



## SMLOUVA

uzavřená podle § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“),  
(tato smlouva dále i jen „Smlouva“)

### SMLUVNÍ STRANY

#### Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 963/3, 170 34 Praha 7

Zastoupený: PhDr. Daniel Doležal, Ph.D.

IČ: 00007064

Bankovní spojení: Česká národní banka

Číslo účtu: 3605-881/0710

Kontaktní osoba:

E-mail:

Telefon:



(dále jen „**Objednatel**“)

a

#### LightComp v.o.s.

Sídlo: Drahobejlova 1452/54, 190 00 Praha

Zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka A 76563

Zastoupený:

IČ: 25038249

DIČ: CZ25038249

Plátce DPH: ANO

Bankovní spojení: Fio banka, a.s.

Číslo účtu: 2400076847/2010

Kontaktní osoba:

E-mail:

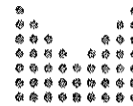
Telefon:



(dále jen „**Poskytovatel**“)

na základě výsledků otevřeného výběrového řízení s názvem „**CAM, VZ02: Podpora provozu, uživatelů a rozvoj Centrálního archivního modulu pro správu archivních entit**“, pod ev. č. veřejné zakázky N006/21/V00024839 (dále jen „**veřejná zakázka**“) uzavírají tuto Smlouvu. Jednotlivá ustanovení této Smlouvy budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění této Smlouvy:**



## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1) Objednatel prohlašuje, že:

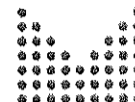
- a. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
- b. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2) Poskytovatel prohlašuje, že:

- a. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, resp. oprávněně podnikající svéprávnou fyzickou osobou,
- b. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- c. ke dni podpisu této Smlouvy není v úpadku ani v likvidaci, v posledních 3 (třech) letech vůči jeho majetku neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení vůči Poskytovateli nebyl zamítnut pro nedostatek jeho majetku, a zavazuje se udržovat toto prohlášení v pravdivosti a Objednatele bezodkladně, nejpozději však do 2 (dvou) pracovních dnů informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na pravdivost, úplnost nebo přesnost tohoto prohlášení a o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci výběrového řízení na plnění Veřejné zakázky (jak je tento pojem definován v odst. 4 tohoto článku), a
- d. má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě, a
- e. podrobně se seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a
- f. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi nezbytnými k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat.

3) Poskytovatel dále prohlašuje, že je subjektem kompetentním k poskytování služeb správy a provozu Centrálního archivního modulu pro správu archivních entit (dále jen „CAM“) tak, jak jsou podrobně specifikovány v článku II. této Smlouvy (dále jen „Služby“). Poskytovatel prohlašuje, že je schopen a oprávněn řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy je odborně způsobilý k poskytování Služeb v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce (jak je tento pojem definován v odstavci 4 tohoto článku), dále jen „Zadávací dokumentace“. Poskytovatel se zavazuje udržovat tuto odbornou způsobilost v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit a za stejných podmínek jako u sebe doložit Objednateli, že příslušná oprávnění mají i případní poddodavatelé Poskytovatele.

4) Tato Smlouva je uzavírána na základě výběrového řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „CAM, VZ02: Podpora provozu, uživatelů a rozvoj Centrálního archivního modulu pro správu archivních entit“ zadávané Objednatelem v souladu s ustanovením § 31 a § 6 zákona



č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“), dále jen „Veřejná zakázka.“ Na základě tohoto výběrového řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele. Jednotlivá ustanovení této Smlouvy budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

## II. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele provést na svůj náklad a nebezpečí ve sjednaném termínu dále specifikované služby a závazek Objednatele zaplatit za tyto služby sjednanou cenu.

2.2. Předmětem závazku Poskytovatele jsou následující služby:

2.2.1 Služba 1 – Maintenance systému CAM

2.2.2 Služba 2 – Základní podpora systému CAM

2.2.3 Služba 3 – Rozšířená podpora systému CAM

Obsah jednotlivých služeb je podrobně specifikován v **Příloze č. 3: Specifikace služeb podpory a rozvoje CAM**. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění Služby 3 - Rozšířená podpora poskytne na rozvoj systému CAM následující objem člověkodnů (MD): 40. Rozvoj systému CAM je blíže specifikován v **Příloze č. 3: Specifikace služeb podpory a rozvoje CAM**, 3. kapitole, 1. odstavci.

2.3. Objektem poskytování plnění bude tento informační systém Objednatele:

- IS CAM (Informační systém Centrální archivní modul pro správu archivních entit)

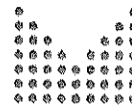
Podrobný popis tohoto ISVS je uveden v **Příloze č. 1: Technická dokumentace IS**.

## III. MÍSTO A TERMÍNY PLNĚNÍ

3.1. Místem plnění je Česká republika, převážně hlavní město Praha. Charakter předmětu plnění umožňuje také plnění formou vzdáleného přístupu.

3.2. Poskytovatel zahájí plnění do dvou pracovních dnů poté, co bude Objednatelem vyzván k zahájení plnění. Objednatel může Poskytovatele vyzvat k zahájení poskytování plnění nejdříve v den následující po dni, kdy tato Smlouva nabyde účinnosti zveřejněním v registru smluv.

3.3. Jestliže nevhodné nebo neúplné podklady a/nebo pokyny brání v řádném provádění služeb, Poskytovatel tyto skutečnosti bezodkladně oznámí Objednateli a v nezbytném rozsahu přeruší provádění služeb do doby změny nebo doplnění podkladů a/nebo pokynů Objednatelem nebo do doby doručení písemného sdělení Objednatele, že trvá na provádění služeb s použitím předaných podkladů a/nebo za dodržování jeho pokynů. Poskytovatel je povinen pokračovat v provádění služeb v rozsahu, ve kterém mu v tom nebrání nevhodné a/nebo neúplné podklady a/nebo pokyny.

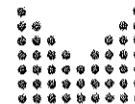


#### IV. REALIZACE SLUŽBY A AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

- 4.1. Povinnost poskytovatele realizovat služby dle článku II., odstavce 2.2 této Smlouvy je splněna řádným a včasným poskytováním touto Smlouvou vymezené úrovně Maintenance, Základní podpory a Rozšířené podpory.
- 4.2. Poskytovatel je povinen realizovat služby v Objednatelem specifikovaném pořadí podle naléhavosti. Toto pořadí je specifikované strukturou článku II., odstavec 2.2 této Smlouvy s tím, že Objednatel je oprávněn jej kdykoliv ad-hoc změnit. Pokud časové, organizační, technické nebo jiné závažné důvody znemožní realizaci služby „Rozšířená podpora systému CAM“ (rozvoj systému CAM), bude povinnost Poskytovatele dle článku IV., odstavce 4.1 této Smlouvy Objednatelem považována za splněnou.
- 4.3. Smluvní strany sjednávají, že služba „Rozšířená podpora systému CAM“ poskytnuté Poskytovatelem budou podrobeny akceptačnímu řízení.
- 4.4. Výstupem akceptačního řízení je akceptační protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Okamžikem podpisu akceptačního protokolu se považuje plnění ze strany Objednatele za zkontrolované a akceptované (s výhradou či bez výhrad).
- 4.5. V rámci akceptačního řízení Objednatel posoudí, zda výstupy poskytnutých služeb splňují požadavky dle platné legislativy, této Smlouvy, nebo podmínek výše uvedeného zadávacího řízení veřejné zakázky.

#### V. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smluvní strany se dohodly, že celková cena za celé plnění specifikované v článku II. této Smlouvy činí 1 689 600,- Kč bez DPH. Tato cena je podrobně rozčleněna v Příloze č. 2 – **Položková cena** této Smlouvy (dále jen „položková cena“).
- 5.2. Cena je stanovena jako závazná, nejvýše přípustná a nepřekročitelná s výjimkou změny daňových právních předpisů týkajících se DPH. Do ceny jsou zahrnuty veškeré náklady či poplatky a další výdaje, které Poskytovateli při realizaci služeb vzniknou nebo mohou vzniknout.
- 5.3. V ceně je zahrnuta cena za veškeré práce, dodávky, služby, činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení služeb a veškeré další náklady Poskytovatele, nutné pro včasnou a kompletní realizaci služeb dle této Smlouvy, včetně nákladů na dopravu, stravné, cestovné, je-li touto Smlouvou, jejími přílohami nebo Objednatelem požadován.
- 5.4. Fakturace bude provedena po úspěšném dokončení akceptačního řízení, je-li touto Smlouvou vyžadováno. Po podpisu akceptačního protokolu oběma stranami vyzve Objednatel Poskytovatele k vystavení daňového dokladu. Není-li akceptační řízení touto Smlouvou vyžadováno, je povinnou přílohou daňového dokladu výkaz činností a uskutečněného plnění Poskytovatele za fakturované období.
- 5.5. Fakturace poskytnutých služeb mohou probíhat buď periodicky, přičemž nejkratší možný interval je jeden kalendářní měsíc, nebo ad-hoc, přičemž nejdelší možný interval mezi dvěma neperiodickými fakturacemi je šest kalendářních měsíců. V případě pravidelně opakovaných fakturací Objednatel preferuje tříměsíční periodu.
- 5.6. Poskytovatel provede vystavení daňového dokladu na částku odpovídající ceně poskytnutých služeb, s tím, že celková suma fakturací za kalendářní rok, či jeho poměrnou část (počet měsíců plnění smlouvy v daném kalendářním roce), nesmí překročit hranici dle vzorce:



$$F_{\max} = (C/24) * M$$

kde

$F_{\max}$  = nejvyšší možná fakturovaná suma za daný kalendářní rok,

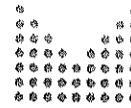
C = celková cena služby uvedená v **Příloze č. 2 – Položková cena této Smlouvy**,

M = počet měsíců plnění smlouvy v daném kalendářním roce.

- 5.7. Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad (dále jen „faktura“) v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). Splatnost faktury musí činit minimálně 21 dnů.
- 5.8. Vystavená faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona o DPH, náležitosti stanovené § 435 zákona č. 89/2014 Sb., v účinném znění (dále jen „NOZ“) a náležitosti stanovené touto Smlouvou včetně dohodnutých příloh a nedílných součástí.
- 5.9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost včetně dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury, jejím doručením začíná opětovně běžet lhůta splatnosti minimálně 21 dnů.
- 5.10. Dnem vystavení faktury podle této Smlouvy se rozumí den, kdy byla doručena Objednateli.
- 5.11. Okamžikem zaplacení ceny podle této Smlouvy se rozumí datum odepsání příslušné částky odpovídající ceně díla z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskyvatele.
- 5.12. Veškeré úhrady Objednatele na základě této Smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskyvatele.
- 5.13. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v daňovém dokladu – faktuře. Smluvní strany se dohodly, že dnem úhrady daňového dokladu – faktury Objednatel se rozumí den odeslání příslušné částky ve prospěch bankovního účtu Poskyvatele.
- 5.14. Objednatel neposkytuje jakékoliv zálohy.

## VI. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a důvěrnost dat uložených na technických prostředcích i Objednatele využívaných k poskytování Služby, např. v případě servisního zásahu, odstranění incidentu apod. Poskytovatel se zavazuje tato data chránit a nezneužít pro sebe nebo třetí osobu, jakož je ani třetí osobě nesdělít či nezpřístupnit. Dále se Poskytovatel zavazuje, že zneužita, využita, poskytnuta nebo zpřístupněna třetím osobám nebudou též jakákoli data Objednatele, která by i neúmyslně získal při poskytování Služby a i v těchto případech je povinen Poskytovatel zachovávat mlčenlivost a důvěrnost dat. Povinnost mlčenlivosti zahrnuje také mlčenlivost Poskyvatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude případné nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejména v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., v účinném znění, zákon o zpracování osobních údajů, a dále s nařízením 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; GDPR).



- 6.2. O získání dat dle předchozího odstavce tohoto článku je Poskytovatel povinen Objednatele informovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) pracovních dnů.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje uhradit veškeré škody, které Objednateli vzniknou v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 6.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 2913 občanského zákoníku.
- 6.5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 6.6. Na poskytované služby a spotřební materiál poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 (šest) měsíců.

## VII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli správními orgány, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 7.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním této Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Poskytovatele.
- 7.4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech. Poskytovatel nese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele.
- 7.5. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená na paměťových médiích.

## VIII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli předloží před podpisem této Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti poskytovatele za škodu způsobenou při poskytování služby třetí osobě s pojistným plněním ve výši minimálně 2.000.000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy a do stejné doby řádně hradit pojistné z výše uvedené pojistné smlouvy.

- 8.2. Poskytovatel je povinen při plnění této Smlouvy postupovat v souladu s platnými a účinnými právními předpisy ČR a EU.
- 8.3. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění služby Poskytovatelem. Objednatel je oprávněn zejména:
- kontrolovat, zda jsou služby poskytovány v souladu se smluvními podmínkami, přílohou č. 3 této Smlouvy, příslušnými obecně závaznými právními předpisy;
  - upozorňovat Poskytovatele na zjištěné nedostatky a kontrolovat termíny a způsob jejich odstranění;
  - kontrolovat dodržování právních předpisů, směrnic apod.
- 8.4. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto Smlouvou nebo jejím plněním, jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této Smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 8.5. Povinnost mlčenlivosti zahrnuje také mlčenlivost Poskytovatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude případné nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejména v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., v účinném znění, zákon o zpracování osobních údajů, a dále v souladu s nařízením 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; GDPR).
- 8.6. O získání dat dle odstavce 8.5 této Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednatele informovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) pracovních dnů.
- 8.7. Poskytovatel se zavazuje, že na poskytování služby dle této Smlouvy vytvoří realizační tým složený z následujících osob:
- [REDACTED] na pozici analytik, poskytovatel podpory provozu, konzultant, programátor
  - [REDACTED] na pozici analytik, poskytovatel podpory provozu, konzultant, programátor
  - [REDACTED] na pozici analytik, poskytovatel podpory provozu, konzultant, programátor
  - [REDACTED] na pozici poskytovatel podpory provozu, programátor
  - [REDACTED] na pozici analytik, konzultant, programátor



- 8.8. Jakákoliv změna osoby uvedené v odstavci 8.7 této Smlouvy musí být předem odsouhlasena Objednatel. Nová osoba musí splňovat podmínky technické kvalifikace dle zadávacích podmínek veřejné zakázky.
- 8.9. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s plněním této Smlouvy, včetně faktur, minimálně do konce roku 2033. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji Poskytovatel použít.

## IX. UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 a násl. NOZ) od této Smlouvy písemně odstoupit:
- byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - jestliže se Poskytovatel ocitne v prodlení s poskytnutím služeb delším než 20 (dvacet) kalendářních dní;
- 9.2. Poruší-li Poskytovatel některou z povinností stanovených v této Smlouvě nebo zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel porušuje své povinnosti při poskytování výše uvedených služeb, má Objednatel právo od této Smlouvy bez dalšího odstoupit, může však předtím poskytnout lhůtu k nápravě. Odstoupením od této Smlouvy se tato Smlouva zrušuje od počátku v celém rozsahu.
- 9.3. V případě odstoupení Objednatele od této Smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení poměrné části ceny poskytnutých služeb v závislosti na jejich rozsahu.
- 9.4. Poskytovatel má právo odstoupit od této Smlouvy podle zákona, jestliže to tato Smlouva nevyklučuje. V případě odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení poměrné části ceny služeb v závislosti na rozsahu, v jakém již byly poskytnuty.

## X. SANKCE

- 10.1. Poskytovatel odpovídá za jakékoli porušení jeho povinností stanovených touto Smlouvou a je povinen uhradit veškeré pokuty udělené mu příslušnými správními orgány.
- 10.2. Nedodrží-li Poskytovatel úroveň SLA definované v **příloze č. 3 - Specifikace služeb podpory a rozvoje CAM** této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen poskytnout slevu z ceny služeb ve výši definované v **příloze č. 3 - Specifikace služeb podpory a rozvoje CAM** této Smlouvy.
- 10.3. Ocitne-li se Objednatel v prodlení s úhradou ceny služeb podle článku V, odstavce 5.1 této Smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 10.4. Poruší-li Poskytovatel povinnost dle článku VIII., odstavce 8.1 této Smlouvy, článku VIII., odstavce 8.4 této Smlouvy, článku VIII., odstavce 8.5 této Smlouvy a článku VIII., odstavce 8.6 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- (desettisíc) Kč za každé jednotlivé porušení a to i opakovaně.
- 10.5. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací dle článku XII této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- (padesát tisíc) Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a to i opakovaně.





- 10.6. Jestliže Poskytovatel poruší povinnost vystavit fakturu v souladu s ustanovením § 28, odst. 5 zákona o DPH, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen poskytnout slevu z ceny služeb za každý započatý den prodlení Poskytovatele ve výši 200,- (dvěstě) Kč bez DPH.
- 10.7. Jestliže Poskytovatel nedodrží nejkratší možnou periodu fakturací dle článku 5.5 této Smlouvy, bude takový daňový doklad Objednatelem vrácen Poskytovateli k provedení storna z důvodu porušení článku 5.5 této Smlouvy Poskytovatelem.
- 10.8. Jestliže Poskytovatel překročí nejdelší možný interval neperiodických fakturací dle článku 5.5 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen poskytnout slevu z ceny služeb za každý započatý den prodlení Poskytovatele ve výši 200,- (dvěstě) Kč bez DPH.
- 10.9. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna požadovat po druhé smluvní straně náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v rozsahu, v němž škoda sjednanou smluvní pokutu přesahuje, pokud není v této smlouvě stanoveno jinak.
- 10.10. 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.

## XI. ROZHODNÉ PRÁVO

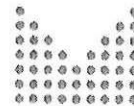
- 11.1. Tato Smlouva se řídí českým právem, zejména Občanským zákoníkem, Autorským zákonem a souvisejícími právními předpisy. Smluvní strany vylučují uplatnění jakéhokoli zahraničního právního řádu na smluvní vztah založený touto Smlouvou, ledaže z příslušných kogentních ustanovení plyne něco jiného.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.
- 11.3. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo/bydliště mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele.

## XII. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto Smlouvou nebo jejím plněním, jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“).
- 12.2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
  - a) si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
  - b) mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 12.3. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 12.4. Za třetí osoby podle tohoto článku se nepovažují:
  - a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - b) orgány smluvních stran a jejich členové,
  - c) ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
  - d) ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele, externí poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této 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 Smlouvě.
- 12.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:



- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - b) měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - d) mají být zpřístupněny, vyžaduje-li to zákon či jiný právní předpis včetně práva EU nebo závazné rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
  - e) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 12.6. Za porušení povinnosti ochrany důvěrných informací smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v bodu 12.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 12.7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku této Smlouvy se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 12.8. Za porušení ochrany důvěrných informací ze strany Objednatele nelze považovat zveřejnění informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či dle jiných právních předpisů České republiky a Evropské unie, a to i dosud nevydaných, jimiž je Objednateli uložena povinnost ke zveřejnění příslušných informací.
- 12.9. Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj a/nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele.
- 12.10. Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz smlouvy včetně jejích příloh a případných dodatků a metadata k této smlouvě byla uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo poskytovatele k jejich odeslání. Z důvodu uveřejnění smlouvy v registru smluv tato smlouva již nepodléhá povinnosti uveřejnění na profilu zadavatele (Objednatele) s odkazem na ustanovení § 219, odst. 1, písm. d) ZZVZ.
- 12.11. Povinnost ochrany informací a mlčenlivosti zahrnuje také mlčenlivost Poskytovatele ohledně osobních údajů. Bude-li Poskytovatel s osobními údaji nakládat při realizaci předmětu této Smlouvy, odpovídá Poskytovatel za to, že z jeho strany bude případné nakládání s těmito osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zejména v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., v účinném znění, zákon o zpracování osobních údajů, a dále v souladu s nařízením 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; GDPR).

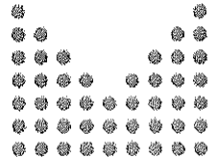


- 12.12. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku této Smlouvy a jeho účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této Smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

### XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této Smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této Smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
- 13.2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765, odst. 2 NOZ.
- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že § 1912 a § 1921 NOZ se nepoužijí.
- 13.4. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.
- 13.5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Platnost této Smlouvy končí 24 měsíců (2 roky) od data zveřejnění této Smlouvy v registru smluv.
- 13.6. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
- 13.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 13.8. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je souhlasným, svobodným a vážným projevem jejich pravé vůle a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy v jejím závěru.
- 13.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Technická dokumentace IS
  - Příloha č. 2 – Položková cena
  - Příloha č. 3 – Specifikace služeb podpory a rozvoje CAM

V Praze dne 3. 4. 2022.	V Teplicích dne 1. 4. 2022.
 <b>Ministerstvo vnitra</b> odbor archivní správy a spisové služby	 <b>LightComp v.o.s.</b> Drahobejlova 54 190 00, Praha 9 DIČ: CZ-25038249, <a href="http://www.lightcomp.cz">www.lightcomp.cz</a>
<b>PhDr. Daniel Doležal, Ph.D.,</b> ředitel odboru archivní správy a spisové služby	 společník, LightComp v.o.s.



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

**Příloha č. 1: Technická dokumentace IS**

1. Obecné informace o systému CAM jsou dostupné na <https://cam.nacr.cz/>
2. Technická dokumentace systému CAM je dostupná na <https://cam.nacr.cz/doc/>



Příloha č. 2: Položková cena

položka	cena bez DPH	výše DPH	cena včetně DPH
Služba 1 - Maintenance systému CAM	360 000,-	75 600,-	435 600,-
Služba 2 – Základní podpora systému CAM	720 000,-	151 200,-	871 200,-
Služba 3 – Rozšířená podpora systému CAM Cena za celkový počet člověkodnů (MD) rozvoje systému CAM v rámci rozšířené podpory, viz bod 2.2.3 Smlouvy	448 000,-	94 080,-	542 080,-
Služba 3 – Rozšířená podpora systému CAM Cena za službu, <u>vyjma</u> rozvoje, viz Příloha č. 3 Smlouvy, 3. kapitola, odstavce č. 2, 3 a 4.	161 600,-	33 936,-	195 536,-
<b>Celkem</b>	<b>1 689 600,-</b>	<b>354 816,-</b>	<b>2 044 416,-</b>

Dodavatel je povinen uvést všechny ceny v měně Česká koruna (CZK). Za správnost určení sazby DPH a její výpočet nese odpovědnost dodavatel.

### Příloha č. 3: Specifikace služeb podpory a rozvoje CAM

Předmět plnění podpory a rozvoj systému CAM zahrnuje následující služby:

- Maintenance systému CAM
- Základní podpora systému CAM
- Rozšířená podpora systému CAM

#### 1. Maintenance

Službou **Maintenance** se rozumí:

- technologická údržba systému CAM,
- správa kódu systému CAM,
- aktualizace všech typů dokumentace systému CAM. Aktualizovanou dokumentací se v této souvislosti rozumí úprava veškeré dokumentace, která byla ovlivněna vyřešenými incidenty.

#### 2. Základní podpora

Službou **Základní podpora** se rozumí:

- Zřízení a provoz Helpdesku jakožto komunikačního místa se zaručenou reakcí na hlášení incidentů. Schopnost přijetí hlášení s popisem závady musí být zajištěna nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Každý záznam incidentu/požadavku v HelpDesku musí obsahovat údaje o oblasti podpory (maintenance, základní, rozšířená, rozvoj), prioritu podle stanovených SLA, reakční dobu poskytovatele na nahlášený incident/požadavek a musí umožnit jednoznačné určení doby řešení na instanci "prod" a "test." V oblasti rozšířené podpory je současně s reakcí na incident/požadavek požadováno uvedení odhadované doby řešení a pracovníků v člověkodnech (MD). Produkční provoz systému CAM zahrnuje přibližně 20 klíčových uživatelů, kteří jsou oprávněni vznášet požadavky na Základní podporu. Předáním požadavku (incidentu, nahlášením závady) se rozumí okamžik doručení incidentu na HelpDesk, kde je Objednatelem je stručně popsána závada a případně může být Objednatelem přiložena i další podpůrná dokumentace, např. printscreen chybového stavu apod.
- Pravidelné reportování poskytnutých služeb formou výkazu činnosti, který musí obsahovat údaje nezbytné k ověření, zda byly Poskytovatelem dodržena kvalita služby dle SLA a kde je popsán průběh realizace plnění a hodnoty sledovaných parametrů služby. Podrobnost popisu v reportu musí být alespoň na úrovni podrobnosti popisů v Helpdesku.
- Implementace nových verzí, upgrade a update produktu, aktualizace všech typů dokumentace v souvislosti s prováděnými změnami systému CAM.
- Pravidelné provozní kontroly systému spočívající zejména v proaktivním monitorování systému za účelem snížení rizika vzniku incidentu díky detekci možných chybových stavů monitorovaných prvků systému,
- Reakce dodavatele na hlášené incidenty v pracovní dny v době 8:00 až 18:00 hodin formou zápisu informace o příčině závady, navrhovaném řešení a předpokládané době řešení. Reakční doba započne běžet okamžikem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena okamžikem předání informací Objednateli o příčině závady a navrhovaném řešení.



- Řešení incidentů v pracovní dny v době 8:00 až 18:00 hodin formou zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému CAM. Incidenty budou podle priority rozděleny do pěti kategorií s různou mírou závažnosti. Definované úrovně Service Level Agreements („SLA“) jsou tyto:

SLA instance „prod“	Reakční doba	Zprovoznění náhradním způsobem	Odstranění závady
Priorita 1: kritická	2 hodiny	-	12 hodin
Priorita 2: vysoká	4 hodiny	12 hodin	24 hodin
Priorita 3: střední	8 hodin	18 hodin	36 hodin
Priorita 4: nízká	24 hodin	-	7 dnů
Priorita 5: ostatní	7 dnů	-	20 dnů

SLA instance „test“ a „dev“	Reakční doba	Zprovoznění náhradním způsobem	Odstranění závady
Priorita 1: kritická	4 hodiny	-	20 hodin
Priorita 2: vysoká	8 hodin	20 hodin	40 hodin
Priorita 3: střední	16 hodin	36 hodin	72 hodin
Priorita 4: nízká	24 hodin	-	7 dnů
Priorita 5: ostatní	7 dnů	-	30 dnů

Čas SLA je počítán kumulativně v pracovní dny v době 8:00 do 18:00 hodin aktuálně platného času pro časové pásmo Praha, mimo tuto dobu se počítání času zastavuje. Nejmenší časovou jednotkou pro počítání času je minuta, dny jsou myšleny kalendářní.

Při nedodržení výše uvedených SLA bude dodavatel postížen následujícími sankcemi:

Požadované plnění	Výše sankce v Kč bez DPH
Priorita 1: kritická	500,- za každou započatou hodinu
Priorita 2: vysoká	400,- za každou započatou hodinu
Priorita 3: střední	200,- za každou započatou hodinu
Priorita 4: nízká	100,- za každý započatý den
Priorita 5: ostatní	100,- za každý započatý den

**Priorita 1** znamená, že některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, poskytují vyšší než povolenou odezvu, jsou nefunkční a/nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému v jedné nebo více instancích systému CAM (dev, prod, test).

**Priorita 2** znamená, že činnost systému je podstatně omezena, některé části jsou nedostupné, poskytují zhoršenou odezvu, selhaly a jsou zcela nefunkční a/nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost systému v jedné nebo více instancích systému CAM (dev, prod, test). Anebo není dostupná „dev“ nebo „test“ nebo obě tyto instance systému (dev i test), ačkoliv je instance „prod“ plně dostupná a funkční.

**Priorita 3** znamená, že systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním a/nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti systému v jedné nebo více instancích systému CAM (dev, prod, test). Některá z komponent vykazuje funkční vady,



pouze některé funkce nejsou plně funkční. Některé komponenty vykazují zhoršenou odezvu, některé funkce komponent nejsou dostupné.

**Priorita 4** znamená, že systém je funkční, závada nemá vliv na činnost systému v jedné nebo více instancích systému CAM (dev, prod, test). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Tato priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod systému nebo je mírně zvýšena odezva systému. Priorita dále zahrnuje řešení požadavků na změnu, kdy do doby dané parametrem Reakční doba musí být Poskytovatelem přijat požadavek a do doby dané parametrem Odstranění závady musí být změna realizována.

**Priorita 5** znamená, že požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Poskytovatele.

**Zprovoznění náhradním způsobem** znamená zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, či lze použít alternativní postup.

**Reakční doba** je lhůta, která započne běžet okamžikem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena okamžikem předání informací o příčině závady, navrhovaném řešení a předpokládané době řešení. Nejmenší časovou jednotkou pro počítání reakční doby je minuta.

**Doba odstranění závady** je lhůta, která započne běžet okamžikem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v okamžiku předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli (za předpokladu, že Objednatel toto řešení akceptuje; jako akceptace postačí záznam zástupce Objednatele v Helpdesku). Nejmenší časovou jednotkou pro počítání doby odstranění závady je minuta.

### 3. Rozšířená podpora

Službou **Rozšířená podpora** se rozumí:

1. Rozvoj systému CAM spočívající v řešení servisních požadavků na úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému a/nebo úpravy pravidel popisu archivních entit, zejména v následujících oblastech:
  - o **Veřejný přístup** - rozšíření možností veřejného přístupu, a to zejména v prohloubení prezentovaných údajů (nyní se zobrazují jen vybrané), přidání navigace mezi výsledky vyhledávání a zobrazenou entitou, dokumentace, přidání možnosti indexování uložených dat pomocí vyhledávacích nástrojů (Google apod.). Cílem je podpořit prezentaci důvěryhodných informací podepřených zdroji z archivní obce. Umožňuje například srovnání údajů s veřejně dostupnými zdroji jako je Wikipedie a jejich validaci.
  - o **Aktualizace frameworků (frontend i backend)** - základ systému byl vytvořen před třemi roky v rámci výzkumného projektu Technologické agentury ČR. Protože však dochází ke stárnutí technologií, na nichž je CAM založen, je vhodné provést větší aktualizaci na současné verze těchto technologií. Bez provádění pravidelných

aktualizací bude docházet k zastarávání systému CAM, který se tak může stát nepoužitelným.

- Vylepšení referenčního klienta a jádra CAM - tato oblast bezprostředně navazuje na aktualizaci technologie CAM a je zaměřena na zvýšení výkonu systému CAM a většímu uživatelskému komfortu při jeho používání.
  - Kontrola práce se záznamy na úrovni referenčního klienta CAM - vytvoření výpisu entit změněných v daném období (časovém intervalu), vypsání autora změn údajů v jádru a v detailu, zavedení možnosti vytvoření přehledu vývoje (historie) popisu entity včetně zobrazení historických revizí a možnosti jejich porovnání.
2. Poskytování konzultací nad rámec řešení incidentů.
  3. Poskytování specialisovaných školení.
  4. Poskytování součinnosti např. technická pomoc dodavatelům dalších systémů při jejich napojování na systém CAM.