

1 Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

- 1.1. **Akceptační test** – proces ověřující funkcionalitu Nastavení Aplikace, popř. další parametrizace, na základě předem odsouhlasených testovacích scénářů tak, aby Objednatel mohl provést test bez detailní znalosti Aplikace. O průběhu Akceptačního testu se pořizuje zápis;
- 1.2. **Akceptační protokol** – písemný dokument, kterým Smluvní strany potvrzují akceptaci Nastavení Aplikace a Služby parametrizace, a jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy;
- 1.3. **Aplikace** – softwarový nástroj pro práci koordinátorů Objednatele, jak je definována v Příloze č. 1 Smlouvy, a ke kterému má Objednatel časově omezené právo k užití. Aplikace je umístěna a provozována na serveru umístěném v hostingovém centru (na externím cloudu) Dodavatele či jeho smluvního partnera;
- 1.4. **Nastavení** – Nastavení definované v Příloze č. 1 Smlouvy;
- 1.5. **MD** – man-day (člověkodenní), osm hodin práce jedné fyzické osoby;
- 1.6. **Produkční prostředí** – běžný provoz Aplikace s ostrými daty a s běžným režimem podpory. Produkční provoz Plnění je primárním cílem implementace řešení;
- 1.7. **Provozní dokumentace** – návod k zajištění instalace a provozu Nastavení Aplikace nebo Služby parametrizace, včetně popisu dalších činností souvisejících s provozem Aplikace;
- 1.8. **Provozní podpora a údržba** – základní aktivita Dodavatele k Aplikaci spojená zejména s poskytováním pravidelných upgrade, případných mimořádných update (zejména z důvodu změny legislativy);
- 1.9. **SaaS** – software jako služba (Software as a Service; SaaS). Podstatou je poskytování softwarové Aplikace formou cloudové služby na základě měsíčního předplatného. Součástí služby je rovněž Provozní podpora a údržba;
- 1.10. **SLA** – Service Level Agreement – označuje sjednanou dostupnost Aplikace, Provozní podpory a údržby a řešení incidentů, v rozsahu dle Přílohy č. 3 Smlouvy;
- 1.11. **Uživatelská dokumentace** – popis ovládání výstupů Nastavení Aplikace nebo Služeb parametrizace a uživatelského rozhraní Aplikace;
- 1.12. **Vada** – rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého plnění a vlastnostmi specifikovanými v Provozní či Uživatelské dokumentaci nebo v této Smlouvě či v objednávce dle odst. 2.8 Smlouvy.

2 Předmět a účel Smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli Plnění, definované v odst. 2.3 Smlouvy, s cílem zajistit, aby Objednatel disponoval funkčním nástrojem pro práci koordinátorů Objednatele a nahradí současné ruční realizace objednávek svozů a rozvozů za automatizované řešení, evidenci dispečerského hlášení, správu kurzů a reporting. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele uhradit Dodavateli za poskytnuté Plnění cenu dle čl. 3 Smlouvy.
- 2.2. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek, za kterých bude poskytováno Plnění a souvisejících práv a povinností Smluvních stran.
- 2.3. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele Objednateli:

- a) poskytovat Aplikaci formou SaaS spočívající zejména v umožnění přístupu Objednatele a dalších osob (uživatelů) k Aplikaci za účelem jejího užívání prostřednictvím webového rozhraní a mobilní aplikace včetně Provozní podpory a údržby v kvalitě požadované dle SLA (dále také jako „**Služba SaaS**“);
 - b) zajistit postupné nastavení Aplikace pro účely produkčního provozu v organizaci Objednatele, včetně úvodní parametrizace vedoucí ke správnému nastavení Aplikace a řádné proškolení pověřených pracovníků Objednatele (dále také jako „**Nastavení**“).
 - c) zajistit parametrizaci Aplikace po její implementaci dle aktuálních potřeb Objednatele na základě objednávky, jak je definována v odst. 2.7 Smlouvy (dále také jako „**Služba parametrizace**“);
(plnění dle odst. 2.3 písm. a) – c) dále také jako „**Služby**“ nebo „**Plnění**“).
- 2.4 Dodavatel se zavazuje poskytovat Plnění v kvalitě dle SLA, ve sjednaném rozsahu a sjednaným způsobem, prosté faktických a právních vad a odpovídající požadavkům Objednatele dle Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 2.5 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Dodavateli evidenční číslo pro účely fakturace Služby SaaS a Nastavení. V případě Služby parametrizace bude Dodavatel poskytovat Plnění na základě objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené dílčí smlouvy.
- 2.6 Součástí služby Nastavení je poskytnutí školení pro Objednatele ze strany Dodavatele, a to pro zaměstnance Objednatele nebo osoby v obdobném postavení v počtu určeném Objednatelem. Školení proběhne prezenčně nebo distančně formou videokonference. V rámci školení Dodavatel seznámí příslušné osoby Objednatele s funkcemi Aplikace, a to v závislosti na příslušných rolích, které budou tyto osoby v rámci Aplikace zastávat. Dodavatel je zároveň povinen poskytnout Objednateli v rámci školení dokumenty včetně manuálů popisující funkce Aplikace, ve fyzické či elektronické podobě, a udržovat tyto dokumenty aktuální s ohledem na nové verze Aplikace.
- 2.7 Dodavatel se zavazuje poskytovat Službu parametrizace na základě objednávky doručené Objednatelem Dodavateli (dále jen „**Objednávka**“) a následně uzavřené dílčí smlouvy o poskytování služeb (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávku ode dne účinnosti Smlouvy bez omezení jejich počtu. Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy. Dodavatel je povinen přijmout Objednávku do dvou (2) pracovních dní od jejího doručení. Dodavatel je oprávněn Objednávku odmítnout pouze v případě, že je učiněna v rozporu s touto Smlouvou. Doručením přijetí Objednávky Objednateli dojde i uzavření Dílčí smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou. Není-li dále v této Smlouvě sjednáno jinak, Objednávka i její přijetí musí mít písemnou formu.
- 2.8 Objednávka Služeb parametrizace musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
 - b) číslo Objednávky a datum vystavení;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) název a rozsah požadovaných Služeb parametrizace, počet požadovaných MD;
 - e) cenu;
 - f) dobu a místo poskytnutí Služeb parametrizace;
 - g) podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Objednatele.

- 2.9 Neobsahuje-li Objednávka shora uvedené náležitosti, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Objednatele neprodleně upozornit. Objednatel poté neprodleně vystaví novou Objednávku. Veškeré doby a lhůty vázané na okamžik doručení Objednávky Dodavateli běží od okamžiku doručení této nové Objednávky.
- 2.10 Přijetí Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - číslo přijaté Objednávky a datum vystavení přijetí;
 - podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 2.11 Přijetí Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny a odchylky se považuje za odmítnutí Objednávky a za nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě dodatku, výhrady, odchylky, omezení nebo jiné změny, která podstatně nemění obsah a podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud Objednatel tento návrh Dodavateli písemně potvrdí. Okamžikem uzavření Dílčí smlouvy je v tomto případě doručení potvrzení Objednatele Dodavateli.
- 2.12 Počet Objednávek, které může Objednatel vystavit není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
- 2.13 Dodavatel se zavazuje, že dokumentace či výstupy v souvislosti s poskytováním Plnění budou vyhotoveny v české jazykové verzi.

3 Cena Plnění

- 3.1 Cena za jeden měsíc poskytování Služby SaaS dle odst. 2.3 písm. a) Smlouvy činí 75 000,- Kč bez DPH.
- 3.2 Cena za Nastavení dle odst. 2.3 písm. b) Smlouvy činí 499 000,- Kč bez DPH s tím, že tato cena bude fakturována dle platebních milníků uvedených v odst. 4.1 Smlouvy.
- 3.3 Cena za 1 MD v případě Služby parametrizace dle odst. 2.3 písm. c) Smlouvy činí 15 000,- Kč bez DPH.
- 3.4 Celková cena za poskytnutí celého Plnění nepřekročí po dobu účinnosti této Smlouvy částku 10 000 000,- Kč bez DPH.
- 3.5 Všechny ceny jsou uváděny v české měně (Kč) a bez DPH, která bude připočítána v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 3.6 Uvedené ceny jsou konečné, nejvýše přípustné a jsou v nich zahrnuty veškeré náklady Dodavatele související s poskytováním všech Plnění dle čl. 2 Smlouvy včetně nákladů Dodavatele na součinnost při migraci dat při ukončení této Smlouvy. Uvedené ceny rovněž zahrnují veškeré odměny za poskytnutí Plnění ve sjednaném rozsahu a ke stanovenému účelu.

4 Platební podmínky

- 4.1 Daňové doklady za poskytování Služby SaaS budou vystavovány Dodavatelem vždy nejdříve k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce a bude v nich vyúčtováno plnění poskytnuté Objednateli v příslušném kalendářním měsíci. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce. Bylo-li plnění poskytováno po dobu kratší než kalendářní měsíc, hradí se poměrná část paušální měsíční částky za poskytnuté

- plnění. Pro výpočet poměrné části paušální měsíční částky se počítá, že zúčtovací období má 30 dní.
- 4.2 Daňový doklad za Nastavení bude vystaven Dodavatelem po poskytnutí Nastavení a odstranění jakýchkoli Vad. Nedílnou součástí daňového dokladu týkajícího se Nastavení je Objednatelem potvrzený Akceptační protokol stvrzující řádné poskytnutí plnění Objednateli a jeho schválení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den potvrzení Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 4.3 Daňový doklad za Službu parametrizace bude vystaven Dodavatelem vždy po poskytnutí dílčí části Služby parametrizace, specifikované v Dílčí smlouvě, bez jakýchkoli vad na základě Objednávky. Nedílnou součástí daňového dokladu je Objednatelem potvrzený Akceptační protokol stvrzující řádné poskytnutí Služby parametrizace nebo její části Objednateli a jeho schválení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den potvrzení Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 4.4 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o DPH, a níže uvedené údaje:
- číslo Smlouvy;
 - evidenční číslo nebo číslo Objednávky;
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - místo a datum předání a převzetí Plnění;
 - popis fakturovaného Plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou cenu;
 - v případě, že Dodavatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každého vystaveného daňového dokladu.
- 4.5 Dodavatel zašle daňový doklad / daňové doklady spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli:
- doporučeným dopisem na adresu: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1; nebo
 - elektronicky, je-li elektronický způsob zasílání výslovně odsouhlasen Objednatelem na základě žádosti Dodavatele zaslané do technologické schránky [REDACTED] nebo
 - na výzvu Objednatele způsobem uvedeným v odst. 4.12 Smlouvy.
- 4.6 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je šedesát (60) kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od jeho vystavení.
- 4.7 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej v době splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Nová doba splatnosti třiceti (30) kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 4.8 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu.
- 4.9 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 4.10 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Dodavatel je

nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený dodavatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (dále jen „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

- 4.11 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.
- 4.12 Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s realizací Plnění (zejména Objednávky, daňové doklady) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portálu SAP Ariba Network. Objednatel iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele (odst. 15.1 Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci nákupního procesu je postačující registrace se standardním účtem Ariba Network, který je bezplatný. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.

5 Doba a místo Plnění

- 5.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat Plnění či jeho části v souladu s harmonogramem dle Přílohy č. 2 Smlouvy (dále jen „**Harmonogram Plnění**“) a dle vlastností Služby SaaS uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 5.2 Služba SaaS bude poskytována Objednateli formou cloudové služby. Dodavatel zajistí, aby Objednatel obdržel přístupové údaje ke Službě SaaS v termínu dle Harmonogramu plnění. Součástí Plnění je také veškerá dokumentace (např. Produktová dokumentace, Uživatelská dokumentace) vztahující se k Plnění, bez níž by nemohlo docházet k řádnému užívání Služeb. Veškeré dokumenty dle předchozí věty budou předány v elektronické podobě společně s přístupovými údaji ve lhůtě dle tohoto článku Smlouvy. Jde-li o dokumenty, které se váží Službě parametrizace, poskytne Dodavatel Objednateli přístupové údaje a dokumenty v termínu plnění dle Dílčí smlouvy.
- 5.3 V případě osobních konzultací a vzniku jakýchkoliv dokumentů z poskytnutého plnění je místem Plnění sídlo Objednatele, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak. Místem Plnění je i sídlo Dodavatele po předchozím písemném souhlasu ze strany Objednatele.

- 5.4 Dodavatel se zavazuje, že datová úložiště, v nichž a z nichž bude poskytováno Plnění dle této Smlouvy, budou umístěna na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru (dále jen „EU/EHP“).

6 Další práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Plnění musí být poskytnuto bez jakýchkoli vad, ať již faktických či právních, v souladu s veškerými právními předpisy, technickými požadavky a technickými a bezpečnostními normami, které se na Plnění vztahují, a to jak normami závaznými, tak doporučujícími.
- 6.2 Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči Dodavateli proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné, kterou má Dodavatel vůči Objednateli. Dodavatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné či nesplatné pohledávky vůči Objednateli pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 6.3 Dodavatel není oprávněn postoupit tuto Smlouvu nebo převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 6.4 Dodavatel není oprávněn použití ve svých dokumentech, prezentacích či reklamy na odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 6.5 V rámci realizace předmětu Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- 6.5.1 vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - 6.5.2 poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - 6.5.3 plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 6.6 Objednatel se zavazuje v termínech stanovených touto Smlouvou, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Plnění, poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost v následujícím rozsahu:
- 6.6.1 poskytovat Dodavateli potřebné dokumenty a informace, je-li povinnost k jejich poskytnutí uvedena ve Smlouvě (včetně příloh) nebo bylo-li tak dohodnuto v rámci jednání Smluvních stran;
 - 6.6.2 umožnit pracovníkům Dodavatele uvedeným v písemném seznamu předloženém Dodavatelem v předem dohodnutém termínu přístup na pracoviště Objednatele, je-li to nezbytné pro realizaci předmětu Smlouvy, a umožnit Dodavateli vzdálený přístup do informačních systémů Objednatele, je-li to pro realizaci předmětu Smlouvy nezbytné;
 - 6.6.3 seznámit Dodavatele s interními pravidly a předpisy Objednatele v oblasti bezpečnosti ICT systémů a BOZP, které bude Dodavatel povinen dodržovat;
 - 6.6.4 dle potřeby a řešeného tématu zajistit účast a součinnost odpovědných pracovníků Objednatele při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.;
 - 6.6.5 poskytovat informace o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění povinností Dodavatele z této Smlouvy;

- 6.6.6 zajistit součinnost třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Dodavatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění povinností Dodavatele;
- 6.6.7 zajistit datovou a internetovou konektivitu, tj. komunikační kanál poskytující připojení k dílčím systémům Objednatele.
- 6.7 Dodavatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
- 6.7.1 poskytovat Plnění v souladu se Smlouvou, řádně a včas, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi pro poskytování plnění, které je předmětem této Smlouvy tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- 6.7.2 poskytovat Plnění v souladu s obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli újmu vzniklou v této příčinné souvislosti;
- 6.7.3 při plnění předmětu této Smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této Smlouvy;
- 6.7.4 dodat (zpřístupnit) Objednateli Aplikaci formou jeho zpřístupnění přes webovou nebo mobilní aplikaci;
- 6.7.5 provést pravidelnou týdenní zálohu dat uložených Objednatelem do Aplikace ve smyslu Přílohy č. 1 Smlouvy;
- 6.7.6 pokud v průběhu plnění povinností vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany – poddodavatele, je oprávněn tak učinit jen po předchozím souhlasu Objednatele. V případě, že Objednatel souhlas k využití poddodavatele neudělí, není Dodavatel oprávněn takovou poddodávku udělit. V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb třetí strany bude Dodavatel odpovídat za třetí stranu, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu. Dodavatel je povinen zajistit, aby jeho poddodavatel poskytoval plnění v souladu s touto Smlouvou a dodržoval veškerá ujednání mezi Smluvními stranami;
- 6.7.7 ustavit členy realizačního týmu pro realizaci Plnění a určit jejich pravomoci, zejména určit osoby odpovědné za plnění předmětu Smlouvy;
- 6.7.8 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
- 6.7.9 dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a dobré jméno Objednatele. Při poskytování plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele;
- 6.7.10 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal;
- 6.7.11 odčinit majetkovou i nemajetkovou újmu vzniklou Objednateli činností, nečinností nebo opomenutím Dodavatele;

- 6.7.12 pro poskytování Plnění neuzívat zaměstnance Objednatele, ani s nimi v této souvislosti neuzavírat jakýkoliv právní vztah s výjimkou potřebné a přiměřené součinnosti, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak;
- 6.7.13 dodržovat veškerá interní pravidla a předpisy Objednatele týkající se bezpečnosti ICT systémů, BOZP a požární ochrany, byl-li s nimi Objednatelem seznámen, a účastnit se na výzvu Objednatele školení v oblasti bezpečnosti ICT systémů, pravidel BOZP a požární ochrany Objednatele;
- 6.7.14 plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy a odpovídat za to, že případné vady Plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- 6.7.15 umožnit Objednateli kontrolovat, zda Dodavatel poskytuje Plnění řádně;
- 6.7.16 mít po celou dobu trvání Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy způsobené v souvislosti s plněním Smlouvy Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou minimálně ve výši celkové ceny dle odst. 3.4 Smlouvy tak, aby pojistné plnění z takového pojištění pokrylo případné újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavatele veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.
- 6.8 Pokud nebude dohodnuto jinak, Dodavatel je povinen předat na výzvu Objednatele do 30 kalendářních dnů všechna data Objednatele uložená v systémech Dodavatele podle této Smlouvy, a to v případě, že po ukončení Smlouvy nedojde k pokračování spolupráce mezi Objednatelem a Dodavatelem. Výzva Objednatele na Dodavatele na předání dat bude předložena nejpozději 90 kalendářních dnů před ukončením Smlouvy, pokud nebude dohodnuto jinak. Tato data budou Dodavatelem předána Objednateli ve standardizovaném formátu dle určení Objednatele. Předávaná data budou Objednateli předána na datové úložiště nebo jiným způsobem dle určení Objednatele.
- 6.9 Dále se Dodavatel zavazuje, že poskytne Objednateli součinnost při případné migraci těchto dat do nového systému Objednatele (případně systému dodaného třetí stranou) tak, aby nebyla narušena kontinuita služby Objednatele.
- 6.10 Náklady Dodavatele na součinnost dle odst. 6.8 – 6.9 Smlouvy jsou zahrnuty v ceně Plnění.

7 Akceptační proces

- 7.1 Nastavení bude poskytnuto Dodavatelem k provedení Akceptačních testů Objednateli takovým způsobem, aby bylo zajištěno splnění časových termínů dle Harmonogramu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy. Obsah a průběh Akceptačních testů určují testovací scénáře schválené Smluvními stranami. Testovací scénáře připraví Dodavatel za součinnosti Objednatele. V případě sporu Smluvních stran o obsah testovacích scénářů je rozhodující stanovisko Objednatele. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu zahájit Akceptační testy, a v případě, že tyto ukončí podle odst. 7.12 této Smlouvy s výsledkem „Nastavení vyhovuje“, je povinen písemně potvrdit úspěšné provedení Akceptačních testů. Nastavení se však považuje za splněné až poté, co budou Dodavatelem odstraněny všechny Vady zjištěné při Akceptačních testech uvedené v zápise o průběhu Akceptačních testů nebo v Akceptačním protokolu a budou odstraněny všechny Vady zjištěné a nahlášené během pilotního provozu, a úspěšně dokončeno Nastavení včetně úspěšné aktivace Aplikace do rutinního (produkčního) provozu. K akceptaci Nastavení dojde podpisem Akceptačního protokolu odpovědnými

pracovníky (nebo jejich zástupci) obou Smluvních stran. Dodavatel je povinen Nastavení provést v souladu s Harmonogramem dle Přílohy č. 2 Smlouvy.

- 7.2 Výstup poskytování plnění v rámci Služby parametrizace bude zprovozněn Objednateli v termínu sjednaném v Objednávce. Objednatelem budou provedeny Akceptační testy ověřující funkcionalitu výstupu Služby parametrizace podle Smluvními stranami odsouhlaseného akceptačního scénáře. Výstup Služby parametrizace musí být před zprovozněním poskytnut k akceptaci v termínu sjednaném v Objednávce, a to v termínu přiměřeném s ohledem na předpokládanou dobu trvání Akceptačních testů a sjednaný termín zprovoznění Služby parametrizace. Akceptační scénář navrhuje Dodavatel a schvaluje Objednatel. V případě neshody Smluvních stran o obsahu akceptačního scénáře a Akceptačních testů je rozhodující stanovisko Objednatele. Akceptační testy provádí Objednatel za součinnosti Dodavatele. K zprovoznění Služby parametrizace dojde na základě podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem po úspěšném provedení Akceptačních testů s výsledkem „vyhovuje“ (tj. „akceptováno bez výhrad“ nebo „akceptováno s výhradou“). V případě akceptace s výhradou se však Služby parametrizace považuje za akceptovanou až okamžikem odstranění všech Vad zjištěných při Akceptačních testech uvedených v Akceptačním protokolu.
- 7.3 Pokud Akceptační testy Nastavení neukončí Objednatel podle odst. 7.12 této Smlouvy v termínu dle Harmonogramu v Příloze č. 2 Smlouvy s výsledkem „Nastavení vyhovuje“, ocitá se Dodavatel v prodlení s plněním Nastavení, stejně tak, pokud Dodavatel neodstraní Vady zjištěné při Akceptačních testech ve lhůtě podle odst. 7.8 této Smlouvy.
- 7.4 Dodavatel je povinen Nastavení poskytnout Objednateli k Akceptačním testům protokolárně nejpozději v termínech stanovených touto Smlouvou.
- 7.5 Objednatel má právo při Akceptačním testu ověřovat všechny funkce Nastavení ve smyslu jeho specifikace.
- 7.6 Kategorizace Vad zjištěných v průběhu Akceptačních testů:
- a) **Vadou kategorie A** se rozumí taková Vada, která způsobuje tak závažné problémy, že další vývoj ani dodržení dohodnutého časového plánu nejsou možné. Za Vadou kategorie A se považuje i případ, kdy Objednatel z důvodů na straně Dodavatele nemůže Nastavení nebo jakoukoli její část používat nebo ovládat, případně nemůže být dostatečně zaručeno další fungování Nastavení nebo jeho části. Mezi Vady kategorie A se počítají i takové Vady, které by úplně znemožnily samotnou podstatu obchodního užití Nastavení, nebo by zapříčinily, že by Nastavení byla nebezpečná nebo že by se realizace Nastavení zastavila. Vadou kategorie A je i to, že Nastavení není schopna zpracovat Objednatelem specifikovanou provozní zátěž. Za Vadou kategorie A se považuje i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Nastavení, která se projevuje občas nebo náhodně. Vadou kategorie A jsou i právní vady Nastavení bránící jeho užívání v souladu s touto Smlouvou.
 - b) **Vadou kategorie B** se rozumí taková Vada, která ohrozí další pokračování Akceptačních testů, jestliže nebude odstraněna, anebo provoz dalších částí Nastavení. Za Vadou kategorie B se považuje také taková Vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části Nastavení bez přiměřené náhrady. Mezi Vady kategorie B patří i neschopnost zpracovat maximální provozní zátěž. Vadou kategorie B je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Nastavení, která se projevuje občas nebo náhodně.
 - c) **Vadou kategorie C** se rozumí taková Vada, která způsobí částečný neúspěch Akceptačních testů. V případě existence Vady kategorie C nesmí dojít za provozních podmínek ke ztrátě žádné závažné funkce Nastavení, anebo je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu. Mezi Vady kategorie C nepatří Vady způsobené

drobnými konstrukčními nedostatky anebo ty, které jsou pouze „kosmetické“ povahy. Vady této kategorie nesmí ohrozit další provoz Nastavení se skutečnými provozními daty. Vadou kategorie C je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Nastavení, která se projevuje občas nebo náhodně.

Kategorizaci Vad provádí Objednatel. O Vadách a jejich zařazení Objednatel písemně informuje Dodavatele formou reportů o Vadě (Příloha č. 5 této Smlouvy). O námitkách Dodavatele proti zařazení kterékoliv Vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností odpovědný pracovník za Objednatele a v jeho nepřítomnosti jeho zástupce. Námitku proti zařazení zjištěné Vady do některé z kategorií může Dodavatel podat v písemné formě do konce druhého (2.) pracovního dne následujícího po doručení oznámení Objednatele o zjištění Vady Dodavatel, jinak se k ní nepřihlíží. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce pátého (5.) pracovního dne následujícího po obdržení námitky. Neučiní-li tak, má se za to, že námitce Dodavatele vyhovuje.

7.7 Oznamování Vad:

- 7.7.1 Vady kategorie A nebo B zjištěné v průběhu Akceptačních testů Nastavení bude Objednatel oznamovat Dodavatel v písemné formě ihned po jejich zjištění;
- 7.7.2 Vady kategorie C zjištěné v průběhu Akceptačních testů Nastavení bude Objednatel oznamovat Dodavatel písemně v týdenní periodě (vždy nejpozději do 15. hodiny posledního pracovního dne v příslušném kalendářním týdnu), nebude-li písemně dohodnuto jinak;
- 7.7.3 Oznamování Vad bude probíhat na kontaktní e-mail Dodavatele nebo prostřednictvím vzájemného propojení (integrace) trouble ticket nástrojů (dále jen „TT“) Technické řešení a podmínky integrace budou řešeny po dohodě Smluvních stran v závislosti na konkrétním typu TT nástroje Dodavatele. Na straně Objednatele je, jako TT nástroj, provozován HP Service Manager.

7.8 Termíny odstranění Vad:

- 7.8.1 Vadu kategorie A je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do dvou (2) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie A ve stanovené lhůtě má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené dvoudenní lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie A, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 16.5 Smlouvy. Po odstranění Vady kategorie A je Dodavatel povinen Objednateli na jeho žádost předvést, že Vada byla úspěšně odstraněna.
- 7.8.2 Vadu kategorie B je Dodavatel povinen odstranit do dvou (2) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie B tak, aby jejich počet byl menší než tři (3), má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené dvoudenní lhůtě Vadu kategorie B, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 16.5 Smlouvy.
- 7.8.3 Vadu kategorie C je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie C tak, aby jejich počet byl menší než deset (10), má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené pětidenní lhůtě Vadu

kategorie C, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 16.5 Smlouvy.

Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění Vad, a to nejméně dva (2) pracovní dny před uplynutím běžné lhůty pro odstranění Vad. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.

7.9 Zastavení Akceptačních testů:

Pokud počet zjištěných, nahlášených a v jednom okamžiku neopravených Vad dosáhne jakéhokoli z těchto limitů:

- a) jedna (1) Vada kategorie A
- b) tři (3) Vady kategorie B
- c) deset (10) Vad kategorie C

má Objednatel právo zastavit Akceptační testy, a to až do doby, než počet neopravených Vad bude nižší, než tyto limity, a o této skutečnosti neprodleně písemně uvědomí Dodavatele. Zastavení Akceptačních testů nemá vliv na případné prodloužení Dodavatele ani na nároky Objednatele podle čl. 16 Smlouvy.

7.10 Obnovení Akceptačních testů po jejich zastavení:

Objednatel je povinen neprodleně zahájit zastavené Akceptační testy na základě písemného sdělení Dodavatele o odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně. Lhůta pro dokončení Akceptačních testů Objednatelem se v takovém případě prodloužuje o dobu, po kterou bylo zastaveno testování. Lhůta pro zprovoznění Nastavení Aplikace zůstává nezměněna, stejně jako případné nároky Objednatele dle čl. 15 Smlouvy.

7.11 Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad:

7.11.1 Pokud nedojde k obnovení zastavených Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Dodavatele do pěti (5) pracovních dnů následujících po oznámení Objednatele o zastavení Akceptačních testů, jsou Akceptační testy považovány za ukončené s výsledkem „Nastavení nevyhovuje“, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení této lhůty, a to nejméně dva (2) pracovní dny před jejím uplynutím. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního (1.) pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.

7.11.2 Pokud nedojde k obnovení Akceptačních testů z důvodů na straně Objednatele, bude vzniklá situace řešena dohodou Smluvních stran. O dobu trvání řešení takové situace se prodlouží lhůty zprovoznění Nastavení.

7.12 O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do pěti (5) pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:

7.12.1 **Nastavení vyhovuje**, jestliže Akceptační testy byly ukončeny úspěšně, nebyla zjištěna žádná Vada kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (9) Vad kategorie C, anebo byly všechny Vady, jejichž počet překračuje tyto stanovené limity, odstraněny a jejich odstranění bylo prokazatelně ověřeno před ukončením Akceptačních testů (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). V takovém případě se Objednatel s Dodavatelem písemně dohodnou na termínu odstranění všech zbývajících Vad s tím, že maximální lhůta na odstranění Vad kategorie B a C nepřesáhne dvacet jedna (21) kalendářních dnů od data podpisu Akceptačního

protokolu. Nedodržení této maximální lhůty bude považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.

- 7.12.2 **Nastavení nevyhovuje**, jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně, byla zjištěna Vada či Vady kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (9) Vad kategorie C s tím, že Vady, jejichž počet překračuje tyto limity, nebyly odstraněny nebo jejich odstranění nebylo prokazatelně ověřeno do konce Akceptačních testů z důvodů neležících na straně Objednatele (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). Ukončení Akceptačních testů s odůvodněným výrokem „Nastavení Aplikace nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 7.13 Dojde-li v průběhu Akceptačních testů k zjištění neodstranitelné Vady jakékoli kategorie, může to být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení této Smlouvy, jestliže taková Vada vážným způsobem narušuje užívání Plnění.
- 7.14 V případě výroku „Nastavení nevyhovuje“ je Dodavatel nadále povinen pracovat na řádném odstranění zjištěných Vad, přičemž je povinen po jejich odstranění bez zbytečného odkladu vyzvat Objednatele k opakování Akceptačních testů v takovém termínu, aby bylo možné je provést a zároveň nebyla zmařena možnost splnění termínu pro předání celé Nastavení uvedeného ve Smlouvě.
- 7.15 Nevyzve-li Dodavatel Objednatele k opakování Akceptačních testů po odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně do doby patnácti (15) kalendářních dnů od doručení výroku „Nastavení nevyhovuje“ Dodavateli, je toto považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
- 7.16 Pro podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem popsané v odst. 7.15 Smlouvy je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Neučiní-li tak, prodlužuje se doba pro akceptaci Nastavení o dobu dohodnutou oběma Smluvními stranami, která nebude kratší než pět (5) a delší než patnáct (15) kalendářních dní. Po marném uplynutí této lhůty je Objednatel opět oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy.
- 7.17 V rámci pilotního provozu platí ustanovení odst. 7.5 až 7.16 obdobně, pokud se Objednatel a Dodavatel nedohodnou jinak.
- 7.18 Pro účely akceptace Služby parametrizace se odst. 7.3 až 7.16 této Smlouvy užití obdobně.

8 Právo duševního vlastnictví

- 8.1 Plnění je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“). Dodavatel poskytuje Objednateli Licenci v souladu s touto Smlouvou jako nevýhradní a bez územního omezení, přičemž datová úložiště Dodavatele, na kterých budou dotčené části Plnění uloženy, budou umístěna na území EU/EHP. Objednatel není povinen poskytnoutou licenci využít. Cena licence je zahrnuta v ceně Plnění.
- 8.2 Licence je udělována pouze po dobu trvání závazku ze Smlouvy. Licence zaniká nejpozději se zánikem závazku ze Smlouvy, a to jakýmkoli způsobem, zejména pak uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, odstoupením od Smlouvy či výpovědí jednou ze Smluvních stran.
- 8.3 Odměna za poskytnutí nebo zajištění poskytnutí všech Licencí a ostatních oprávnění a souhlasů ve vztahu k autorským dílům nebo databázím včetně ceny Licencí k softwaru či databázím třetích stran, které jsou součástí Plnění, je zahrnuta v ceně dle odst. 3.1 Smlouvy. Dodavatel

není oprávněn z tohoto důvodu požadovat po Objednateli jakékoli další plnění a zavazuje se uspokojit případné nároky třetích stran vznesené vůči Objednateli v souvislosti s užíváním jakýchkoli licencí či dalších oprávnění na základě této Smlouvy. Jsou-li s užitím standardizovaného software třetí strany, který je součástí Plnění, splněny jakékoli udržovací poplatky, jsou poplatky za dobu užívání takového software do skončení účinnosti této Smlouvy a dále po dobu jednoho roku zahrnuty v ceně Plnění dle odst. 3.1 Smlouvy.

9 Záruka

Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn předmět plnění v rozsahu sjednaném v této Smlouvě Objednateli poskytnout, že uzavřením a plněním této Smlouvy neporušuje žádná práva duševního vlastnictví ani jiná práva třetích osob. V případě, že se toto prohlášení ukáže nepravdivým a po Objednateli bude třetí strana v důsledku porušení jejích práv Objednatelům vymáhat jakékoliv plnění, je Dodavatel povinen nahradit Objednateli škodu, která v důsledku nároků uplatněných třetí stranou Objednateli vznikne.

10 Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 10.1 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 10.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 10.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 10.4 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 10.5 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem v souladu a na základě zákona;

- f) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;
 - g) jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv);
 - h) je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 10.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.7 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.

11 Práva compliance

- 11.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páčání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 11.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 11.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele.
- 11.6 Objednatel očekává, že se Dodavatel seznámí s „Kodexem dodavatele České pošty“, ve znění k datu účinnosti této Smlouvy, který je dostupný na webu Objednatele na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp>, a bude jej dodržovat.

12 Zpracování osobních údajů

- 12.1 Předmětem této části Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen

- „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“). Osobní údaje se považují za důvěrné informace ve smyslu čl. 10 Smlouvy.
- 12.2 Objednatel tímto, jakožto správce, výslovně pověřuje Dodavatele, jakožto zpracovatele, aby v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovával osobní údaje, a to ve Smlouvě stanoveném rozsahu, za Smlouvou stanoveným účelem a po dobu ve Smlouvě stanovenou.
- 12.3 Dodavatel bude:
- 12.3.1 v souvislosti s poskytováním Služeb zpracovávat osobní údaje, které jsou obsaženy v Aplikaci nebo se kterými Aplikace nějakým způsobem pracuje. Dodavatel bude tyto osobní údaje zpracovávat dle podmínek stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy, jejíž součástí je i dokument „Specifikace – Aplikace pro Koordinátory logistiky“. Typy osobních údajů a kategorie subjektů údajů vyplývají z Přílohy č. 1 této Smlouvy. Jedná se zejména o osobní údaje:
- a) zaměstnanců Objednatele (ať už kmenových či agenturních), a to zejména v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů a údajů souvisejících s uživatelským účtem v Aplikaci;
 - b) zákazníků Objednatele a jejich kontaktních osob, a to zejména v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů a údajů souvisejících s uživatelským účtem v Aplikaci;
 - c) dodavatelů Objednatele (externí smluvní přepravci) a jejich kontaktních osob a řidičů, a to zejména v rozsahu identifikačních a kontaktních údajů a údajů souvisejících s uživatelským účtem v Aplikaci;
- 12.3.2 zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Objednatele nebo osob v obdobném postavení, a to za účelem jejich řádného proškolení ve smyslu odst. 2.3 písm. b) a odst. 2.6 Smlouvy, a to v rozsahu jméno, příjmení, e-mail, případně další nezbytné údaje.
- 12.4 Dodavatel bude osobní údaje zpracovávat zejména ukládáním, uchováváním či nahlížením a převážně automatizovaným způsobem. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, tak bez předchozího písemného souhlasu Objednatele není Dodavatel oprávněn sám osobní údaje jakkoli měnit, mazat, kopírovat či jinak zpracovávat.
- 12.5 Dodavatel je povinen v rámci Aplikace zajistit funkce nástrojů pro výkon práv subjektů údajů ve smyslu čl. 12 a násl. GDPR a podle zadání Objednatele. Aplikace musí být dále navržena v souladu se zásadami „*privacy by design*“ a „*privacy by default*“ ve smyslu čl. 25 GDPR. Bližší specifikace požadavků na Aplikaci z hlediska ochrany osobních údajů je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 12.6 Dodavatel bude osobní údaje zpracovávat výlučně na území EU/EHP.
- 12.7 Informační povinnost správce dle GDPR bude ve vztahu k subjektům údajů plněna Objednatelem.
- 12.8 Dodavatel zpracovává osobní údaje pouze na základě písemných pokynů Objednatele, včetně případného předání osobních údajů třetím subjektům, pokud mu toto zpracování již neukládají právní předpisy, které se na Dodavatele vztahují; v takovém případě Dodavatel Objednatele o takovém právním požadavku informuje před samotným zpracováním, ledaže by právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu. Dodavatel zohledňuje povahu zpracování osobních údajů.
- 12.9 Jakákoliv třetí osoba (vyjma zaměstnanců Dodavatele), která jedná z pověření Dodavatele a má přístup k osobním údajům, může tyto osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynu Objednatele, ledaže jí zpracování osobních údajů ukládají právní předpisy. Dodavatel přijme

- opatření pro zajištění tohoto požadavku a zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nevztahuje-li se na ně zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 12.10 Dodavatel zajistí, že jeho zaměstnanci, kteří v rámci plnění stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji, budou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Dodavatel je povinen dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany svých zaměstnanců.
- 12.11 Pokud to dovolují obecně závazné právní předpisy, je Dodavatel oprávněn pověřit zpracováním dalšího zpracovatele, pouze však jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pokud Dodavatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu minimálně stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Objednatelem a Dodavatelem; jedná se zejména o poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s osobními údaji, které se Smluvní strany zavázaly dodržovat.
- 12.12 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, zavede Dodavatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména přijme veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, jinému neoprávněnému zpracování či zneužití. Dodavatel zavede alespoň následující bezpečnostní opatření:
- a) zpracované postupy sloužící k ochraně osobních údajů;
 - b) zpracované postupy sloužící ke zjištění, zda nedošlo k porušení ochrany osobních údajů (například ke ztrátě nebo modifikaci dat);
 - c) zajištěna integrita a dostupnost informací;
 - d) uzavírání smluv o zpracování osobních údajů s externími subjekty/dalšími zpracovateli vč. prověření každého takového externího subjektu/dalšího zpracovatele, zda poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby jím prováděné zpracování splňovalo požadavky GDPR, ZZOU a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů;
 - e) monitoring a kontrola procesů zpracování osobních údajů;
 - f) pravidelné školení zaměstnanců v metodách a postupech týkajících se bezpečnosti a ochrany osobních údajů;
 - g) systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti.
- 12.13 Ve vztahu k ICT systémům, které Dodavatel využívá a které zpracovávají osobní údaje podle této Smlouvy a ve vztahu k Aplikaci, má Objednatel z hlediska jejich zabezpečení zejména následující minimální požadavky:
- a) zajištění pseudonymizace a šifrování osobních údajů při užívání systému uživateli, kteří nejsou oprávněni k jejich zpracování;
 - b) zajištění automatizované anonymizace či výmazu osobních údajů po uplynutí nastavené doby zpracování;

- c) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb pro zpracování osobních údajů;
 - d) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
 - e) zajištění procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracovávaných osobních údajů;
 - f) zajištění, aby systémy pro zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby;
 - g) zajištění, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - h) pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
 - i) přijetí opatření k zajištění ochrany před škodlivým programovým vybavením; a
 - j) zajištění zákazu ukládat osobní údaje na veřejná úložiště.
- 12.14 Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z tohoto článku Smlouvy a poskytovat si součinnost nezbytnou pro plnění tohoto článku Smlouvy a pro legitimní a legální zpracování osobních údajů.
- 12.15 Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu legislativních změn, rozhodnutí státního orgánu atp.) k nutnosti změny dohodnutých pravidel při plnění tohoto článku Smlouvy, zavazují se Smluvní strany neprodleně se o této skutečnosti informovat. Smluvní strany jsou povinny v takovém případě zahájit jednání o změně této Smlouvy.
- 12.16 Dodavatel se zavazuje Objednateli poskytnout součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení osobních údajů, ohlašování případů porušení zabezpečení, zpracování posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, plnění informační povinnosti a případně též konzultacím s dozorovým úřadem, a to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici.
- 12.17 Dodavatel se zavazuje Objednatele informovat o jakémkoli incidentu, a to nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o takovém incidentu dozvěděl, který vedl nebo by mohl vést k narušení integrity nebo zabezpečení zpracovávaných osobních údajů; Dodavatel je povinen stejným způsobem hlásit také podezření na incident, a to bez ohledu na to, kde a kdy k takovému incidentu může nebo mohlo dojít. V oznámení o incidentu Dodavatel zejména uvede:
- a) popis povahy daného incidentu včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů a kategorií a přibližného počtu dotčených záznamů osobních údajů;
 - b) popis pravděpodobných důsledků incidentu; a
 - c) popis opatření, která Dodavatel přijal nebo navrhuje přijmout s cílem vyřešit daný incident, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- Není-li možné poskytnout informace podle písm. a) – c) současně, mohou být poskytnuty Dodavatelem postupně bez dalšího zbytečného odkladu. Veškeré informace

dle tohoto odstavce bude Dodavatel Objednateli sdělovat e-mailem na adresu

- ██████████
- 12.18 Dodavatel se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o tom, že ve vztahu k němu bylo ze strany dozorového úřadu zahájeno šetření či řízení související se zpracováním osobních údajů dle této Smlouvy, o průběhu takového šetření či řízení a o výsledku takového šetření či řízení. Dodavatel na výzvu Objednatele též Objednateli zpřístupní veškeré dokumenty, které budou součástí spisu vedeného k předmětnému šetření či řízení.
- 12.19 Dodavatel poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti dle této Smlouvy a předpisů na ochranu osobních údajů (zejména GDPR a ZZOU) a umožní audity včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům, je-li to nezbytné pro řádný výkon auditu, přispěje. Audity je Objednatel oprávněn provádět u Dodavatele (v jeho sídle, provozovně atd.), resp. na jakémkoli jiném místě, kde dochází ke zpracování osobních údajů. Audity je Objednatel povinen oznámit Dodavateli minimálně s předstihem 3 pracovních dnů. V průběhu auditu má Objednatel přístup k interním předpisům a systémům vztahujícím se ke zpracování osobních údajů podle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje, že ve vztahu k informacím, se kterými se v průběhu auditu či inspekce seznámí, zachová mlčenlivost.
- 12.20 Nejpozději do 15 kalendářních dní po skončení účinnosti této Smlouvy je Dodavatel povinen ukončit zpracovávání osobních údajů dle této Smlouvy. Dodavatel v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže či jinak technicky odstraní, nebo je vrátí Objednateli a vymaže existující kopie, pokud právní předpisy nepožadují uložení (archivaci) daných osobních údajů nebo jejich uložení není nezbytné k ochraně práv a oprávněných zájmů Dodavatele.
- 12.21 Dodavatel prohlašuje, že nebude využívat získané osobní údaje k jiným účelům, než k účelům, stanoveným touto Smlouvou.
- 12.22 Dodavatel nesmí sdružovat osobní údaje zpracovávané na základě této Smlouvy s jakýmkoli dalšími osobními údaji, získanými nebo zpracovávanými pro jiný účel.
- 12.23 V případě, že v důsledku porušení některé povinnosti Dodavatele dle tohoto článku Smlouvy či v důsledku jednání dalšího zpracovatele vznikne Objednateli povinnost na základě rozhodnutí či výzvy orgánu veřejné moci zaplatit peněžitou částku jako pokutu, sankci, penále, náhradu či jinou platbu obdobného charakteru (dále jen „Sankce“), zavazuje se Dodavatel uhradit Sankci namísto Objednatele, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení výzvy k zaplacení. Pokud Objednatel Sankci uhradí sám, zavazuje se Dodavatel uhradit Sankci Objednateli do 5 pracovních dnů od doručení výzvy k zaplacení.
- 12.24 Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních zástupců Smluvních stran a dalších osob podílejících se za Smluvní strany na plnění této Smlouvy, a to v nezbytně nutném rozsahu, výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy a po dobu trvání Smlouvy; případně po dobu delší, je-li to důvodné dle příslušných právních předpisů. Informační povinnost ve vztahu k těmto osobám plní každá ze Smluvních stran samostatně.

13 Bezpečnost ICT systémů

- 13.1 Dodavatel je povinen zajistit povinnosti a zabezpečení ICT systémů dle platných právních předpisů především:
- zákona 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti (dále jen „ZaKB“);

- vyhlášky č. 82/2018 Sb. Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „VoKB“);
 - GDPR;
 - ZZOÚ,
 - norem ISO/IEC 270xx,
 - doporučeními a nejlepší praxí v oboru.
- 13.2 Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je oprávněn kdykoli prověřovat dodržování bezpečnostních požadavků stanovených Smlouvou. Dodavatel poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti, a umožní audity včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil v nezbytně nutném rozsahu, a k těmto auditům, je-li to nezbytné pro řádný výkon auditu, přispěje. Na případná negativní zjištění, vyplývající z auditu, týkající se dodržování bezpečnostních požadavků Dodavatelem, Objednatel Dodavatele bezodkladně upozorní, a Dodavatel je povinen zjednat nápravu ve lhůtě 90 kalendářních dnů od upozornění Objednatele. V případě, že Dodavatel neprovede nápravu ve lhůtě dle předchozí věty, je Objednatel oprávněn udělit Dodavateli smluvní pokutu dle odst. 16.8 Smlouvy.
- 13.3 Dodavatel v rámci plnění navrhne a následně implementuje taková organizačně technická bezpečnostní opatření, která minimalizují bezpečnostní rizika předmětu plnění, a která jsou v souladu s požadavky platných předpisů, která jsou v souladu s platnou legislativou, doporučeními a nejlepší praxí v oboru, minimálně dodržování doporučené bezpečnostní praxe.
- 13.4 Dodavatel v rámci Plnění provádí bezpečnostní testy předmětu plnění se zaměřením na ochranu informací a bezpečnost systémů ICT ČP (Objednatele), a to minimálně před uvedením do provozu a při významných změnách. Bezpečnostní testování se týká naplnění a kontroly požadavků zejména:
- OWASP Application Security Verification Standard,
 - OWASP Top 10,
 - OWASP API Security Top 10,
 - CWE Top 25
 - apod. ...
- 13.5 Dodavatel má povinnost předložit zprávu o výsledku bezpečnostního testování Objednateli s návrhem a harmonogramem pro odstranění zjištěných závad v souladu s požadavkem na snížení rizik na akceptovatelnou úroveň v rámci předání Plnění.
- 13.6 Objednatel si vyhrazuje právo na provedení vlastních bezpečnostních testů, a to v rámci akceptačního procesu nebo i po jeho ukončení. Výsledky z těchto bezpečnostních testů (případné bezpečnostní chyby zjištěné v rámci těchto testů) bude Zhotovitel povinen vypořádat i po ukončení akceptačního řízení. Dodavatel přijímá závazek součinnosti při těchto bezpečnostních testech.
- 13.7 Dodavatel přijímá závazek se podrobit (v ceně dodávky) případnému auditu bezpečnosti (v rozsahu všech prostředků použitých v rámci předmětu plnění) a tento závazek aplikuje v případném zřetězení na všechny své externisty a subdodavatele.
- 13.8 Dodavatel akceptuje povinnost nahlásit Objednateli podezření na bezpečnostní slabiny či incidenty vzniklé v jakékoliv souvislosti s předmětem plnění, ať už by k tomu došlo při užívání

rozhraní, služeb a prostředků Objednatele a nebo na straně Dodavatele či jeho subdodavatele (či kterékoliv jiné osoby).

- 13.9 Dodavatel je povinen hlásit vzniklé bezpečnostní incidenty i podezření na ně Objednateli prostřednictvím odpovědného pracovníka Objednatele ve věcech technických dle odst. 15.2. Smlouvy. Jedná se o incidenty ohrožující dostupnost, integritu a důvěrnost, například:
- projev počítačového viru nebo jiného škodlivého SW,
 - nestandardní chování zařízení ICT ČP nebo uživatelů,
 - kompromitace nebo zneužití autentizačních a přístupových údajů (např. hesla), podezření nebo pokus o kompromitaci (např. podvodné emaily, neúmyslné prozrazení hesla, apod.),
 - ztráta nebo odcizení zařízení ICT ČP, mobilního zařízení ICT ČP nebo záznamového média,
 - proniknutí nepovolané osoby na pracoviště uživatele, k zařízení ICT ČP nebo i pokus o něj,
 - výstražné hlášení operačního systému nebo aplikačního SW indikující porušení bezpečnosti,
 - neoprávněná změna HW, SW nebo konfigurace,
 - ztráta důvěrnosti informací zapříčiněná například chybným nastavením oprávnění, kompromitací nebo zneužitím autentizačních údajů, nebo ztrátou či odcizením zařízení ICT,
 - chybně přidělená oprávnění nad rámec mu svěřených pracovních povinností
- 13.10 Dodavatel akceptuje podmínky pro předání dat, provozních údajů a dalších informací, které má Dodavatel nebo jeho subdodavatelé k dispozici v souvislosti s předmětem plnění, a které jsou nezbytné pro dodávku Předmětu Plnění. Na základě vzájemné dohody má Dodavatel povinnost při ukončení smluvního vztahu zajistit předání dat, provozních údajů a dalších souvisejících informací, a následně je bezpečně zlikvidovat ve svém digitálním prostředí včetně všech kopií.
- 13.11 Objednatel si vyhrazuje právo přístupu (nahlížení) do provozních a bezpečnostních záznamů (logů) IS (aplikace i OS) předmětu plnění. Dodavatel poskytuje součinnost při vyhodnocování a přístup Objednatele, a to minimálně formou předání dokumentace popisující především strukturu auditních záznamů.

14 Nemožnost plnění

- 14.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění dle § 2006 a § 2007 Občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než devadesát (90) kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 14.2 Ustanovení tohoto odstavce Smlouvy nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.

15 Odpovědní pracovníci

15.1 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:

a) Za Objednatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

b) Za Dodavatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

c) Za Objednatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

d) Za Dodavatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

15.2 Pouze odpovědní pracovníci Objednatele a Dodavatele jsou oprávněni vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění Smlouvy nezměnit odpovědné pracovníky bez závažných důvodů. V případě změny odpovědného pracovníka je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu.

16 Smluvní pokuty, odpovědnost za újmu

16.1 Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny Plnění, má Dodavatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměnu likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.

16.2 V případě prodlení Dodavatele s předáním řádně dokončené části Plnění dle odst. 2.3 písm. b) Smlouvy dle Harmonogramu sjednaného v Příloze č. 2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn

- požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z ceny Plnění dle odst. 2.3 písm. b) Smlouvy (bez DPH), a to za každý započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše celkové ceny Plnění dle odst. 3.4 této Smlouvy.
- 16.3 V případě prodlení Dodavatele s předáním řádně dokončené části Plnění dle odst. 2.2 písm. c) Smlouvy v termínu sjednaném v příslušné Objednávce je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z celkové ceny plnění sjednané v příslušné Objednávce (bez DPH), a to za každý započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše celkové ceny Plnění dle příslušné Objednávky.
- 16.4 V případě porušení povinnosti nebo nepravdivosti prohlášení Dodavatele dle čl. 0 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti/každý jednotlivý případ nepravdivosti prohlášení.
- 16.5 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vad ve lhůtách dle odst. 7.8 nebo 7.12 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den tohoto prodlení a každou Vadu.
- 16.6 Rozhodne-li se Objednatel v souvislosti s neodstranitelnou Vadou neodstoupit od této Smlouvy v souladu s odst. 7.13 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou neodstranitelnou Vadu kategorie A, ve výši 25.000,- Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých) za každou neodstranitelnou Vadu kategorie B, a ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou neodstranitelnou Vadu kategorie C.
- 16.7 V každém jednotlivém případě porušení povinností dle čl. 10 Smlouvy se Smluvní strany zavazují zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
- 16.8 Pro případ porušení ustanovení dle odst. 6.8, 6.9, 6.10 nebo 13.1 nebo 13.5 Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150.000,- Kč (slovy: sto padesát tisíc korun českých).
- 16.9 V případě nedodržení za nedodržení dostupnosti Aplikace nebo nedodržení doby řešení incidentů při poskytování SLA dle Přílohy č. 3 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši a způsobem uvedeným v Příloze č. 3 Smlouvy za každý takový i započatý případ.
- 16.10 V případě porušení povinnosti předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění dle odst. 6.7.16 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých).
- 16.11 V případě porušení jakékoliv povinnosti Dodavatele dle čl. 12 Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.12 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu.
- 16.13 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. V případě zaslání v elektronické podobě musí být vyúčtování smluvní pokuty zasláno do datové schránky. Smluvní pokuta je splatná v době třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.
- 16.14 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít jednostranné započtení

vzájemných pohledávek, a to i v případě, že kterákoli ze započítávaných pohledávek ještě není splatnou.

17 Doba trvání Smlouvy

- 17.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
- 17.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 36 měsíců ode dne zahájení poskytování Služby SaaS, anebo nebo do vyčerpání maximální ceny dle odst. 3.4 této Smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 17.3 Tato Smlouva může být předčasně ukončena, a to pouze:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran, nebo
 - b) odstoupením jedné ze Smluvních stran od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou uvedeného v této Smlouvě, nebo z jiných důvodů ve Smlouvě výslovně sjednaných nebo stanovených zákonem, nebo
 - c) výpovědí za níže uvedených podmínek.
- 17.4 Za podstatné porušení této Smlouvy zakládající možnost odstoupení od Smlouvy se vedle případů takto výslovně označených jinde v textu této Smlouvy, považují zejména případy, kdy:
- a) je Objednatel v prodlení s úhradou daňového dokladu vystaveného na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než sto dvacet (120) kalendářních dnů, přestože byl Dodavatelem písemně vyzván k jeho úhradě;
 - b) je Dodavatel v prodlení se zprovozněním Plnění dle odst. 2.3 Smlouvy nebo jejich části déle než třicet (30) kalendářních dnů, přestože byl Objednatelem písemně vyzván k jeho předání s poskytnutím dodatečné lhůty k plnění v délce nejméně deseti (10) kalendářních dnů;
 - c) je Dodavatel v prodlení s odstraněním Vady Plnění dle odst. 2.3 písm. b) a písm. c) Smlouvy po dobu delší než deset (10) kalendářních dnů;
 - d) Dodavatel neposkytl Plnění v rozsahu stanoveném Smlouvou;
 - e) provozní dostupnost Aplikace ve smyslu Přílohy č. 3 Smlouvy je nižší než 97 %, a to v období dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců;
 - f) se Smluvní strana dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže;
 - g) je Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
- 17.5 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 17.6 Odstoupením od Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, náhrady újmy, licencí a jiných ze své povahy přetrvávajících nároků či závazků.
- 17.7 Výpověď může podat kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců a počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla druhé Smluvní straně výpověď doručena.

- 17.8 Plnění, které si Smluvní strany řádně (bez vad) poskytly před odstoupením od Smlouvy, se nevrací, nesjednají-li si Smluvní strany jinak. V případě vrácení plnění jsou Smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od zániku této Smlouvy.

18 Závěrečná ustanovení

- 18.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Autorského zákona a Zákona o zadávání veřejných zakázek. V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a přílohami má přednost vlastní text Smlouvy.
- 18.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 18.3 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 18.4 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 18.5 Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou vzájemně spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jimž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 18.6 Smlouvu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním Smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci Smluvních stran, jiná forma je dohodou Smluvních stran vyloučena. Tato ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakákoliv Smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy. Změna odpovědných osob a spojení uvedených v čl. 15 Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat Dodatek k této Smlouvě. Podobně není nutné vyhotovovat Dodatek v případě změny realizačního týmu dle odst. 6.7.7 Smlouvy.
- 18.7 Dnem doručení písemnosti odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 občanského zákoníku.
- 18.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží jedno (1) vyhotovení.
- 18.9 Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech

Smlouvy. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

18.10 Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoli způsobem textu této Smlouvy.

18.11 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace Plnění

Příloha č. 2 Harmonogram Plnění

Příloha č. 3 Definice SLA, Provozní podpory a údržby

Příloha č. 4 Akceptační protokol

Příloha č. 5 Report o Vadě

Příloha č. 6 Specifikace_App pro Disp

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prostě tísň, zejména tísň finanční.

V Praze

V Černošicích

Ing. Martin Kment
ředitel divize logistika
Česká pošta, s.p.
(elektronicky podepsáno)

Tomáš Petrus
jednatel
eSol.cz s.r.o.
(elektronicky podepsáno)

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP:

Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace Plnění

Aplikace bude provozována na webovém rozhraní jako software SaaS, tj. hostování aplikace provozovatelem služby („Služba SaaS), viz odst. 2.3 písm. a) Smlouvy.

Jednotlivé funkčnosti aplikace („Nastavení“) budou nasazovány do provozního prostředí aplikace, viz odst. 2.3 písm. b) Smlouvy:

- a. Správa objednávek svozů a rozvozů
- b. Plánování tras a Správa kurzů
- c. Dispečerské hlášení
- d. Reporting provozní a manažerský

Součástí Přílohy č. 1 je Specifikace Aplikace pro koordinátory, ve které jsou detailně popsány business, technické a další požadavky, které musí Aplikace splňovat.

Další postupný rozvoj Aplikace či budoucí požadavky na vývoj Aplikace budou řešeny jako „Služba Parametrizace“, dle odst. 2.3 písm. c) Smlouvy.

Detailní Specifikace Plnění je uvedena v samostatném dokumentu „Specifikace_App pro Disp“, který je Přílohou č. 6 Smlouvy.

Příloha č. 2 Smlouvy - Harmonogram Plnění

Plnění dle odst. 2.3 písm. a) a b) Smlouvy:

Části Plnění	Doba trvání
Implementace	
Analytická část na vypracování implementačního plánu a provedení integračních testů.	D + 45 kalendářních dnů (=D1)
Nastavení Aplikace dle specifikace plnění uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.	D1 + 60 kalendářních dnů (=D2)
Zpřístupnění Aplikace (aktivace) pro účely pilotního ověřovacího provozu.	D2 + 20 kalendářních dnů (=D3)
Pilotní ověřovací provoz na Objednatelem definované pilotní provozovně, která bude upřesněna v průběhu plnění.	D3 + 60 kalendářních dní (=D4)
Akceptační testy (verifikace nastavení aplikace dle akceptačních kritérií z Přílohy č. 1*) na pilotní provozovně.	D4 + 14 kalendářních dní (=D5)
Zpřístupnění (aktivace) produkčního prostředí pro plošné nasazení a provedení školení. Platební podmínky dle odst. 4.2 Smlouvy	D5 + 30 kalendářních dnů (=D6)
Zahájení Služby SaaS Platební podmínky dle odst. 4.1 Smlouvy	D6 na období 36 měsíců

„D“ – datum účinnosti Smlouvy

*Akceptační kritéria jsou jednoznačně definována v Příloze č. 1 Smlouvy.

Plnění dle odst. 2.3 písm. c) Smlouvy:

Dodavatel zajistí danou část Plnění v termínu dle příslušné Objednávky.

Příloha č. 3 Smlouvy - Definice SLA, Provozní podpory a údržby

Tento dokument popisuje základní provozní rámce a definice SLA parametrů.

Veškeré lhůty zde uvedené se počítají od okamžiku nahlášení Objednatelem.

1 Podmínky poskytování Provozní podpory a údržby

- 1.1 Provozní podpora a údržba podle zahrnuje následující plnění:
 - 1.1.1 aktualizace softwarových částí nasazením vyšší verze včetně zajištění odpovídajících licencí;
 - 1.1.2 automatické průběžné bezpečnostní aktualizace;
 - 1.1.3 odstraňování vad, chyb a vadných či nestandardních stavů Aplikace (dále jen „Incident“);
 - 1.1.4 poskytnutí opravených verzí;
 - 1.1.5 poskytnutí přístupu k informacím týkajícím se Aplikace;
 - 1.1.6 provozování service desku nebo/a kontaktní hot-line.
 - a) Sevice desk je k dispozici Objednateli nonstop na webových stránkách;
- 1.2 Hot-line je provozována na následujících kontaktech:
 - 1.2.1 na telefonním čísle: [REDACTED]
 - 1.2.2 na e-mailové adrese: [REDACTED]
- 1.3 Za dostupnou hot-line se považuje i případ, kdy bude možné zanechat vzkaz na záznamníku, nebo odeslat požadavek e-mailem, aniž by bylo Objednateli doručeno oznámení o nemožnosti doručit e-mailovou zprávu obsahující požadavek.
- 1.4 Podpora spočívající v odstraňování Incidentů bude poskytována na základě požadavků Objednatele zadaných prostřednictvím service desku nebo hot-line. V případě zadání požadavku telefonicky nebo emailem je Dodavatel povinen jej zapsat bez zbytečného odkladu do service desku Dodavatele. Objednatel je o takovém zadání a řešení informován automatickým emailem ze systému service desk.
- 1.5 Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje:
 - 1.5.1 jméno osoby, která Incident nahlásila;
 - 1.5.2 jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele
 - 1.5.3 kategorii Incidentu a očekávaný termín vyřešení;
 - 1.5.4 popis Incidentu.
- 1.6 Každý Incident bude hlášen samostatným požadavkem.
- 1.7 Po odstranění Incidentu následně Smluvní strany vyhotoví oboustranně podepsaný zápis - akceptační protokol.

2 Definice SLA

- 2.1 Kvalitativní parametry SLA
 - 2.1.1 SLA parametry:

Parametr	Hodnota	Měsíční dostupnost
Garantovaná provozní doba Aplikace	00:00 – 24:00 Po-Ne	98%
Provozní doba Podpora a údržba	06:00 – 18:00 Po-Ne	-

2.1.2 SLA parametry incidentů (služba Provozní podpora a údržba)

Priorita Hlášení /Kategorie chyb	Odpověď do	Workaround do	Řešení nejpozději do
Priorita 1 / Vada A	15 minut	1 pracovní hodin*	2 pracovních hodin
Priorita 2 / Vada B	do 2 pracovních hodin	do konce 1. pracovního dne** následujícího po nahlášení	2 pracovních dnů
Priorita 3 / Vada C	do konce 2. pracovního dne následujícího po nahlášení	N/A	5 pracovních dní

* Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci garantované provozní doby Aplikace dle odst. 2.1.1

** Pracovním dnem se rozumí den, ve kterém je garantována provozní doba Aplikace dle odst. 2.1.1

3 Kategorizace incidentů

3.1 Obecná kategorizace incidentů

Priorita incidentu	Význam
Priorita 1 / Vada A / Havárie	<ul style="list-style-type: none"> situace, která má zásadní dopad na fungování organizace Objednatele, tj. organizace je neschopna nebo částečně neschopna obsluhovat své klienty a v přímém důsledku dochází k narůstajícím finančním ztrátám, situace, které způsobují ztrátu funkčnosti základních funkcí systému a brání provozu systému
Priorita 2 / Vada B / Porucha	<ul style="list-style-type: none"> situace má významný dopad na fungování organizace Objednatele, klienti Objednatele mohou být ovlivněni situací v daném okamžiku nebo v blízké budoucnosti
Priorita 3 / Vada C / Chyba	<ul style="list-style-type: none"> situace, které způsobují částečnou ztrátu funkčnosti systému, ale nebrání provozu,

	<ul style="list-style-type: none"> • situace, které nemají vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, • situace, které nemají vliv na funkčnost systému
--	---

4 Měření

4.1 Incidentsy a jejich vznik

4.1.1 Incidentsy jsou nahlášeny Objednatelém v okamžiku zjištění tohoto incidentu.

4.1.2 Na všechny takto definované záznamy je pohlíženo jako na incidentsy, a vztahuje se na ně ustanovení o SLA.

4.2 Měření dostupnosti aplikace

4.2.1 Doba, po kterou byla Aplikace považována za dostupnou, se určí jako garantovaná provozní doba Aplikace ponížená o čas trvání incidentů priority A (od stavu zadání do stavu vyřešení či do stavu workaround podle toho, co nastane dříve).

4.3 Měření realizace incidentů a požadavků

4.3.1 Celkový čas řešení se dělí na:

- a) Čas zadání – čas startu řešení (doba odezvy)
- b) Čas startu řešení – čas ukončení řešení (čas na řešení)

4.3.2 Start řešení, resp. vyřešení incidentu nebo požadavku oznámí Dodavatel Objednateli e-mailem a Objednatel jej bez zbytečného odkladu zaznamená do deníku incidentů. Ukončení a doba trvání požadavku nebo incidentu se vyhodnocují podle záznamů v deníku incidentů.

4.3.3 V následující tabulce je uveden mechanismus výpočtu dostupnosti systému.

Dostupnost aplikace	$K_{is} = (T_{tot} - T_{fail}) / (T_{tot}) * 100\%$ <p>kde</p> <p>K_{is} je dostupnost Aplikace v %</p> <p>T_{tot} je celkový počet hodin v kalendářním měsíci dle garantované provozní doby Aplikace ponížená o dobu servisních odstávek v kalendářním měsíci</p> <p>T_{fail} celková délka všech poruch v témže kalendářním měsíci v hodinách</p>
---------------------	--

5 Reporting

5.1 Dodávané reporty

5.1.1 Servisní Požadavky a Incidentsy (Management incidentů a Servisních požadavků)

5.1.2 Změnové požadavky (Management změnových požadavků)

5.1.3 Doba dostupnosti (Plnění SLA)

- a) Odstávky
- b) Výpadky

5.1.4 Profylaxe – výsledky zjištění a návrhy na opatření (provozní činnost)

5.1.5 Problémy

- 5.2 Reporty se zpracovávají 1 x měsíčně za uplynulý měsíc. Dodavatel je povinen předat report za sledovaný měsíc Objednateli do 5. pracovního dne následujícího měsíce.
- 5.3 Parametry osazené v reportech jsou následující:
 - 5.3.1 Issue Type –yp případu
 - 5.3.2 Key – unikátní identifikátor případu
 - 5.3.3 Priority – priorita případu podle definice
 - 5.3.4 Sumary – stručný popisEnvironment – prostředí, ve kterém se případ vyskytl
 - 5.3.5 Assignee – řešitel případu
 - 5.3.6 Autor – zadavatel případu
 - 5.3.7 Status – stav případu
 - 5.3.8 Time – čas strávenýna řešení případu v daném období
 - 5.3.9 Date – datum a čas vytvoření případu
 - 5.3.10 Reaction – doba reakce na případ
 - 5.3.11 Workaround time – čas na dočasné vyřešení incidentu (pouze pro Incident Mng)
 - 5.3.12 Resolution time – doba vyřešení incidentu (pouze pro Incident Mng)

6 Penalizace

- 6.1 Měřeno na měsíční bázi dle definovaného SLA, vyhodnocováno na měsíční bázi dle definovaného SLA.
- 6.2 Výpočet penalizace za nedodržení dostupnosti Aplikace

Dosažená měsíční dostupnost	Procentuální sleva z měsíční ceny Služby SaaS
98,0% až 100%	0%
95,0% až 97,9%	10%
90,0% až 94,9%	20%
80,0% až 89,9%	40%
méně než 80%	50%

- 6.2.1 Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena za poskytování Služby SaaS.
- 6.2.2 Příklad výpočtu: Dosáhne-li v daném měsíci Dostupnost Aplikace vypočítaná dle vzorce uvedeného v bodu 4.3.3 výše 90,2 %, bude měsíční cena za poskytování Služby SaaS v daném měsíci snížena o 20 %.
- 6.3 Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení incidentů

Parametr incidentu	Procentuální sleva z měsíční ceny Služby SaaS
--------------------	---

Doba odezvy na založený incident	1 % z ceny za každou hodinu nad rámec doby uvedené v tabulce 2.1.2
Doba do vyřešení incidentu	5 % z ceny za každých 24 hodin nad rámec doby uvedené v tabulce 2.1.2

6.3.1 Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena Služby SaaS.

6.3.2 Příklad výpočtu obdobně jako v 6.2.2.

Příloha č. 4 Smlouvy - Akceptační protokol

Akceptační protokol o předání a převzetí

níže specifikované části předmětu Smlouvy

Název:

Popis:

Splnění akceptačních kritérií:

Kritérium	Splnění kritéria

Výsledek akceptace:

AKCEPTOVÁNO BEZ VÝHRAD / AKCEPTOVÁNO S VÝHRADAMI / NEAKCEPTOVÁNO

Připomínky, výhrady, závady:

Předáno dne:

	Předal / Převzal	Role na projektu, funkce	Podpis
Za Dodavatele			
Za Objednatele			

Příloha č. 5 Smlouvy - Report o Vadě

Žadatel vyplní silně orámovanou část			Problém vyřešen:	ANO / NE	
Přijal:	Přijato (datum a čas):	Potvrzeno (datum a čas):	Evidenční číslo:		
Zákazník: Projekt:	Jméno žadatele:		Číslo Smlouvy: Evidenční číslo žádanky:		
Místo:	Telefon:	Fax: Mail:	Datum a čas zjištění:		
Je vada opakovatelná? ANO/NE	Prohlížeč: NN IE	Uživatel (role):	Označte	X	
Popis požadavku:			Stav:	S	
			A	1	
			B	2	
			C	3	
			Běžný	4	
				5	
			Věc:	V	
			Vada	1	
			Nový požadavek	2	
			Změna	3	
			Dotaz	4	
			Služba	5	
				6	
			Lokalizace:	L	
			HW	1	
OS	2				
Sít'	3				
Databáze	4				
Aplikace	5				
	6				
Rozhraní	7				
	8				
Jméno řešitele:	Datum:	Informace o stavu vyřizování		Přijal:	Odeslal:
				dne:	dne:
Přílohy řešitele:					

Příloha č. 6 Smlouvy - Specifikace_App pro Disp

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. Specifikace_App pro Disp následuje na další straně.)