení Veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikace, nebo osobami písemně odsouhlasenými vedoucím realizačního týmu Objednatele (dále jen jednotlivě „**Člen realizačního týmu**“ nebo společně „**Členové realizačního týmu**“). Poskytovatel je povinen zajistit, aby se všichni Členové realizačního týmu aktivně podíleli na provádění servisních služeb a účastnili se schůzky s Objednatelem podle čl. 3.6 této Smlouvy, pokud to bude Objednatel vyžadovat.

- 4.2 Vedoucí realizačního týmu Objednatele je oprávněn požadovat a Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Člena realizačního týmu, pokud je jeho činnost nedostatečná nebo neuspokojivá, zejména v případech, kdy:

4.2.1 kvalita plnění předmětu Smlouvy neodpovídá požadavkům této Smlouvy;

4.2.2 nejsou vykonávány pokyny Objednatele udělené podle této Smlouvy;

4.2.3 bude dán jiný závažný důvod pro změnu Člena realizačního týmu.

Poskytovatel je povinen navrhnout nového Člena realizačního týmu do 10 dnů od doručení písemné žádosti Objednatele. Nový Člen realizačního týmu musí disponovat stejnou nebo vyšší úrovní kvalifikace, než byla stanovena v Zadávacím řízení Veřejné zakázky. Nový Člen realizačního týmu musí být odsouhlasen vedoucím realizačního týmu Objednatele postupem obdobným postupu dle čl. 4.3 této Smlouvy.

- 4.3 Poskytovatel je oprávněn změnit Člena, resp. Členy realizačního týmu, z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem vedoucího realizačního týmu Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Poskytovatele. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud:

4.3.1 nový Člen realizačního týmu nebude mít stejnou či vyšší úroveň kvalifikace, než byla stanovena v Zadávacím řízení Veřejné zakázky nebo

4.3.2 po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

- 4.4 Případnou změnu kontaktních osob nebo změnu údajů u stávajících kontaktních osob jsou Smluvní strany povinny neprodleně prokazatelně oznámit druhé Smluvní straně. V tomto případě se ustanovení čl. 15.7 této Smlouvy nepoužije.

## 5. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ SPOLUPRÁCE

- 5.1 Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění této Smlouvy v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:
- 5.2.1 Zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.2.2 Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této Smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro poskytnutí služby.
- 5.2.3 Zabezpečení provozu a minimálně současně kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze, serverů, aplikace apod.) a součinnosti správce těchto technických prostředků tak, aby bylo umožněno Poskytovateli řádné a včasné plnění této Smlouvy.
- 5.2.4 Umožnění Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě za účelem plnění této Smlouvy, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od data účinnosti této Smlouvy.

## 6. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

- 6.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této Smlouvy smluvní cenu. Minimální fakturovatelnou jednotkou je každých odpracovaných třicet (30) minut, v takovém případě bude cena za poskytování servisních služeb vypočtena poměrně dle počtu odpracovaných hodin a půlhodin tak, že jednotková cena za jednu (1) hodinu bude za odpracovanou půlhodinu poměrně snížena na polovinu.

	Cena v Kč bez DPH za jednu (1) hodinu (tj. za šedesát [60] minut)
Cena za poskytování servisních služeb	<b>800,- Kč bez DPH</b>

- 6.2 Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové a hardwarové vybavení a licence. Za poskytování servisních služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
- 6.3 Počet hodin za poskytnuté servisní služby nemůže překročit 125 hodin v jednom měsíci. Překročí-li Poskytovatel stanovený počet 125 hodin v rámci jednoho měsíce, Poskytovatel nemá nárok na uhrazení ceny za poskytování servisních služeb za všechny hodiny poskytování servisních služeb nad rámec stanovených 125 hodin v rámci jednoho měsíce.
- 6.4 Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.

## 7. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „*faktura*“) vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých servisních služeb dle čl. 6 této Smlouvy jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle

předcházející věty nejpozději do patnáctého dne měsíce následujícího po měsíci, za který je fakturováno.

- 7.2 Faktura bude Objednatelům vystavena na základě Poskytovatelem předloženého Výkazu, v němž budou uvedeny náležitosti dle Přílohy č. 3 Smlouvy.
- 7.3 Cena za poskytování servisních služeb dle této Smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním plnění dle této Smlouvy a zisk Poskytovatele.
- 7.4 Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
- 7.5 Povinnost zaplatit fakturu je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatelů ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 7.6 Cena za plnění dle této Smlouvy bude Objednatelům uhrazena na základě daňových dokladů – faktur Poskytovatele – na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“). V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či úpravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 7.7 Fakturace probíhá výhradně elektronicky. Elektronické faktury budou zasílány na [opava@suiip.cz](mailto:opava@suiip.cz) a e-mailem vedoucímu realizačního týmu Objednatelů.
- 7.8 Objednatel nebude poskytovat jakékoli zálohové platby.
- 7.9 Poskytovatel výslovně uvádí, že před uzavřením této Smlouvy správce daně vůči němu nerozhodl, že je ve smyslu § 106a zákona o DPH, tzv. nespolehlivým plátcem. Pakliže bude správcem daně následně rozhodnuto, že Poskytovatel nespolehlivým plátcem je, je Poskytovatel povinen o tom informovat Objednatelů, a to do 5 pracovních dnů od doručení rozhodnutí Poskytovateli; Poskytovatel je srozuměn s tím, že v takovém případě mu bude daň z přidané hodnoty uhrazena až poté, co Objednateli doloží, že příslušnému správci daně daň z přidané hodnoty uhradil.

## 8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1. 4. 2022 nebo uveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“), podle toho, která skutečnost nastane později.
- 8.2 Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou v délce 3 let od její účinnosti.
- 8.3 Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto Smlouvu lze vypovědět, a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 8.4 Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 Občanského zákoníku) od této Smlouvy písemně odstoupit:

- 8.4.1 byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
- 8.4.2 jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání poskytnutých servisních služeb, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
- 8.5 V případě, že u Poskytovatele dojde k významné změně ovládání Poskytovatele ve smyslu ust. § 71 a souv. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo ke změně kontroly nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy i bez učinění předchozí výzvy Poskytovateli ve smyslu ust. § 2002 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 8.6 Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy.
- 8.7 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje právo na změnu Poskytovatele v průběhu plnění Veřejné zakázky a jeho nahrazení účastníkem Zadávacího řízení, který se dle výsledku hodnocení nabídek provedeném v Zadávacím řízení umístil jako druhý v pořadí, a to:
- 8.7.1 v případě, kdy ze strany Poskytovatele bude tato Smlouva vypovězena nebo od ní bude odstoupeno, nebo
- 8.7.2 v případě, kdy ze strany Objednatele bude tato Smlouva vypovězena nebo od ní bude odstoupeno, s výjimkou vypovězení ze strany Objednatele dle čl. 8.3 této Smlouvy.
- 8.8 Nová smlouva bude s takovým nahrazujícím účastníkem Zadávacího řízení uzavřena za cenových podmínek obsažených v nabídce tohoto nahrazujícího účastníka Zadávacího řízení podané v Zadávacím řízení a v souladu se závazným návrhem smlouvy na plnění Veřejné zakázky dle přílohy č. 3 dokumentace Zadávacího řízení Veřejné zakázky.
- 8.9 Objednatel je v souvislosti se změnou (nahrazením) Poskytovatele oprávněn upravit dobu poskytování plnění uvedenou v nové smlouvě tak, aby okamžik zahájení poskytování plnění odpovídal skutečnosti dle nové smlouvy a plnění nové smlouvy skončilo v původně stanovené době poskytování plnění dle původně uzavřené smlouvy (této Smlouvy).
- 8.10 Pokud účastník Zadávacího řízení, který se dle výsledku hodnocení nabídek provedeném v Zadávacím řízení umístil jako druhý v pořadí, odmítne poskytovat plnění namísto Poskytovatele za podmínek uvedených v předchozích odstavcích této Smlouvy, je Objednatel oprávněn obrátit se na účastníka Zadávacího řízení, který se dle výsledku hodnocení nabídek provedeném v Zadávacím řízení umístil jako třetí v pořadí. Podmínky a výhrady uvedené výše ve vztahu k účastníkovi Zadávacího řízení, který se dle výsledku hodnocení nabídek provedeném v Zadávacím řízení umístil jako druhý v pořadí, platí obdobně. Obdobně pak Objednatel může postupovat i ve vztahu k účastníkům Zadávacího řízení, kteří se dle výsledku hodnocení nabídek provedeném v Zadávacím řízení umístili na dalších místech v pořadí.
- 8.11 Před uzavřením nové smlouvy postupem podle předchozích odstavců této Smlouvy Objednatel posoudí splnění zadávacích podmínek Veřejné zakázky ze strany příslušného účastníka Zadávacího řízení dle jeho nabídky podané v Zadávacím řízení a bude postupovat přiměřeně podle § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a tedy vyzve příslušného účastníka Zadávacího řízení k předložení příslušných dokladů.



## 9. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

- 9.1 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 9.2 Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této Smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.3 Poruší-li Poskytovatel povinnost podle čl. 4.1 této Smlouvy provádět servisní služby podle této Smlouvy osobami uvedenými v příloze č. 5 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti.
- 9.4 Poruší-li Poskytovatel povinnost podle čl. 4.3 této Smlouvy změnit Člena, resp. Členy realizačního týmu, z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti.
- 9.5 Poruší-li Poskytovatel některou z povinností ochrany osobních údajů stanovených v této Smlouvě, včetně přílohy č. 7 této Smlouvy, sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé takové porušení, byť by mělo za následek souběžně postih prostředky deliktního správního práva.
- 9.6 Poruší-li Poskytovatel některé z ustanovení čl. 13 Smlouvy týkající se zajištění bezpečnosti informací a požadavků zákona o kybernetické bezpečnosti dle této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 40.000 Kč za každé takové porušení, byť by mělo za následek souběžně postih prostředky deliktního správního práva.
- 9.7 Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu Objednateli, pokud způsob poskytování servisních služeb je v rozporu s požadavky na servisní služby vymezenými v příloze č. 2 Smlouvy (SLA). Smluvní pokutu hradí Poskytovatel Objednateli ve výši a případech stanovených v příloze č. 2 Smlouvy označené jako „sankční ujednání k ujednání o kvalitě služeb (SLA)“, která jsou ve vztahu k čl. 9 Smlouvy speciální.
- 9.8 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 9.9 V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této Smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.
- 9.10 V případě porušení dalších povinností vyplývajících z této Smlouvy, jež nejsou výslovně upraveny v tomto článku, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každé jednotlivé porušení.
- 9.11 Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy bude Objednatelem o vzniklém porušení a výši následné sankce prokazatelně informován.

## **10. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN**

- 10.1 Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Poskytovatel dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
- 10.2 Poskytovatel prohlašuje, že se v dostatečném rozsahu seznámil s veškerými požadavky Objednatele podle Servisní smlouvy, přičemž si není vědom žádných překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu se Servisní smlouvou.
- 10.3 Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje o nich uvedené v Servisní smlouvě odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření Servisní smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za Smluvní strany bez jakéhokoliv omezení vnitřními předpisy Smluvních stran.
- 10.4 Jakékoliv změny údajů o Smluvních stranách, jež nastanou v době po uzavření Servisní smlouvy, jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé Smluvní straně.
- 10.5 V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze Smluvních stran uvedené v Servisní smlouvě ukáže být nepravdivým, odpovídá tato Smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé Smluvní straně vznikla.

## **11. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

- 11.1 Tvoří-li Poskytovatele více osob, platí následující:
  - 11.1.1 všechny osoby tvořící Poskytovatele jsou ze Servisní smlouvy zavázány společně a nerozdílně;
  - 11.1.2 jednání kterékoli z osob tvořících Poskytovatele je přičítáno Poskytovateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Poskytovatele;
  - 11.1.3 za Poskytovatele může jednat kterákoli z osob tvořících Poskytovatele.
- 11.2 Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potenciálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy, a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Poskytovatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je Poskytovatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící Objednateli.
- 11.3 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.4 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Servisní smlouvy v souladu s povinnostmi Poskytovatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména souhlasí s uveřejněním Servisní smlouvy, včetně všech jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny na základě Servisní smlouvy a dalších údajů na profilu zadavatele Objednatele podle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a v registru smluv podle Zákona o registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že Servisní smlouva ani žádná její část nejsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu § 504 Občanského zákoníku. Servisní smlouvu podle vůle Smluvních stran na profilu zadavatele a v registru smluv v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy, uveřejní Objednatel.
- 11.5 Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších

předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

- 11.6 Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje, k nimž získá přístup na základě Smlouvy a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 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), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Podrobnosti a další práva a povinnosti stanoví příloha č. 7 Smlouvy.
- 11.7 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakoukoliv svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Servisní smlouvou.
- 11.8 Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Servisní smlouvou na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
- 11.9 Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Poskytovatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Servisní smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na splatné i nesplatné pohledávky Poskytovatele za Objednatelem.
- 11.10 Poruší-li Poskytovatel v souvislosti se Servisní smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
- 11.11 Je-li v této Smlouvě uvedeno, že je určitý úkon činěn písemně, znamená to pro účely této Smlouvy, že takový úkon je učiněn, jedná-li se o listinu podepsanou oprávněnou osobou Smluvní strany nebo e-mail podepsaný zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany, nebo datovou zprávu zaslou prostřednictvím datové schránky Smluvní strany.

## 12. PODDODAVATELÉ

- 12.1 Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy pouze jiné osoby uvedené v příloze č. 6 Servisní smlouvy, nebo písemně odsouhlasené Objednatelem (dále jen jednotlivě „**Poddodavatel**“ nebo společně „**Poddodavatelé**“).
- 12.2 Poskytovatel odpovídá za plnění Poddodavatele tak, jako by plnil sám.
- 12.3 Poskytovatel se zavazuje, že Poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v Zadávacím řízení, se budou podílet na plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Servisní smlouvy v rozsahu podle nabídky Poskytovatele podané do Zadávacího řízení.
- 12.4 Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Poddodavatele, a to zejména v případech, kdy:
  - 12.4.1 bude Poddodavatel vůči Objednateli v prodlení se splněním povinnosti z jiného závazku nebo
  - 12.4.2 bude Poddodavatel pravomocně odsouzen za trestný čin nebo
  - 12.4.3 se Poddodavatel ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku nebo

12.4.4 bude dán jiný závažný důvod pro změnu Poddodavatele.

Poskytovatel je povinen navrhnout nového Poddodavatele do 10 dnů od doručení písemné žádosti Objednatele. Pokud Poskytovatel v Zadávacím řízení prokazoval původním Poddodavatelem kvalifikační předpoklady, nový Poddodavatel musí splňovat kvalifikační předpoklady stanovené v Zadávacím řízení prokazované původním nahrazovaným Poddodavatelem a musí doložit příslušné doklady prokazující splnění těchto kvalifikačních předpokladů. Nový Poddodavatel musí být odsouhlasen Objednatelem postupem obdobným postupu podle čl. 12.5 Servisní smlouvy.

12.5 Poskytovatel je oprávněn změnit Poddodavatele z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Objednateli. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud:

12.5.1 prostřednictvím původního Poddodavatele Poskytovatel v Zadávacím řízení prokazoval kvalifikaci a nový Poddodavatel nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný Poddodavatel nebo

12.5.2 po Poskytovateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

### 13. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

13.1 Smluvní strany uvádí, že je jim známo, že systém elektronické pošty je významným informačním systémem ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je správcem uvedeného významného informačního systému dle § 3 písm. e) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“). Poskytovatel je povinen při plnění Smlouvy zajistit dodržování požadavků na kybernetickou bezpečnost a prohlašuje, že při své činnosti postupuje v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“), a dále v souladu s technickými standardy ISO 27001 o zajištění bezpečnosti informací nebo jiným rovnocenným řešením. Objednatel považuje Poskytovatele za významného dodavatele ve smyslu ust. § 2 písm. n) vyhlášky o kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že je Objednatelem veden v jeho evidenci významných dodavatelů.

13.2 Tato Smlouva týkající se významného informačního systému je uzavírána v souladu s aktuálními právními předpisy upravujícími kybernetickou bezpečnost. Tato Smlouva bude Poskytovatelem plněna v souladu s aktuálními právními předpisy, zejména v souladu s ustanoveními zákona o kybernetické bezpečnosti a vyhlášky o kybernetické bezpečnosti týkajícími se významných informačních systémů dle zákona o kybernetické bezpečnosti v oblasti bezpečnosti informací; pokud dojde k významné legislativní změně v oblasti kybernetické bezpečnosti významných informačních systémů, bude uzavřen dodatek k této Smlouvě, bude-li to dle obecně závazných právních předpisů přípustné.

13.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou třetím osobám jakékoliv data, informace či skutečnosti finanční, technické, organizační nebo ekonomické povahy (dále jen „**důvěrné informace**“), které se v souvislosti s touto Smlouvou či v rámci vzájemných jednání v souvislosti s ní dozví, ani je samy nepoužijí k jiným než touto Smlouvou stanoveným účelům, bez souhlasu druhé Smluvní strany. Za důvěrné jsou považovány ty informace a údaje, které nejsou běžně dostupné z jiných zdrojů a osobní údaje.

- 13.4 Poskytovatel je oprávněn poskytovat potřebné informace svým poddodavatelům. Poskytovatel je povinen své poddodavatele zavázat k mlčenlivosti v rozsahu daném touto Smlouvou.
- 13.5 Obě smluvní strany jsou povinny k ochraně důvěrných informací zavázat všechny osoby a subjekty, které mají k plnění dle této Smlouvy přístup nebo kterým poskytly či sdělily důvěrné informace dle ustanovení uvedených v tomto článku.
- 13.6 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných informací souvisejících s touto Smlouvou či se zájmy druhé Smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy:
- 13.6.1 předmětná důvěrná informace je obecně známa a v obecnou známost vešla bez zavinění příslušné Smluvní strany;
  - 13.6.2 existuje zákonná povinnost sdělit příslušnou důvěrnou informaci;
  - 13.6.3 předmětná důvěrná informace je uplatněna v rámci soudního řízení (včetně řízení o výkonu rozhodnutí či řízení o nařízení exekuce) mezi Smluvními stranami (včetně jejich právních nástupců), případně mezi Smluvní stranou a třetí osobou, jedná-li se o spor vyplývající z této Smlouvy a v případě dalších vztahů s touto Smlouvou souvisejícími;
  - 13.6.4 důvěrná informace je sdělována osobě, která je vázána stejnou či přísnější povinností mlčenlivosti, zejména je-li sdělována advokátovi;
  - 13.6.5 je důvěrná informace sdělována subjektu, na nějž přechází zákonné kompetence Objednatele, v souvislosti, s nimiž je plnění užíváno.
- 13.7 Součástí povinnosti mlčenlivosti je povinnost Smluvních stran učinit vše, co je v jejich silách, aby důvěrné informace nevešly ve známost nepovolaným osobám.
- 13.8 Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.9 Informace a data poskytnuté ze strany Objednatele Poskytovateli jsou majetkem Objednatele.
- 13.10 Jakékoliv operace ze strany Poskytovatele vůči třetím osobám s informacemi či daty poskytnutými Objednatelem musí být dopředu prokazatelně odsouhlaseny Objednatelem.
- 13.11 Systém elektronické pošty jakožto významný informační systém je pro účely zajištění bezpečnosti informací v něm obsažených v souladu s Přílohou 1. vyhlášky o kybernetické bezpečnosti z hlediska důvěrnosti, integrity a dostupnosti Objednatelem ohodnocen:
- 13.11.1 důvěrnost – prevence neautorizovaného vyzrazení dat: 3, vysoká,
  - 13.11.2 integrita – prevence neautorizované úpravy dat: 3, vysoká,
  - 13.11.3 dostupnost – prevence ztráty přístupu k datům: 3, vysoká.
- Uvedené úrovně se týkají informací v systému elektronické pošty obsažených.
- 13.12 Přístup k informacím Objednatele mají Členové realizačního týmu Poskytovatele. Přístup jednotlivým fyzickým osobám, které jsou Členy realizačního týmu, umožňuje člen realizačního týmu Objednatele, a to jak přístup fyzický (včetně umožnění vstupu do budovy), tak i přístup vzdálený, kdy o úrovni přístupových práv rozhoduje vedoucí realizačního týmu Objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více Členy realizačního týmu. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují k informacím Objednatele. Členové realizačního týmu Poskytovatele budou Objednatelem seznámeni s bezpečnostní politikou Objednatele v rozsahu odpovídajícímu předmětu plnění. Seznámení bude provedeno nejpozději před udělením přístupu do informačního systému Objednatele. Poskytovatel bude v rámci provádění servisních služeb a poskytování plnění používat výhradně zabezpečený a monitorovaný přístup do informačního systému Objednatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby Členové realizačního týmu podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT Objednatele, užívali

notebook nebo počítač, tablet, mobilní telefon či jiné zařízení s aplikovanými bezpečnostní záplatami a nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranou. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnutí bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoliv náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele.

- 13.13 Poskytovatel se zavazuje provádět veškeré práce zejména v termínech a časech tak, aby nedošlo k dlouhodobým odstávkám a výpadkům systému Objednatele. Poskytovatel při provádění servisních služeb postupuje tak, aby případné dlouhodobé odstávky či výpadky informačního systému nenastaly v době od 6:00 do 18:00, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být vedoucím realizačního týmu Objednatele odsouhlasen. Odstávka či výpadek u poskytovaných služeb, zejména u klíčových serverů (DC, MS Exchange) a aplikací (Active Directory, elektronická pošta, certifikační autorita SÚIP) nesmí v době od 6:00 do 18:00 přesáhnout 3 hodiny.
- 13.14 Poskytovatel je povinen přijmout vhodná technická a organizační opatření přiměřená okolnostem zpracování, která zabrání ztrátě, zničení či pozměnění informací a dat, zejména osobních údajů a neoprávněnému či nahodilému přístupu k nim nebo jejich neoprávněnému či nahodilému zpřístupnění na straně Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje dodržovat režimová opatření využívaných prostor, kde jsou umístěny komponenty systémů ICT anebo datové nosiče. Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části systému ICT programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci systému ICT nebo nelegální získání dat a informací.
- 13.15 Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování dokumentace. Poskytovatel se v rámci poskytovaného plnění pro Objednatele zavazuje předat Objednateli dokumentaci minimálně v následujícím nebo obdobném rozsahu:
- 13.15.1 dokumentace skutečného provedení,
  - 13.15.2 popis autorizačního konceptu a oprávnění,
  - 13.15.3 instalační a konfigurační postupy.
- 13.16 V případě kybernetického bezpečnostního incidentu na straně Poskytovatele, který by mohl mít vliv na plnění této Smlouvy, je Poskytovatel povinen obratem o tomto informovat Objednatele datovou zprávou a zároveň na e-mail [incidencyKB@suip.cz](mailto:incidencyKB@suip.cz), přičemž telefonicky bude informován též vedoucí realizačního týmu Objednatele, a to nejpozději do 24 hodin od zjištění kybernetického bezpečnostního incidentu Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nejpozději následující pracovní den přijmout opatření nezbytná k zamezení či minimalizaci škod a zároveň přijmout bezpečnostní opatření zamezující opakování kybernetického bezpečnostního incidentu. O způsobu vyřešení kybernetického bezpečnostního incidentu a přijatých bezpečnostních opatřeních dle předchozí věty je Poskytovatel povinen obratem informovat Objednatele datovou zprávou a zároveň na e-mail [incidencyKB@suip.cz](mailto:incidencyKB@suip.cz), a to nejpozději následující pracovní den.
- 13.17 Poskytovatel i Objednatel se vzájemně zavazují informovat se o všech přijatých bezpečnostních opatřeních ve smyslu příslušných ustanovení zákona o kybernetické bezpečnosti a poskytovat si navzájem součinnost při řízení kontinuity činností.
- 13.18 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik přijatém Poskytovatelem a o zbytkových rizicích na straně Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy, jakož

i o způsobu, jak tato rizika budou řešena, přičemž zvoleným způsobem bude co nejvíce minimalizováno riziko narušení bezpečnosti informací a dat Poskytovatelem.

- 13.19 Poskytovatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost za účelem provádění kontroly Poskytovatele Objednatelem, která se týká zejména hodnocení SLA, zajišťování bezpečnosti informačního systému, přezkoumání výsledků setkání s Poskytovatelem, hodnocení výsledků auditů a na něj návazných opatření, řešení proběhlých kybernetických bezpečnostních incidentů, hodnocení plánů kontinuity a aktualizace hodnocení rizik Poskytovatele. Pokud pro provedení kontroly Poskytovatele bude nutná součinnost ze strany Poskytovatele, bude k jejímu poskytnutí Poskytovatel Objednatelem vyzván. Tato výzva bude obsahovat popis a rozsah potřebné součinnosti a termín pro její splnění. Vzhledem k výše uvedenému u Objednatele může být provedena kontrola, a to zpravidla 1x za kalendářní rok. Při provádění kontroly bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této Smlouvy. Objednatel kontrolu provádí jen v nezbytném rozsahu a prostřednictvím nejmenšího nezbytného počtu osob. Kontrola může být vykonána přímo zaměstnanci Objednatele, případně prostřednictvím třetí osoby Objednatelem pověřené.
- 13.20 Objednatel má právo u Poskytovatele provést (a to i opakovaně) zákaznický audit kybernetické bezpečnosti pro účely plnění požadavků zákona o kybernetické bezpečnosti, požadavků vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a požadavků vyplývajících z této Smlouvy. Zákaznický audit je Objednatelem prováděn na základě předchozí výzvy Objednatele. Tato výzva Objednatele bude obsahovat termín zákaznického auditu a bude doručena Poskytovateli nejpozději 10 dní před plánovaným termínem provedení zákaznického auditu; termín zákaznického auditu lze po domluvě s Poskytovatelem změnit. Při provádění zákaznického auditu bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této Smlouvy. Objednatel zákaznický audit provádí jen v nezbytném rozsahu a prostřednictvím nejmenšího nezbytného počtu osob. Rozsah zákaznického auditu bude specifikován ve výzvě Objednatele. Zákaznický audit může být vykonán přímo zaměstnanci Objednatele, případně prostřednictvím třetí osoby Objednatelem pověřené. Zákaznický audit může být proveden, a to zpravidla 1x za 3 kalendářní roky. Poskytovatel poskytne Objednateli při provádění zákaznického auditu nezbytnou součinnost.
- 13.21 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je povinen strpět zapojení do havarijního plánu Objednatele v souvislosti s poskytováním servisních služeb a poskytnout mu v této věci potřebnou součinnost.
- 13.22 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele provést export dat nebo jejich části ze systému a předat data Objednateli, a to jak v průběhu trvání této Smlouvy, tak při jejím ukončení. Data budou předána v elektronické podobě ve formátu, který určí Objednatel po dohodě s Poskytovatelem. O předání bude vyhotoven předávací protokol.
- 13.23 Při ukončení Smlouvy budou informace či data, které byly Poskytovateli v souvislosti s plněním Smlouvy Objednatelem poskytnuty, včetně nosičů, podle své povahy předány zpět vedoucímu realizačního týmu Objednatele, a to na základě předchozí výzvy Objednatele. Veškeré informace či data, k nimž bude mít Poskytovatel nadále přístup, budou Poskytovatelem prokazatelně smazány způsobem, který vyloučí zpětnou obnovu dat; způsob smazání dat a způsob likvidace technických nosičů informace, provozních údajů, informací a jejich kopií je stanoven v Příloze č. 4 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti; při této činnosti musí být zohledněna přinejmenším úroveň důvěrnosti dotčené informace (aktiva). Objednatel si vymíní možnost kontroly této případně likvidace.
- 13.24 Poskytovatel je povinen archivovat po dobu platnosti Smlouvy a dalších 5 let po ukončení Smlouvy záznamy o přístupech k informacím a datům, které byly poskytnuty Objednatelem.
- 13.25 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel má povinnost informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele ve smyslu ust. § 71 a souv. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv, popř.

o změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto dodavatelem k plnění podle Smlouvy, a to písemně do 3 pracovních dnů od provedení takové změny.

#### **14. Zásady odpovědného zadávání**

- 14.1 Poskytovatel vyvine úsilí všude tam, kde to bude možné a účelné, zapojit do plnění této Smlouvy osoby se zdravotním postižením.
- 14.2 Poskytovatel se výslovně zavazuje při realizaci této Smlouvy dodržovat vůči svým zaměstnancům vykonávajícím práci související s předmětem této Smlouvy veškeré pracovněprávní předpisy, a to zejména, nikoliv však výlučně, předpisy upravující mzdy zaměstnanců, pracovní dobu, dobu odpočinku mezi směnami, placené přesčasy, bezpečnost práce, zákaz výkonu nelegální práce apod. Pro případ, že příslušný kontrolní orgán (orgány inspekce práce, krajská hygienická stanice atd.) zjistí svým pravomocným rozhodnutím v souvislosti s plněním této Smlouvy porušení pracovněprávních předpisů ze strany Poskytovatele, může být považováno jako porušení této Smlouvy mající za následek výpověď této Smlouvy s výpovědní dobou 2 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně, tedy v tomto případě Poskytovateli. Bude-li s Poskytovatelem zahájeno správní řízení pro porušení pracovněprávních předpisů ze strany Poskytovatele v souvislosti s plněním této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zahájení takového řízení Objednateli neprodleně písemně oznámit. Poskytovatel je povinen do 7 dnů ode dne právní moci takového rozhodnutí předat Objednateli ověřenou kopii s vyznačením právní moci.
- 14.3 Poskytovatel se zavazuje řádně a včas plnit finanční závazky vůči svým poddodavatelům za podmínek vycházejících z této Smlouvy. Poskytovatel je povinen uhradit fakturu poddodavatelů za plnění související s předmětem této Smlouvy nebo jeho části, a které Poskytovatel vyúčtoval Objednateli, a to do 10 dnů ode dne obdržení platby za toto plnění od Objednatele.
- 14.4 Objednatel preferuje, aby výstupy z této Smlouvy nebo jejich přílohy byly předávány v elektronické podobě. V případě předání výstupů ve fyzické (papírové) podobě je ze strany Objednatele preferováno vytištění na kancelářském papíru splňující kritéria pro získání „Ekoznačka EU“ (nebo obdobné).
- 14.5 Poskytovatel se zavazuje přenést plnění povinností a závazků deklarovaných v rámci tohoto článku rovněž i na své poddodavatele.
- 14.6 Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat dodržování povinností Poskytovatele dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu umožnit, strpět a poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k jejímu provedení. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn v dokumentech znečitelnit ustanovení obsahující obchodní tajemství ve smyslu příslušného ustanovení Občanského zákoníku a osobní údaje ve smyslu ve smyslu Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 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), tj. GDPR, a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

#### **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 15.1 Má-li Smluvní strana datovou schránku, považují se veškeré zaslané zásilky za doručené dnem dodání do datové schránky druhé Smluvní strany, a to včetně odstoupení od Smlouvy či výpovědi této Smlouvy.



- 15.2 Smluvní strany nesmí bez souhlasu druhé Smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy třetí osobě.
- 15.3 Veškerá textová dokumentace, kterou při plnění této Smlouvy předává či předkládá Poskytovatel Objednateli, musí být předána či předložena v českém jazyce.
- 15.4 Veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení právních předpisů, která nemají donucující účinky, mají přednost před obchodními zvyklostmi, pokud tato Smlouva nestanoví jinak.
- 15.5 Pokud by jednotlivá ustanovení této Smlouvy byla zcela či částečně neplatná nebo neproveditelná, nebude tím dotčena platnost či proveditelnost zbývajících ustanovení. Namísto neplatného ustanovení bude platit za dohodnuté takové platné ustanovení, které nejbližší odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo z jiných důvodů stala některá ujednání této Smlouvy v budoucnosti neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
- 15.6 Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou podle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 15.7 Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky. Jakékoli změny této Smlouvy učiněné jinou než písemnou formou jsou vyloučeny. Ustanovení tohoto odstavce lze měnit pouze písemně.
- 15.8 Smlouva je sepsána v českém jazyce. Smlouva je uzavírána v elektronické podobě, prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem a podepsána elektronicky.
- 15.9 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli. Na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují svoje podpisy.

## **Přílohy**

**Příloha č. 1** – Specifikace servisních služeb

**Příloha č. 2** – Incidenty a požadavky

**Příloha č. 3** – Výkaz sledovaných poskytovaných služeb

**Příloha č. 4** – Pravidla pro hlášení incidentů a požadavků

**Příloha č. 5** – Seznam kontaktů

**Příloha č. 6** – Seznam Poddodavatelů

**Příloha č. 7** – Podmínky k zajištění ochrany osobních údajů

V Opavě dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu

**Objednatel**

Ing. Jiří Macíček, náměstek generálního inspektora

**Poskytovatel**

Ing. Jaroslav Novotný

**Příloha č. 1**  
**Servisní smlouvy**

**Specifikace servisních služeb**

**Systémy:**

**Hardware**

- 44 ks fyzický server, z toho:
- 2 ks Poštovní server
- 3 ks Doménový řadič
- 4 ks Zálohovací server
- 35 ks Hypervisor

Na těchto 35 ks hypervisorů je provozováno 80 ks virtualizovaných serverů s instalací aplikací.

- **NAS** servery  
20 ks

**Disková pole**

5 ks

Seznam zařízení k provádění servisních služeb je aktuální v době uzavření Servisní smlouvy, může být v průběhu plnění Servisní smlouvy obměněn a doplněn.

**Seznam požadovaných služeb:**

- a) Konfigurace a správa Active Directory domény SÚIP, včetně globálních a lokálních Group Policy
- b) Konfigurace a správa serverů systémů DNS domény SÚIP
- c) Konfigurace a správa serverů systémů DHCP domény SÚIP
- d) Konfigurace a správa souborových a tiskových serverů a služeb domény SÚIP
- e) Instalace, konfigurace a správa serverů MS Windows domény SÚIP (neplatí pro servery využívané systémem IS REÚIP a servery s OS Linux)
- f) Instalace, konfigurace a správa serverů a systémů elektronické pošty MS Exchange SÚIP
- g) Instalace, konfigurace a správa serverů Internet Information Server (IIS) pro servisované systémy a zařízení SÚIP
- h) Instalace, konfigurace a správa Certifikační autority SÚIP
- i) Instalace, konfigurace a správa virtualizační platformy – Hyper-V (neplatí pro zařízení používaná systémem IS REÚIP)
- j) Instalace a konfigurace diskových polí (neplatí pro zařízení používaná systémem IS REÚIP) a správa dat na nich uložených
- k) Instalace, konfigurace a správa databázových serverů MS SQL (neplatí pro servery využívané systémem IS REÚIP)
- l) Instalace, konfigurace a správa NAS serverů (QNAP, Synology atd.) a správa dat na nich uložených

- m)** Instalace aktualizací, Service packů a bezpečnostních patchů MS Windows a používaných aplikací (neplatí pro servery a aplikace využívané systémem IS REÚIP)
- n)** Zálohování dat spravovaných systémů (neplatí pro zařízení používaná informačním systémem IS REÚIP) a správa záloh
- o)** Obnova dat spravovaných systémů (neplatí pro zařízení používaná informačním systémem IS REÚIP)
- p)** Migrace spravovaných aplikací na nový HW Objednatele, včetně přípravy HW
- q)** Upgrade spravovaných aplikací na nové verze
- r)** Obnova dat a systémů v případě výpadku nebo havárie
  - Pravidelné sledování stavu systému:
  - serverů MS Windows domény SÚIP (neplatí pro servery využívané systémem IS REÚIP)
  - systému Active Directory, DNS a DHCP domény SÚIP
    - systému elektronické pošty SÚIP
  - certifikační autority SÚIP
  - virtualizační platformy – Hyper-V (neplatí pro zařízení používaná systémem IS REÚIP)
  - databázových serverů MS SQL servisovaných aplikací
    - zálohování dat spravovaných systémů SÚIP (neplatí pro zařízení používaná systémem IS REÚIP)
- s)** Aktivní účast při zpracování strategických záměrů rozvoje ICT služeb (Konzultační podpora, zpracování odborných posudků, návrhů postupů řešení apod.)
- t)** Spolupráce a součinnost při konfiguraci a implementaci nových aplikací SÚIP, instalace perkvizit
- u)** Instalace, konfigurace a správa testovací a ověřovací domény SÚIP
- v)** Zaškolení uživatelů na nové verze spravovaných systémů

**Příloha č. 2**  
**Servisní smlouvy**

**Incidenty**

„DOSTUPNOST“ – servery a veškeré spravované aplikace musí být plně dostupné a plně funkční v pracovních dnech v době od 6 do 18 hodin, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být Objednatelem odsouhlasen.

**Definice kvality služeb (SLA):**

Kategorie incidentu	Reakční doba	Doba vyřešení
Vysoká <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Systém nebo jeho část není možné spustit.</li><li>▪ Došlo ke ztrátě dat.</li><li>▪ Částečná nefunkčnost důležité funkce systému.</li></ul>	2 hodiny	Max do 24 hodin, nebude-li dohodnuto s vedoucím realizačního týmu Objednatele jinak
Střední <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incident nemá zásadní vliv na provoz systému a k požadované funkci, informaci nebo výstupu se může uživatel dostat jiným způsobem.</li><li>▪ Incidentem nejsou dotčeny důležité funkce systému.</li></ul>	8 hodin	Max do 72 hodin, nebude-li dohodnuto s vedoucím realizačního týmu Objednatele jinak
Nízká <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Na provoz systému má pouze zanedbatelný vliv.</li></ul>	1 pracovní den	Max do 5 pracovních dnů, nebude-li dohodnuto s vedoucím realizačního týmu Objednatele jinak

Systémem se rozumí informační systém, který funguje na základě serverů, databází a dalších platform uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy.

Incidentem se rozumí událost při využívání systému, která neprobíhá očekávaným způsobem a omezuje či může omezit funkce systému nebo způsobí či může způsobit nedostupnost systému (např. výpadek, výrazné zpomalení systému na základě SW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém, a to i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a funkce systému.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na Objednatelem nahlášený incident dle tabulky definice kvality služeb (SLA). V případě nedostupnosti služby HelpDesk lze v případě kategorie incidentu vysoká nepřetržitě využít telefonní kontakty a Poskytovatel je povinen v takovém případě reagovat na Objednatelem nahlášený incident dle tabulky definice kvality služeb (SLA) i mimo dostupnost služby HelpDesk a dobu provozu Telefonické podpory.

### Sankční ujednání k ujednání o kvalitě služeb (SLA)

Kategorie incidentu	Sankce za porušení <b>reakční doby</b> , a to za každou i jen započatou hodinu z prodlení	Sankce za porušení <b>doby vyřešení</b> , a to za každou i jen započatou hodinu z prodlení
Vysoká	400,- Kč	800,- Kč
Střední	200,- Kč	400,- Kč
Kategorie incidentu	Sankce za porušení <b>reakční doby</b> , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení	Sankce za porušení <b>doby vyřešení</b> , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení
Nízká	2 000,- Kč	4 000,- Kč

### Požadavky

Poskytovatel bude plnit požadavky Objednatele na servisní služby následovně:

### Definice kvality služeb (SLA):

Požadavky	Reakční doba	Doba vyřešení
Pravidelné sdružené požadavky na úpravu systému bez okamžitého vlivu na provoz systému	po dohodě s vedoucím realizačního týmu Objednatele	po dohodě s vedoucím realizačního týmu Objednatele
Ostatní požadavky	nejpozději do následujícího pracovního dne, nebude-li dohodnuto s vedoucím realizačního týmu Objednatele jinak	nejpozději do 5 pracovních dnů, nebude-li dohodnuto s vedoucím realizačního týmu Objednatele jinak

### Sankční ujednání k ujednání o kvalitě služeb (SLA)

Požadavek	Sankce za porušení <b>reakční doby</b> , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení	Sankce za porušení <b>doby vyřešení</b> , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení
	1 000,- Kč	2 000,- Kč

**Příloha č. 3**  
**Servisní smlouvy**

**Výkaz sledování poskytovaných služeb**

Dle této Smlouvy bude pravidelný výkaz sledování poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- celkový počet poskytovaných služeb
- vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb
- datum provádění práce
- označení části systému, k níž se vztahuje řešení
- identifikační číslo hlášení či požadavku v HelpDesk Objednatele
- popis činností řešitele
- časová pracnost v hodinách
- překročení stanovené kvality služeb (SLA)

V případě řešení incidentu dle přílohy č. 2 Servisní smlouvy bude výkaz obsahovat sledování kvality: poskytovaných služeb obsahující minimálně tyto položky:

- identifikační číslo hlášení či požadavku v HelpDesk Objednatele
- splnění či překročení stanovené kvality služeb (SLA)
- další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

## **Příloha č. 4 Servisní smlouvy**

### **Pravidla pro hlášení incidentů a požadavků**

Incidenty a požadavky Objednatele jsou hlášeny na HelpDesk Objednatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk Objednatele přístupné na této URL adrese



2. Telefonicky na kontakty dle přílohy č. 5 této Smlouvy.

Přístup ke službě HelpDesk Objednatele pro hlášení incidentů, požadavků a pro potřeby hlášení incidentů bude Poskytovateli umožněn od data nabytí účinnosti této Smlouvy.

#### **Pravidla pro službu HelpDesk**

1. HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace členů realizačního týmu Objednatele a Členů realizačního týmu Poskytovatele. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:

- hlášení incidentů, zadání žádostí o servisní zásah apod.,
- zadávání požadavků na dílčí konzultace,
- zadávání ostatních požadavků v rámci této Smlouvy,
- zadávání námětů a připomínek,
- rozesílání hromadných zpráv Členů realizačního týmu Poskytovatele určeným uživatelům Objednavatele (např. informace o nové verzi).

2. Služba HelpDesk bude přístupná minimálně v pracovní dny v čase od 6:00 hod. do 18:00 hod. neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Objednatel po podpisu této Smlouvy předá Poskytovateli přístupové kódy a hesla pro Členy realizačního týmu Poskytovatele.

#### **Pravidla pro službu Telefonická podpora**

1. V rámci služby Telefonická podpora se Poskyvatel zavazuje poskytovat členům realizačního týmu Objednatele v pracovní dny v době od 6:00 do 18:00 hod. telefonickou podporu vztahující se k databázím:

- obecné konzultace,
- konkrétní konzultace postupu nebo použití databázových systémů,
- konkrétní konzultace související s nastavením databází nebo její části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty atd.),
- hlášení incidentů a zadání žádosti o servisní zásah.

2. Telefonická podpora zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů.

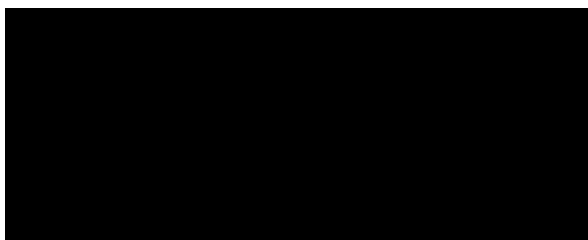
3. Poradenské služby překračující rozsah Telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.

4. Služba Telefonická podpora bude dostupná na telefonním čísle Poskytovatele uvedeném v příloze č. 5 této Smlouvy.

Příloha č. 5  
Servisní smlouvy

Seznam kontaktů

Telefonická podpora:  
Telefon GSM brána:  
E-mail:  
HelpDesk:



Členové realizačního týmu Poskytovatele				
Jméno a příjmení	Pozice	Telefon	Mobil	E-mail
Ing. Jaroslav Novotný	Správce operačních systémů Windows server, Microsoft Active Directory a virtualizační platformy Hyper-V	-		
Ing. Jaroslav Novotný	Správce návazných aplikací Microsoft Exchange server	-		

Členové realizačního týmu Objednatele*				
Jméno a příjmení	Pozice v realizačním týmu	Telefon	Mobil	E-mail
	vedoucí realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			
	člen realizačního týmu			



	člen realizačního týmu	
	člen realizačního týmu	
	člen realizačního týmu	
	člen realizačního týmu	

\* Maximálně 15 osob

**Příloha č. 6**  
**Servisní smlouvy**

**Seznam Poddodavatelů**

Poskytovateli nejsou ke dni uzavření této Smlouvy známi žádní poddodavatelé, jež se budou podílet na plnění Veřejné zakázky.

## Příloha č. 7 Podmínky k zajištění ochrany osobních údajů

V souladu s čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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 „GDPR“), popř. zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o zpracování OÚ“), se Smluvní strany zavazují dodržovat níže uvedené podmínky za účelem zajištění ochrany osobních údajů poskytnutých či zpřístupněných Objednatelem při jejich zpracování Poskytovatelem (dále jen „Podmínky“).

### 1. Zpracování osobních údajů podle Smlouvy

- 1.1 S ohledem na předmět Smlouvy Smluvní strany berou na vědomí, že s poskytováním servisních služeb Poskytovatelem může být spojeno zpracování osobních údajů fyzických osob, jejichž správcem je ve smyslu GDPR Objednatel (dále též „Správce“), a které je Objednatel oprávněn zpracovávat na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR zejména pro splnění právní povinnosti či na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR pro plnění Smlouvy nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením Smlouvy na žádost subjektu údajů nebo na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) pro účely oprávněného zájmu.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že podle jeho odborného posouzení poskytuje dostatečné záruky zavedení technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů podle Smlouvy splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů.

### 2. Základní ustanovení

#### 2.1 Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typy osobních údajů

- 2.1.1 S ohledem na předmět Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel jako zpracovatel ve smyslu GDPR bude zpracovávat osobní údaje obsažené v datech zaměstnanců Správce – koncových uživatelů adresářových služeb Active Directory síťového systému SÚIP a koncových uživatelů systému elektronické pošty a dalších aplikací a jejich zálohy (dále společně jen „osobní údaje“).
- 2.1.2 Poskytovatel může zpracovávat osobní údaje těchto kategorií subjektů údajů:
  - 2.1.2.1 zaměstnanců Správce
  - 2.1.2.2 fyzických osob, jejichž osobní údaje jsou získávány při provádění kontrolní činnosti, v rámci přestupkového řízení, při vyřizování podnětů, poradenství, stížností atd. v souvislosti s plněním právní povinnosti Správce
  - 2.1.2.3 fyzických osob, jejichž osobní údaje jsou získávány při provádění ekonomické, provozní činnosti včetně zadavatelské činnosti v souvislosti se zadáváním veřejných zakázek.
- 2.1.3 Poskytovatel může zpracovávat zejména níže uvedené typy osobních údajů:
  - 2.1.3.1 jméno, příjmení, titul,
  - 2.1.3.2 kontaktní údaje (pracovní e-mailová adresa, telefonní číslo, funkce)
  - 2.1.3.3 bydliště nebo sídlo,
  - 2.1.3.4 datum narození / věk, rodné číslo,
  - 2.1.3.5 vzdělání, zaměstnavatel
  - 2.1.3.6 národnost, státní příslušnost,

- 2.1.3.7 zdravotní způsobilost,
- 2.1.3.8 podpis,
- 2.1.3.9 zvláštní kategorie osobních údajů: zdravotní stav (vč. invalidity), typ případného znevýhodnění (osoby se zdravotním postižením / osoby s jiným znevýhodněním), členství v odborech.

## 2.2 Povaha a účel zpracování

- 2.2.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje pouze v souladu s účelem Smlouvy uvedeným v čl. 1.2. Smlouvy za účelem zajištění řádného provozování a poskytování podpory provozu informačního systému Správce.
- 2.2.2 Povaha zpracování osobních údajů je neautomatizované (manuální) i automatizované zpracování technickými prostředky uvedenými ve Smlouvě, v rámci kterého nedojde k automatickému rozhodování nebo profilování.

## 2.3 Doba trvání zpracování

Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Smlouvy.

## 2.4 Práva a povinnosti Smluvních stran

- 2.4.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, a to zejména z GDPR a Zákona o zpracování OÚ, jakož i z vnitřních předpisů Správce, se kterými byl seznámen. Tyto povinnosti se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z povahy povinností, ze Smlouvy nebo z těchto Podmínek nevyplývá, že mají trvat i po skončení jejího trvání.
- 2.4.2 Poskytovatel je při plnění Smlouvy a v souvislosti se zpracováním osobních údajů podle těchto Podmínek povinen:
  - 2.4.2.1 zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Správce, přičemž se zavazuje neprodleně informovat Správce, pokud určitý pokyn porušuje GDPR případně jiné právní předpisy;
  - 2.4.2.2 zajistit, aby všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje byly zavázány mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Poskytovatel;
  - 2.4.2.3 zavést a udržovat všechna vhodná technická a organizační opatření v souladu s čl. 32 GDPR a ke splnění povinností dle ustanovení 2.4.4 Podmínek;
  - 2.4.2.4 nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného povolení Správce a pokud dojde s povolením Správce k zapojení dalšího zpracovatele dodržet podmínky pro jeho zapojení podle čl. 28 GDPR;
  - 2.4.2.5 zohledňovat povahu zpracování a být Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností dle GDPR;
  - 2.4.2.6 být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32 až 36 GDPR;
  - 2.4.2.7 nejpozději po skončení trvání Smlouvy zajistit likvidaci všech zpracovaných osobních údajů v souladu s rozhodnutím Správce jedním ze způsobů uvedených v čl. 28 odst. 3 písm. g) GDPR (výmaz nebo vrácení včetně výmazu

existujících kopií) a o způsobu provedené likvidace bez zbytečného odkladu pořádit protokol, který doručí Správci;

- 2.4.2.8 poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 GDPR, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděných Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispět a poskytnout Správci dle jeho požadavků potřebnou součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem ohledně činností prováděných Poskytovatelem.
- 2.4.3 V souvislosti se zpracováním osobních údajů je Poskytovatel v souladu s čl. 30 GDPR povinen vést záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Správce a je povinen vedené záznamy na výzvu Správce zpřístupnit.
- 2.4.4 Poskytovatel je povinen v rámci zabezpečení osobních údajů:
  - 2.4.4.1 zajistit, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření Poskytovatele a má přístup k osobním údajům zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn Správce;
  - 2.4.4.2 zajistit, aby k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování měly přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele a pokud se bude jednat o automatizovaná zpracování zajistit, aby přístup do těchto informačních systémů měly pouze oprávněné osoby na základě uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
  - 2.4.4.3 zabránit neoprávněnému zpracování osobních údajů zejména náhodnému či protiprávnímu ničení, ztrátě, pozměňování, neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, jejich čtení, kopírování, přenosu;
  - 2.4.4.4 zabránit jakémukoliv zneužití zpracovaných osobních údajů, přičemž je taktéž zakázáno jakékoliv jejich využití pro potřebu Poskytovatele;
  - 2.4.4.5 učinit taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu a z jakého důvodu byly osobní údaje předány;
  - 2.4.4.6 uchovávat osobní údaje při jejich zpracování výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených PC či nosičích dat;
  - 2.4.4.7 zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení trvání Smlouvy;
  - 2.4.4.8 upozornit Správce v dostatečném předstihu v případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu a v případě, že tím Správce Poskytovatele pověří a zmocní, zajistit provedení těchto úkonů.
- 2.4.5 Obě Smluvní strany jsou povinny:
  - 2.4.5.1 zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu GDPR, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s právními předpisy, zejména GDPR tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto osobní údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a to opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
  - 2.4.5.2 řádně a včas ve smyslu čl. 33 GDPR ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému orgánu a spolupracovat s tímto úřadem

v nezbytném rozsahu; neprodleně informovat druhou smluvní stranu o všech případech souvisejících s porušením zabezpečení osobních údajů a o opatřeních přijatých v souvislosti s takovým případem;

- 2.4.5.3 postupovat v souladu s dalšími požadavky vyplývajícími z právních předpisů, zejména z GDPR a Zákona o zpracování OÚ, a to zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje Správce třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost;
- 2.4.5.4 plnit své povinnosti ve smyslu předchozího ustanovení také u osobních údajů týkající se svých zaměstnanců či členů orgánů, které si navzájem v případě potřeby a v nezbytném rozsahu zpřístupní pro účely splnění Smlouvy, a to jméno a příjmení, firemní e-mailová adresa a čísla firemního telefonu (pevné linky, mobilního telefonu), název funkce. Každá ze smluvních stran bude na základě uzavřené Smlouvy jí zpřístupněné osobní údaje zpracovávat jako samostatný správce pouze pro účely splnění Smlouvy a poté pro plnění právní povinnosti archivovat Smlouvu do provedení skartace po uplynutí skartační doby stanovené podle právních předpisů;
- 2.4.5.5 pokud zjistí, že druhá Smluvní strana porušuje povinnosti stanovené GDPR, nebo jinými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, neprodleně ji na tuto skutečnost upozornit.

### **3. Ostatní podmínky**

- 3.1 Vznikne-li Správci v důsledku nesplnění povinnosti Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Správci tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Správci se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.2 V případě, kdy je ze strany dozorového či jiného správního orgánu zahájena kontrola či zahájeno správní řízení ve vztahu ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen bezodkladně oznámit Správci a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.