

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### K SYSTÉMU SIEM

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“)  
takto:

#### **C SYSTEM CZ a.s.**

se sídlem: Otakara Ševčíka 840/10, Židenice, 636 00 Brno

zastoupena: Ing Pavlem Hajnem, členem představenstva

IČ: 27675645

DIČ: CZ27675645

[redacted]  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4576  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

#### **Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**

se sídlem: Pekařská 664/53, 656 91 Brno

zastoupena: doc. MUDr. Petrem Němcem, CSc., MBA - ředitelem CKTCH Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

[redacted]  
*CKTCH Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva  
zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku,*  
(dále jen „**Objednatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

**2.1.** Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli

poskytovat řádně a včas služby k systému SIEM (dále jen „**Programové vybavení**“) tak, aby Objednatel mohl Programové vybavení řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k podání nabídek na veřejnou zakázku s názvem „**Dohledový systém**“ (dále jen „**Výzva**“).

- 2.2.** Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli k Programovému vybavení služby dle jejich specifikací uvedených v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
- 2.3.** Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v příloze č. 1 této smlouvy poskytovat buď jako:
  - i. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
  - ii. služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. 2.2 této smlouvy (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“).
- 2.4.** Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.5.** Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Programového vybavení a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého

Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Programového vybavení, vypnutí a restart Programového vybavení a aktualizace Programového vybavení. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.

- 2.6.** Není-li ve specifikaci příslušné Služby v příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 2.6. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně.
- 2.7.** Pokud ze specifikace Služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy a z přílohy č. 2 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Programové vybavení, provede se akceptace této úpravy dle čl. 3 této smlouvy, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
- 2.8.** Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této smlouvy považují za služby.
- 2.9.** Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě předchozích smluv s Objednatelem poskytnul Objednateli oprávnění k užití Programového vybavení, ledaže se strany této smlouvy dohodnou jinak (dále jen „Licence“). Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.

### 3. AKCEPTACE ÚPRAV PROGRAMOVÉ VYBAVENÍ

- 3.1.** Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Programového vybavení provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
- i. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel provede za přítomnosti Objednatele testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, sepíše o tom Poskytovatel písemný akceptační protokol, který Objednatel podepíše.
  - ii. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto čl. 3 odst. 3.1 obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

### 4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 4.1.** Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.
- 4.2.** Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
- a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
  - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
  - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 4.3.** Místem plnění Služeb je provozovna Poskytovatele, ve které je implementována příslušná instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
- 4.4.** Objednatel umožňuje vzdálený přístup výhradně prostřednictvím klienta FortiClientVPN.  
Jiný způsob dohledu není Objednatelem podporován.  
Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.  
Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům

Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně emailových adres) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně emailových adres) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.

- 4.5.** Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli konkrétní termín zahájení plnění dle této Smlouvy dva pracovní dny předem na Úsek IT panu Ing. Miloslavu Procházkovi, MBA, tel: +420 543 182 456, a potvrdit tento termín písemně e-mailem na adresu miloslav.prochazka@cktch.cz. Bez tohoto oznámení není Objednatel povinen podepsat Předávací protokol.

## 5. CENA ZA SLUŽBY

- 5.1.** Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „Cena za Paušální Služby“) a činí

<b>Cena za Paušální Služby bez DPH:</b>	<b>15.000,- Kč</b>
<b>DPH 21 %:</b>	<b>3.150,- Kč</b>
<b>Cena za Paušální Služby včetně DPH:</b>	<b>18.150,- Kč</b>

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.

- 5.2.** Cenové položky za Služby poskytované mimo paušál v rozsahu **10** hodin ročně (dále jen „Cena za služby mimo paušál“) se sjednávají v následujících výších:

<b>Cena za 1 hodinu práce bez DPH:</b>	<b>2.500,-Kč</b>
<b>DPH 21 %:</b>	<b>525,- Kč</b>
<b>Cena za 1 hodinu včetně DPH:</b>	<b>3.025 Kč</b>

Objednatel není povinen Služby mimo paušál čerpat v celém rozsahu určeném v odst. 5.2., rovněž je oprávněn tyto služby nečerpat vůbec v průběhu jednoho roku, nebo nečerpat vůbec po dobu trvání této Smlouvy.

- 5.3.** Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:

- nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

- 5.4.** Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 5.5.** Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

## **6. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 6.1.** Paušální cena se platí vždy za jedno období (**měsíc**) po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
- 6.2.** Právo na vystavení daňového dokladu za služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelům převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán Předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo paušál jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby.
- 6.3.** Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, označení a číslo Výzvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
- 6.4.** Cena služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 14. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za

Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (členění dle přílohy č. 1 této smlouvy), označení této Smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Služby poskytované mimo paušál v členění dle přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nespĺňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. 6.3, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

- 6.5.** Objednatel přijímá faktury i elektronicky na adrese [REDACTED].
- 6.6.** Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskyvatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
- 6.7.** V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskyvatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátcce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskyvatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskyvatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskyvatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
- 6.8.** Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskyvatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
- 6.9.** Poskyvatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskyvatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

## **7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 7.1.** Poskyvatel je dále povinen:
- Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
  - Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
  - Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen

provoz pracovišť Objednatele.

- d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
- e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
- f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.

**7.2.** Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.

**7.3.** Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

**7.4.** Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

## **8. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST**

**8.1.** Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Programového vybavení, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.

**8.2.** Paušální služby poskytované na základě této smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Programového vybavení provedená v rámci Poimplementačního rozvoje.

## **9. KVALITA A ODPOVĚDNOST ZA VADY**

**9.1.** Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost Služeb a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha připouští, a to po dobu **24 měsíců** od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovávají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované ve Výzvě.

**9.2.** Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).



## 10. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

- 10.1.** Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu **36 měsíců** od podpisu smlouvy.
- 10.2.** Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
- 10.3.** Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
- 10.4.** Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
- 10.5.** Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
- 10.6.** Výpovědi této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

## 11. MLČENLIVOST, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BEZPEČNOST INFORMACÍ

- 11.1.** Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky mlčenlivosti dle Dohody o mlčenlivosti, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem samostatnou smlouvou.
- 11.2.** Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které se vztahují k osobním údajům obsaženým zejména v Aplikačních datech a které vyplývají z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „**GDPR**“), zavazuje při plnění svých povinností podle této smlouvy s odbornou péčí:
- dodržovat zásady ochrany osobních údajů vyplývající z GDPR a ze závazných pokynů dozorového úřadu na úseku ochrany osobních údajů;
  - dodržovat veškeré požadavky, které vyplývají z technických a organizačních opatření Objednatele stanovených za účelem souladu zpracování osobních údajů s GDPR a uvedených ve Výzvě;
  - v případě události s dopadem na bezpečnost Programového vybavení, bezpečnost Osobních údajů nebo bezpečnost informací v Programovém vybavení je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou

událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.

- 11.3.** Poskytovatel je povinen při poskytování plnění podle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů (dále v tomto odstavci jen „**bezpečnost informací**“), jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených GDPR, přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které jsou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v Programovém vybavení.
- 11.4.** Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření týkajících se Programového vybavení a stanovených Objednatelům za účelem souladu zpracovávání osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a dalšími právními předpisy.
- 11.5.** Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je poskytovatelem základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“), a že Důvěrné informace mohou souviset s poskytováním základní služby. Pokud bude plnění povinností Objednatel podle ZKB souviset s plněním povinností Zhotovitele podle této smlouvy, zavazuje se Poskytovatel při plnění svých povinností podle této smlouvy s odbornou péčí:
- a) dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se ZKB a jeho prováděcími předpisy, přičemž bezpečností informací se rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací a dat, a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě ZKB;
  - b) dodržovat veškeré požadavky, které vyplývají z bezpečnostních opatření Objednatel stanovených za účelem zajištění souladu činnosti Objednatel se ZKB a jeho prováděcími předpisy, jsou-li tato bezpečnostní opatření uvedena ve Výzvě;
  - c) poskytovat Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZKB a jeho prováděcími předpisy, a to zejména součinnost směřující k zavedení, provádění, revidování a aktualizaci bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů; a
  - d) v případě událostí s dopadem na bezpečnost informací v určeném informačním systému základní služby nebo vztahujících se k určené základní službě předávat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 12 hodin od okamžiku, kdy Zhotovitel takovou událost zjistil, veškeré Zhotoviteli dostupné informace nezbytné pro splnění notifikačních povinností Objednatel podle ZKB.

Jestliže ve vztahu k plněním podle kterékoli Smlouvy vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle ZKB a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ a dalšími předpisy, resp. ke své účasti v příslušném zadávacím řízení zahájeném Objednatelem.

## 12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1.** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 12.2.** Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
- 12.3.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.4.** Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v Příloze č. 3. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk a opatřen zaručeným elektronickým podpisem.
- 12.5.** Poskytovatel bude Objednateli jednou za půl roku předávat zálohu celého systému včetně databáze.
- 12.6.** Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
- 12.7.** Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskyvatele.

- 12.8.** Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrže členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
- 12.9.** Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
- 12.10.** Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

### **13. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE**

- 13.1.** Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 13.2.** Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
- 13.3.** Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytl v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.
- 13.4.** Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 2.4 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých), a to za každý takový případ

a za každý i započatý den prodlení.

- 13.5.** V případě, že i po druhém průchodu akceptačním procesem podle čl. 33 této smlouvy je třeba zahájit další průchod tímto akceptačním procesem, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tuto smluvní pokutu je Poskytovatel povinen uhradit před třetím a každým dalším průchodem tohoto akceptačního procesu.
- 13.6.** Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.
- 13.7.** Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.
- 13.8.** Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 13.9.** Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 13.10.** Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

#### **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1.** Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
- 14.2.** Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby po celou Dobu poskytování Služeb, tj. do konce Doby poskytování Služeb.
- 14.3.** Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné

učinít pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.

- 14.4.** Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
- 14.5.** Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
- 14.6.** Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 14.7.** K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
- 14.8.** Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 14.9.** Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 14.10.** Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění

pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.

**14.11.** Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.

**14.12.** Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.

**14.13.** Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.

**14.14.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

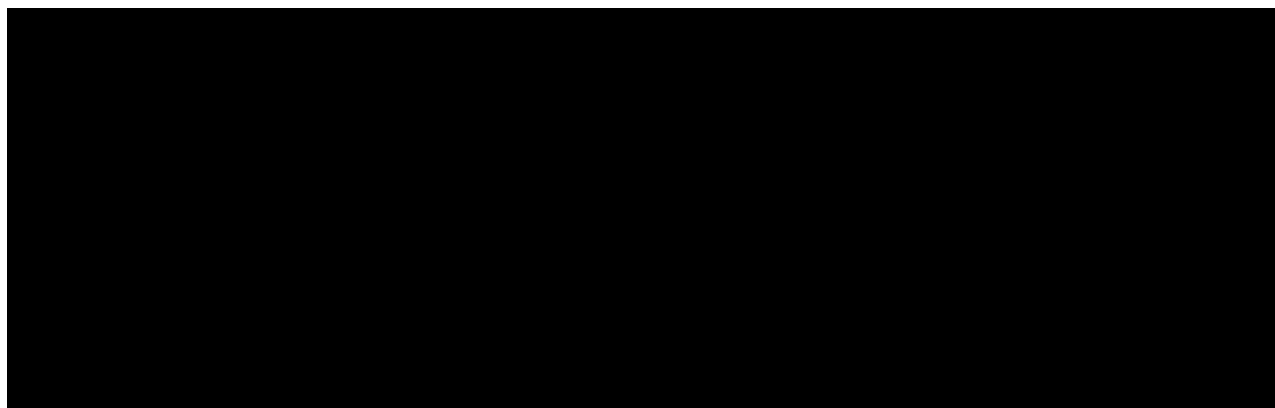
Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;

Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;

Příloha č. 3: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;

Příloha č. 4: Seznam členů Týmu Objednatele

**14.15.** Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.



## PŘÍLOHA Č. 1 Detailní specifikace Služeb

Význam některých zkratk:

- **NONSTOP:** 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
- **PRACOVNÍ DOBA:** 7:00 – 15:30 hod.

Pracovní dobou se pro účely této Smlouvy rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Název Služby:	HelpDesk	Kód Služby:	S01
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese <a href="http://cktchhelpdesk.csystem.cz">cktchhelpdesk.csystem.cz</a> nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí emailové <a href="mailto:helpdesk@csystem.cz">helpdesk@csystem.cz</a>, která je určena pro posílání požadavků.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.</p> <p>Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.</p> <p>V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou hodinu nedostupnosti.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		



Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		
<b>Název Služby:</b>	<b>Hotline</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>S02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Paušální		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Služba Hot-line představuje telefonickou uživatelskou podporu a poradenství k zajištění provozu Programového vybavení. Službu Hot-line provozuje [REDACTED]</p> <p>Prostřednictvím služby Hot-line odpovídá odpovědný pracovník Poskytovatele na dotaz nebo požadavek člena Týmu Objednatele v průběhu právě jen toho telefonického hovoru, ve kterém byl dotaz vznesen. Pro vyřízení telefonických dotazů garantuje Poskytovatel následující typy odezvy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• problém je vyřešen okamžitě prostřednictvím Hot-line,</li> <li>• problém je zaregistrován skrze Helpdesk a následuje písemné (sdělení cestou Helpdesk s notifikací do e-mail) doporučení Objednateli,</li> <li>• problém je zaregistrován, analyzován a je doporučeno následné řešení, které je Objednateli zasláno písemně (sdělení cestou Helpdesk s notifikací do e-mail) spolu s předběžnou cenovou kalkulací za případný servisní zásah, který spadá pod rámec Služby (coby Služby poskytované mimo paušál).</li> </ul> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.</p>		

	<p>V případě nedostupnosti telefonického čísla určeného dle této smlouvy pro poskytování této Služby během časového rozsahu poskytování této Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení, ledaže je prodlení způsobeno plánovanou údržbou komunikačního systému Poskytovatele, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas a to včetně časového rozsahu této údržby.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle dohody
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle dohody

<b>Název Služby:</b>	<b>Profylaxe</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>S03</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Paušální Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano pro odstraňování zjištěných vad		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně		
<b>Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:</b>	<p>Provádění preventivních prohlídek Programového vybavení a všech jeho součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům Programového vybavení a za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele.</p> <p>Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- průběžně provádí preventivní prohlídky Programového vybavení;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace Programového vybavení;</li> <li>- odstraňuje vady Programového vybavení.</li> </ul> <p>Úpravy Programového vybavení provedené při odstraňování vad Programového vybavení nebo při provádění úprav konfigurace Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy.</p> <p>Poskytovatel je povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady. Na tento záznam Poskytovatel písemně upozorní Objednatele do druhého pracovního dne od ukončení prohlídky. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku.</p> <p>V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o</p>		

	<p>zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý takový případ.</p> <p>V případě prodlení se zasláním upozornění na provedení záznamu o výsledku prohlídky do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ.</p> <p>V případě, že v určitém kalendářním měsíci neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých) za každý takový případ.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	Nejméně jedna preventivní prohlídka v každém kalendářním měsíci
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Do 24 hodin po uplynutí 1 kalendářního měsíce od účinnosti této smlouvy
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA Parametrů

<b>Název Služby:</b>	<b>Podpora běhu implementovaného systému</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>S04</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Paušální Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování podpory běhu implementovaného systému na vlastních serverech Objednatele.  V případě nedostupnosti Programového vybavení po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu nedostupnosti.		
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	NONSTOP		
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	---		
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	---		

<b>Název Služby:</b>	<b>Legislativní a bezpečnostní aktualizace</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>S05</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Paušální Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Sledování vývoje právní úpravy a vývoje norem se vztahem k Programovému vybavení a jeho účelu a identifikace změn Programového vybavení, jejichž potřebu tento vývoj vyvolává (dále jen „<b>Legislativní změny</b>“). Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Programového vybavení a narušit bezpečnost informací v Programovém vybavení zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Programového vybavení za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „<b>Bezpečnostní změny</b>“).</p> <p>Poskytovatel je povinen implementovat Legislativní změny vždy tak, aby byly funkční nejpozději 3 pracovní dny před nabytím jejich účinnosti. Poskytovatel je povinen implementovat Bezpečnostní změny bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit, ledaže jde o Bezpečnostní změny, jejichž potřeba vyplývá výhradně z bezpečnostních opatření Objednatele.</p> <p>Legislativní změny, ani Bezpečnostní změny Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní takové změně Objednatel vymíní.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel potřebu provedení Legislativní změny nebo Bezpečnostní změny, učiní o tom záznam do Provozního deníku včetně popisu úprav, které v rámci implementace těchto změn provede a popisu provozních omezení, které tato implementace vyvolá.</p> <p>V případě prodlení s implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den</p>		

	prodlení a za každý takový případ. V případě prodlení s implementací Bezpečnostních změn, které je Poskytovatel povinen implementovat, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení a za každý takový případ.
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle vymezení této služby
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle vymezení této služby

<b>Název Služby:</b>	<b>Průběžná diagnostika a optimalizace Programového vybavení</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>S06</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Paušální Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- průběžně provádí monitoring systémů;</li> <li>- provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace systémů;</li> <li>- odstraňuje vady systémů.</li> </ul> <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením preventivní prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den takového prodlení.</p>		
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	PRACOVNÍ DOBA a nejméně 1 preventivní prohlídka každý kalendářní měsíc v délce trvání min. 1 hodina		
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		



<b>Název Služby:</b>	<b>Technická podpora</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>A01</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Ad-hoc Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování technické a servisní podpory za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení, včetně všech jeho součástí, v prostředí Objednatele. V rámci této Služby Poskytovatel zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>- odstraňuje vady Programového vybavení;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace Programového vybavení</li> <li>- poskytuje Objednateli součinnost za účelem zajišťování plné funkčnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele.</li> </ul>		
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	PRACOVNÍ DOBA		
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	Dle SLA parametrů		
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	Dle SLA parametrů		

<b>Název Služby:</b>	<b>Health Check</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>A02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Ad-hoc Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.		
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	PRACOVNÍ DOBA		
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	Dle SLA parametrů		
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	Dle SLA parametrů		

<b>Název Služby:</b>	<b>Analýza dat</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>A03</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Ad-hoc Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel provede Analýzu dat. O provedené Analýze dat vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Analýzy dat. Tato písemná zpráva musí obsahovat report o stavu spravovaných systémů.		
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	PRACOVNÍ DOBA		
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	Dle SLA parametrů		
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	Dle SLA parametrů		

<b>Název Služby:</b>	<b>Konzultace</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>A04</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):</b>	Ad-hoc Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	PRACOVNÍ DOBA		
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	Dle Požadavku		
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	Dle Požadavku		

## PŘÍLOHA Č. 2

### SLA parametry některých Služeb

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	<p>Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programové vybavení jako celek nelze používat;</li> <li>○ došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Programovém vybavení;</li> <li>○ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Programového vybavení jako celku;</li> </ul> </li> <li>- došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných z Programového vybavení přes integrační vazby do jiných informačních systémů;</li> <li>- došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází.</li> </ul>
Závažná	B	<p>Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ významnou část Programového vybavení nelze používat;</li> <li>○ dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Programovém vybavení;</li> <li>○ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Programového vybavení;</li> <li>○ odezvy Programového vybavení znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase;</li> </ul> </li> <li>- dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány z Programového vybavení přes integrační vazby do jiných informačních systémů.</li> </ul>
Běžná	C	<p>Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Programové vybavení lze přesto využívat.</p>

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: Lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením

prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

Kategorie vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	Lhůta pro odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady
A	2 hodina			
B	4 hodiny			
C	8 hodin			

**PŘÍLOHA č. 3**

**Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných  
přístupovat k Důvěrným informacím**

Název Systému	Titul, jméno, příjmení	Vztah k Poskytovateli	IČ	Pozice	Kontaktní údaje: e-mail tel. kontakt
SIEM					

**PŘÍLOHA č. 4**  
**Seznam členů Týmu Objednatele**

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa