Č. smlouvy: 302/2022

Č. veřejné zakázky: 1/2022

Smlouva o poskytování servisních služeb k aplikaci e-spis

**Smluvní strany:**

**Státní fond životního prostředí České republiky**

zřízený zákonem č. 388/1991 Sb., o Státním fondu životního prostředí České republiky

sídlo: Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 – Chodov

korespondenční adresa: Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4 – Krč

zastoupený: Ing. Petrem Valdmanem, ředitelem Státního fondu životního prostředí ČR

IČO: 00020729

DIČ: není plátcem DPH

ID datové schránky: favab6q

bankovní spojení: XXX, č. účtu: XXX

kontaktní osoby pro účely smlouvy:

XXX, tel.: XXX, e-mail: XXX

XXX, tel.: XXX, e-mail: XXX

*(dále jen „objednatel“)*

a

**ICZ a.s.**

zapsaná v rejstříku vedeném MS v Praze, v oddíle B, vložce č. 4840

sídlo/místo podnikání: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

zastoupena: XXX, na základě plné moci

IČO: 25145444

Plátce DPH: ANO

DIČ: CZ699000372

ID datové schránky: 3teehfh

korespondenční adresa: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

bankovní spojení: XXX., č. účtu: XXX

kontaktní osoba pro účely smlouvy: XXX, tel.: XXX, e-mail: XXX

*(dále jen „poskytovatel“)*

Smluvní strany uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a na základě zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem „Zajištění podpory ESSSL e-spis ve formě maintenance a technické podpory“, ev. č.: 1/2022, VZ: N006/22/V00007759 (dále jen „zadávací řízení“), tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb k aplikaci e-spis (dále jen „smlouva“).

# Předmět a účel smlouvy

* 1. Účelem této smlouvy je zajištění správné funkčnosti a provozuschopnosti systému ESSSL e-spis (dále jen **„**systém**“**).
	2. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele za sjednanou odměnu poskytovat servisní služby dle následující specifikace:
		1. Maintenance – aktualizační služby (upgrade, update);
		2. Technická podpora systému e-spis – řešení incidentů; instalace nových verzí, meziverzí či hotfix; servisní a konzultační služby; služby Helpdesku (Servicedesku) a Hotline a
		3. Služby poskytované nad rámec stanoveného paušálního počtu hodin vymezeného pro poskytování služeb dle čl. 1.1.2 smlouvy:

#### řešení změnových/rozvojových požadavků;

#### přímá metodická podpora,

#### školení,

#### koordinace a součinnost s ostatními dodavateli,

#### vedení projektu,

#### profylaktická prohlídka,

#### ad hoc služby.

Dále také jen jako „servis“ či „servisní služby“.

* 1. Podrobně je předmět plnění této smlouvy vymezen **v příloze č. 1 smlouvy**.
	2. Předmět plnění je spolufinancován z projektu TP OPŽP a NZÚ NSA – Komunikační služby, ORG 6309, reg. č. CZ.05.6.125/0.0/0.0/15\_025/0005150.

# Doba trvání smlouvy a místo plnění

* 1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 36 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy, nebo do vyčerpání finančního limitu ve výši 2.550.000 Kč bez DPH za poskytované servisní služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
	2. Místem plnění jsou centrála objednatele na adrese Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4 – Krč a ojediněle i sídlo objednatele na adrese Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 – Chodov.
	3. Většinu servisních služeb může poskytovatel provádět i na dálku zpravidla formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace, není-li pro poskytnutí příslušné služby nezbytná osobní přítomnost pracovníků poskytovatele v místě plnění. V případě nezbytnosti osobní přítomnosti pracovníků poskytovatele v místě plnění se jim objednatel zavazuje poskytnout příslušnou součinnost. V případě, že není možné provádět servis ani dálkovým přístupem, ani v prostorách objednatele, či to charakter vady systému vyžaduje, je místem plnění pro účely provádění servisu přímo provozovna poskytovatele. Poskytovatel si v tomto případě hradí veškeré náklady na dopravu a další související náklady.

# Cena a platební podmínky

* 1. Cena poskytovaných servisních služeb v rozsahu této smlouvy je sjednána na základě výsledku zadávacího řízení a podrobně je vymezena v příloze č. 2 smlouvy.
	2. Ceny uvedené v příloze č. 2 této smlouvy zahrnují veškeré a konečné náklady spojené s poskytováním služeb; žádné další práce, dodávky, služby ani činnosti nebudou samostatně účtovány.
	3. Ceny mohou být v průběhu trvání smlouvy změněny pouze z důvodu změny zákona
	č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě bude k částce bez DPH připočítáno DPH ve výši dle zákonné sazby aktuální ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
	4. Maximální cena za celý předmět plnění nepřesáhne částku **2.550.000 Kč bez DPH**, přičemž objednatel není povinen vyčerpat tuto částku celou.
	5. Podmínky fakturace
		1. Odměna za poskytování služby maintenance dle čl. 1.1.1 smlouvy je splatná vždy jednou ročně na začátku kalendářního roku pro dané období, za které se služba hradí (tj. za 12 měsíců poskytování služeb). Dnem zdanitelného plnění je poslední den předcházejícího kalendářního roku. První daňový doklad bude vystaven v měsíci, v němž nabude účinnosti tato smlouva.
		2. Odměna za poskytování služby podpory systému dle čl. 1.1.2 smlouvy je splatná vždy čtvrtletně zpětně za uplynulé kalendářní čtvrtletí, ve kterém byly tyto služby poskytnuty. Dnem zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly služby poskytnuty. Pokud podpora nebude poskytována po celé kalendářní čtvrtletí, bude daňový doklad vystaven pouze v poměrné výši, v níž byla služba poskytována.
		3. Odměna za čerpání hodin podpory nad rámec paušálu za období kalendářního roku je splatná vždy jednou ročně na konci kalendářního období. Dnem zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního roku, ve kterém byly služby poskytnuty.
		4. Odměna za ostatní služby dle čl. 1.1.3 smlouvy je splatná vždy měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém byly tyto služby poskytnuty. Dnem zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty.
	6. Poskytovatel je povinen vystavovat daňový doklad nejpozději do 15 pracovních dnů po uskutečnění zdanitelného plnění. Vystavený daňový doklad musí odpovídat svou povahou pojmu účetního dokladu podle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a musí splňovat náležitosti obsažené v ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. Faktura vystavená poskytovatelem, který není plátcem DPH, musí splňovat náležitosti obsažené v ust. § 435 občanského zákoníku. V případě neuvedení stanovených údajů na daňovém dokladu/faktuře dle příslušných právních předpisů, nemůže poskytovatel uplatnit sankce za případné nedodržení termínu splatnosti.
	7. Daňový doklad musí obsahovat text „*Předmět plnění je spolufinancován z projektu TP OPŽP a NZÚ NSA – Komunikační služby, ORG 6309, reg. č. CZ.05.6.125/0.0/0.0/15\_025/0005150“, VZ č. 1/2022 s číslem smlouvy 302/2022*.“. Uvedený text může být ze strany objednatele měněn, přičemž o této skutečnost vyrozumí objednatel poskytovatele vždy písemně (postačí vyrozumění učiněné prostřednictvím e‑mailové komunikace).
	8. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad vždy až po prokazatelném poskytnutí a převzetí předmětu plnění objednatelem. Přílohou daňového dokladu za poskytování služeb dle čl. 1.1.2 a 1.1.3 smlouvy musí být servisní výkaz obsahující detailní rozpis jednotlivých požadavků schválený a podepsaný oběma smluvními stranami, který obsahuje soupis poskytnutých služeb s vymezením jejich pracnosti, datum zadání požadavku k jejich realizaci, datum přijetí požadavku k realizaci poskytovatelem spolu s uvedením sjednaného termínu k vyřešení, odstranění problému (tj. splnění reakční povinnosti) a datum vyřešení daného požadavku, odstranění problému.
	9. Daňový doklad / faktura bude uhrazena bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu/faktuře. **Splatnost** daňového dokladu/faktury bude **30 dnů** od data jejího doručení objednateli. Smluvní strany se dohodly, že povinnost úhrady je splněna okamžikem, kdy byla dlužná částka odepsána z bankovního účtu objednatele.
	10. Objednatel nebude poskytovat zálohy.
	11. Objednatel není povinen proplatit daňový doklad, který nemá sjednané nebo právními předpisy stanovené náležitosti, nebo který je věcně nesprávný, pokud požádal poskytovatele písemně o jeho doplnění nejpozději do **15 dnů** od okamžiku jeho prokazatelného doručení. Za písemné oznámení se považuje i oznámení učiněné prostřednictvím e-mailové komunikace. Lhůta splatnosti daňového dokladu počíná následně běžet dnem, kdy objednatel obdržel bezvadný daňový doklad.
	12. Poskytovatel podpisem této smlouvy přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu ust.
	§ 1765 občanského zákoníku.

# Objednávky, termín a způsob plnění

* 1. Požadavky objednatele na provedení servisu budou vznášeny prostřednictvím objednávek zasílaných poskytovateli (dále jen „**objednávka**“), a to v pracovních dnech v čase od 9:00 do 17:00 (dále rovněž jen „**pracovní doba poskytovatele**“) přes příslušnou webovou stránku, prostřednictvím Helpdesk poskytovatele, výjimečně mohou být vznášeny i telefonicky, ale je nutno je následně prostřednictvím Helpdesku potvrdit.
	2. Pokud poskytovatel nedisponuje Helpdeskem, nebo Helpdesk poskytovatele technicky nevyhovuje objednateli, bude poskytovatel povinen využívat informačního (ticketovacího) systému JIRA v prostředí objednatele. Do daného systému poskytovatel obdrží od objednatele přístup.
	3. Osoby objednatele oprávněné k zadání požadavku poskytovateli jsou uvedeny v příloze č. 3 smlouvy – kontaktní osoby. Po zadání požadavku objednatelem musí poskytovatel v rámci reakční doby uvedené v příloze č. 1 smlouvy stanovit odhad pracnosti a možný termín vyřešení požadavku či problému a v Helpdesku předá zpět ke schválení objednateli.
	4. Pokud objednatel souhlasí s odhadem pracnosti a možným termínem vyřešení, předá akceptovaný požadavek zpět na poskytovatele k realizaci. Pokud objednatel nesouhlasí s návrhem poskytovatele na odhad pracnosti či termín vyřešení, vrátí jej zpět poskytovateli s vlastním návrhem odhadu pracnosti či termínu, tento poskytovatel buď akceptuje, nebo musí mezi smluvními stranami dojít k jiné dohodě o termínu vyřešení či odhadu pracnosti. V případě opakovaných neshod, resp. neakceptování termínu či odhadu pracnosti objednatele poskytovatelem, má objednatel právo od smlouvy odstoupit. U priority Havárie dle přílohy č. 1 smlouvy musí být požadavek vyřešen v objednatelem odsouhlaseném termínu, nejpozději však do dvou pracovních dnů od jeho přijetí v rámci reakční doby, pokud se smluvní strany v odůvodněných případech nedohodnou jinak. Pokud poskytovatel nedodrží tento termín pro odstranění, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
	5. Po vyřízení požadavku předá poskytovatel na objednatele splněný požadavek k otestování a k jeho uzavření.
	6. Poskytovatel je povinen objednatele, resp. kontaktní osoby objednatele, e-mailem upozornit na dostupnost nových aktualizačních služeb systému (služba maintenance). Služba maintenance je poskytována prostřednictvím Helpdesku poskytovatele, kde jsou pro objednatele viditelné příp. aktualizační služby, které může otestovat ve svém prostředí. Pokud jsou tyto v systému objednatele funkční a bezvadné, požádá objednatel prostřednictvím Helpdesku poskytovatele o jejich instalaci, kterou je poskytovatel povinen provést bez zbytečného odkladu.
	7. Závazek poskytovatele provést požadavek objednatele na servisní služby je splněn okamžikem jeho uzavření objednatelem po otestování. Poskytovatel je povinen vést záznamy o provedených požadavcích a je povinen je archivovat minimálně po dobu trvání smlouvy.
	8. Další požadavky objednatele na provádění servisních služeb jsou obsaženy v příloze č. 1 této smlouvy.
	9. V případě nutnosti osobního předání a převzetí výsledku činnosti poskytovatele, je poskytovatel povinen vyzvat objednatele k předání a převzetí výsledku servisních služeb či jeho části alespoň 3 pracovní dny před zamýšleným předáním. Objednatel je povinen potvrdit navržený termín do druhého pracovního dne od výzvy poskytovatele. Pokud poskytovatel tuto lhůtu nedodrží, je objednatel oprávněn převzetí odmítnout. Pokud by objednatel nebyl schopen v daném termínu zajistit účast oprávněné osoby k převzetí výsledku servisních služeb poskytovatele, bude mezi smluvními stranami dojednán náhradní termín předání a převzetí, který bude vyhovovat oběma stranám.
	10. Poskytovatel se při poskytování servisu zavazuje dodržovat vnitřní předpisy objednatele, s nimiž byl seznámen, a které se vztahují k předmětu plnění, a také veškeré právní předpisy České republiky, zejména z oblasti bezpečnosti, ochrany zdraví při práci, požární bezpečnosti, hygieny, pracovněprávní (zákoník práce a zákon o zaměstnanosti) a z nich vyplývající povinnosti zvláště ve vztahu k dodržování pravidel odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, placené práce přesčas a dodržování podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, to platí pro všechny osoby, které se budou na plnění předmětu plnění podílet. Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat čestné prohlášení ve vztahu k dodržování pravidel odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, placené práce přesčas, a dále potvrzení o proškolení ve vztahu k bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, vč. potvrzení od poddodavatelů.

# práva a povinnosti smluvních stran

* 1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje:
		1. provádět servis řádně a včas za sjednanou odměnu za podmínek této smlouvy,
		2. předložit objednateli požadavky na potřebnou dokumentaci, materiály a informace nezbytné pro plnění předmětu smlouvy, stejně jako požadavky na součinnost při organizačním zajištění, a to bezodkladně po podpisu této smlouvy,
		3. bez zbytečného odkladu informovat objednatele o splnění požadavků na servis.
	2. Poskytovatel prohlašuje, že má k veškerým činnostem dle této smlouvy potřebná oprávnění, především **oprávnění od výhradního vykonavatele majetkových práv k aplikaci ICZ e-spis, kterou je společnost ICZ a.s., o možnosti nabízet a distribuovat předmětnou aplikaci a o možnosti poskytovat související služby k aplikaci.** V případě, že poskytovatel uvedené oprávnění ztratí, je povinen objednatele o této skutečnosti informovat nejpozději do 2 pracovních dnů. Objednatel je v takovém případě oprávněn od smlouvy odstoupit.
	3. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost při realizaci předmětu této smlouvy. Objednatel je povinen v rámci poskytování součinnosti umožnit poskytovateli plný přístup k technickému vybavení systému. Objednatel se dále zavazuje provozovat technické vybavení v souladu s návodem k obsluze, instruktáží a v souladu s odborným školením provedeným techniky poskytovatele.
	4. V případě, že poskytovatel při plnění předmětu smlouvy využívá služeb třetích osob, je v takovém případě v souladu s § 1935 občanského zákoníku odpovědný za plnění všech smluvních povinností rovněž těmito osobami, tj. jako by plnil sám. Třetí osoby musí splňovat požadavky příslušných právních předpisů, jiných norem či této smlouvy vztahujících se k provádění servisu.
	5. Poskytovatel je povinen poskytovat servis, k němuž je zavázán, poctivě, s vynaložením veškeré pečlivosti, znalostí a odbornou péčí, které jsou s jeho povoláním spojeny. Je přitom povinen dbát zájmů objednatele a chránit jeho dobrou pověst.
	6. Poskytovatel prohlašuje, že má ke dni uzavření smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti minimálně ve výši odpovídající pojistné částce 2.000.000 Kč (dále jen „pojistná smlouva“). Poskytovatel se zavazuje mít uzavřenou pojistnou smlouvu po celou dobu účinnosti této smlouvy.
	7. Poskytovatel předloží kopii platné pojistné smlouvy či jiný doklad ze kterého je zřejmá existence takového pojištění před podpisem smlouvy. Je-li pojistná smlouva předložená poskytovatelem před uzavřením smlouvy sjednána na dobu kratší, je povinen před ukončením platnosti této pojistné smlouvy vždy předložit novou pojistnou smlouvu tak, aby pojistné doby na sebe navazovaly, a to až do ukončení plnění dle této smlouvy. Objednatel může požadovat předložení dokladů o úhradě pojistného za příslušné pojistné období. V případě, že poskytovatel poruší povinnost uvedenou v tomto odstavci tohoto článku, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
	8. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní požadavky objednatele, které tvoří přílohu č. 5 této smlouvy.

# Ostatní ujednání

* 1. Poskytovatel je oprávněn provádět zápočty pouze po předchozím souhlasu objednatele. Pokud bude jedna strana dlužit druhé straně více dluhů, pak bude jakékoliv plnění vždy započteno nejprve na dluh nejstarší, nevyplývá-li z plnění výslovně, že jde o plnění na jiný, konkrétně určený dluh, a to bez ohledu na to, které závazky byly upomenuty a které nikoliv.
	2. Žádná ze smluvních stran nepostoupí práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami této smlouvy bude neplatné a neúčinné. Totéž platí pro postoupení smlouvy.
	3. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zákona
	č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a tato smlouva, popř. její část může být předmětem poskytování informací.
	4. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli součinnost při výkonu finanční kontroly prováděné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
	5. Rozsah podílu poddodavatelů na plnění smlouvy stanoví příloha č. 4 této smlouvy „Seznam poddodavatelů“, která obsahuje údaje o zapojených poddodavatelích a vymezena část plnění, kterou budou poskytovat.
	6. **Výhrada předložení atestace eSSL:**
1. Dne 1. února 2022 nabyl účinnosti zákon č. 261/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s další elektronizací postupů orgánů veřejné moci, tzv. „DEPO“, který novelizoval i zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě. Pro objednatele z tohoto předpisu vyplývá povinnost vést pouze spisovou službu v elektronické podobě, která prošla certifikací (atestací) podle výše uvedeného zákona, tzn. dodavatel elektronické spisové služby musí prokázat, že je jejich aplikace v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb. i ostatní legislativou. Objednatel je povinen uvést vedení spisové služby do souladu s novelou zákona do 31. 12. 2024, nicméně aktuálně je v legislativním procesu novela DEPO zákona, která by měla výrazným způsobem změnit podmínky pro vydávání atestací a také odložit účinnost povinnosti vést v elektronické podobě spisovou službu s atestací, pro objednatele až na konec roku 2026.
2. V případě, že ke dni 1. 7. 2023 bude dle účinné úpravy zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě stanovena povinnost pro SFŽP ČR vést elektronickou spisovou službu s atestací nejpozději do jakéhokoliv dne průběhu účinnosti této smlouvy, bude objednatel požadovat po poskytovateli předložení této atestace k systému minimálně 6 měsíců před zákonem stanoveným termínem pro splnění této povinnosti.
3. Poskytoval je v takovém případě povinen mít platnou atestaci nejpozději od data stanoveného zákonem pro splnění této povinnosti po celou dobu trvání smlouvy. Objednatel je oprávněn si v průběhu trvání smlouvy kdykoliv vyžádat doklad o platné atestaci. V případě, že nebude doložena atestace v daném termínu, či poskytovatel nebude nadále disponovat platnou atestací, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

# OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

* 1. Smluvní strany berou na vědomí, že pokud dojde v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy k předání/poskytnutí osobních údajů druhé smluvní straně, jsou smluvní strany povinny:
1. zajistit povinnost mlčenlivosti osob oprávněných k nakládání s poskytnutými osobními údaji;
2. zajistit bezpečnost poskytnutých osobních údajů;
3. nakládat s poskytnutými osobními údaji pouze za účelem a po dobu nezbytnou k plnění předmětu této smlouvy, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).
	1. Smluvní strany se výslovně dohodly, že osobní údaje předané/poskytnuté v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dále neposkytnou třetím stranám dle čl. 4 odst. 10 GDPR, ledaže by se jednalo o žádost oprávněného subjektu.
	2. **Poskytovatel** bude **jako zpracovatel pro objednatele jakožto správce** při poskytování servisních služeb zpracovávat rovněž osobní údaje ve smyslu článku 28 odstavce 3 GDPR.
	3. V souvislosti s poskytováním servisní služby podle této smlouvy **pověřuje** správce zpracovatele **zpracováním** osobních údajů, a to **v následujícím rozsahu**:
		1. kategorie subjektů:
			1. uživatel informačního systému,
			2. evidovaný subjekt.
		2. typ osobních údajů:
			1. uživatel informačního systému (jméno, příjmení, funkční místo, email, přístupové údaje (login),
			2. evidovaný subjekt, u kterého je rozsah osobních údajů variabilní dle typu/role/postavení/vztahu ke správci, a to např.  (jméno, příjmení, název, RČ, datum narození, adresa trvalého pobytu, doručovací adresa, číslo bankovního účtu apod.).
	4. Zpracovatel při zpracování osobních údajů provádí operace v rozsahu plnění povinností zpracovatele na základě této smlouvy, především nahlížení, uložení, zpřístupnění apod.
	5. Zpracovatel prohlašuje, že si je vědom svých povinností podle právních předpisů, zejména GDPR, a zavazuje se, že zajistí jejich plnění, zejména tím, že zajistí prokazatelné seznámení osob zajišťujících činnosti přizvaných osob při veřejnoprávních kontrolách na místě a při provádění kontrolních přepočtů a případně i ostatních svých zaměstnanců poskytujících služby na základě této smlouvy a ostatních oprávněných osob s povinností mlčenlivosti a ostatními příslušnými povinnostmi dle právních předpisů. O prokazatelném seznámení oprávněných osob a ostatních svých zaměstnanců s povinnostmi, musí být pořízen písemný záznam, který musí být na vyžádání správce kdykoliv zpřístupněn.
	6. V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je zpracovatel povinen bezodkladně informovat správce a je povinen bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu. O přijatých opatřeních je zpracovatel povinen bezodkladně písemně informovat správce.
	7. Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická, personální a jiná potřebná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů zpracovatelem.
	8. Osobní údaje je možné zpracovávat pouze na pracovištích zpracovatele nebo jeho dodavatelů (subdodavatelů, poddodavatelů) schválených písemně správcem, a to na území Evropské unie. Zpracovatel i správce se zavazují dodržovat při zpracovávání osobních údajů na základě této smlouvy povinnosti stanovené GDPR, popřípadě i dalšími obecně závaznými právními předpisy k této činnosti se vztahujícími.
	9. Správce tímto ve smyslu čl. 28 odst. 2 GDPR uděluje zpracovateli obecné povolení zapojit do zpracování osobních údajů další subjekt; zpracovatel však ještě před zapojením tohoto dalšího subjektu musí písemně informovat správce o veškerých zamýšlených změnách, týkajících se přijetí dalších subjektů nebo jejich nahrazení a poskytnout objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Zpracovatel musí uložit těmto dalším subjektům stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uloženy jemu.
	10. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace této smlouvy, a to zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.
	11. **Technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů**
		1. Zpracovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, zejména GDPR.
		2. Zpracovatel se zavazuje, že zpracovávání údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
			1. k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby zpracovatele, které budou mít zpracovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;
			2. zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
			3. osobní údaje budou zpracovávány v prostorách zpracovatele, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby zpracovatele nebo jeho dodavatelů (poddodavatelů);
			4. zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje;
			5. opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.
		3. Zpracovatel se zavazuje vydáním vlastních vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání, zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy u zpracovatele, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě uzavírané mezi zpracovatelem a správcem a GDPR, zejména bude sám (a závazně uloží i těmto uvedeným osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací u zpracovatele. V případě porušení této povinnosti se zpracovatel zavazuje nahradit veškerou způsobenou škodu.
	12. **Důvěrnost informací**
		1. Budou-li správcem zpracovateli, případně zpracovatelem správci v rámci realizace této smlouvy zpřístupněny informace, které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a mají povahu důvěrných informací, resp. tvoří předmět obchodního tajemství správce nebo zpracovatele ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, a provádí-li příslušná smluvní strana k zajištění jejich utajení účinná opatření či které byly příslušnou smluvní stranou označeny jako obchodní tajemství, zavazuje se druhá smluvní strana, že veškeré takové informace, údaje a rovněž materiály, které takové informace a údaje obsahují, použije výlučně k naplnění předmětu a účelu činnosti zpracovatele jako přizvané osoby při provádění veřejnosprávních kontrol na místě a při provádění kontrolních přepočtů, a nepoužije jich pro své potřeby či potřeby třetích osob, stejně jako neprozradí jejich obsah žádné třetí osobě, vyjma svých zaměstnanců, pověřených výkonem činnosti dle této smlouvy, případně je jinak nezneužije ve svůj prospěch či prospěch třetích osob.

# Autorská práva a ochrana díla

* 1. Pokud je při plnění smlouvy předáno, zpřístupněno či jinak objednateli nabídnuto dílo chráněné právy k duševnímu vlastnictví (dále jen „duševní vlastnictví“), poskytovatel odpovídá za to, že objednatel bude oprávněn duševní vlastnictví užívat, a to bez časového a územního omezení a minimálně v rozsahu nezbytném pro řádné užívání předmětu této smlouvy k účelu, který je ve smlouvě stanoven a není-li účel stanoven, pak k účelu obvyklému (dále jen „účel převodu práv k duševnímu vlastnictví“).
	2. Za tímto účelem poskytovatel:
		1. uděluje objednateli k duševnímu vlastnictví nevýhradní, časově a územně neomezenou licenci opravňující objednatele užívat duševní vlastnictví v nejširším možném rozsahu, v jakém lze podle právních předpisů oprávnění k užití udělit. V pochybnostech bude pojem užití vykládán jako užití v rozsahu umožněném autorským zákonem. Licence se poskytuje bezplatně. Druhá smluvní strana souhlasí s poskytnutím podlicence i s převodem licence objednatelem na třetí osobu.
		2. v rozsahu, ve kterém není oprávněn poskytnout licenci podle bodu (a), zajistí objednateli oprávnění k užití duševního vlastnictví (dále jen „licenci“) v rozsahu a za podmínek v předchozím bodě uvedených.
	3. Nedovolují-li konkrétní omezení vyplývající z právních předpisů či mezinárodních smluv udělení oprávnění k užití v rozsahu dle tohoto ustanovení, uděluje se licence v nejširším rozsahu, v jakém je to dle příslušných předpisů možné. Nebude-li dle tohoto ustanovení udělena licence v rozsahu, který je dostatečný pro dosažení účelu převodu práv k duševnímu vlastnictví, zavazuje se druhá smluvní strana provést bezodkladně právní jednání k udělení licence objednateli v rozsahu odpovídajícímu tomuto účelu, a to bezúplatně.
	4. Objednatel není povinen duševní vlastnictví užívat ani nijak zhodnocovat.

# Komunikace mezi smluvními stranami

* 1. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že za doručené se považují písemnosti doručené držitelem poštovní licence nebo prostřednictvím datové schránky a dále písemnosti (s výjimkou daňových dokladů/faktur) doručené na adresy elektronické pošty (e-mail) uvedené v hlavičce této smlouvy nebo v textu smlouvy.

# záruka a odpovědnost za vady

* 1. Na servis poskytuje poskytovatel záruku v délce trvání 2 let. Záruka na servis trvá rovněž po ukončení trvání této smlouvy.
	2. Poskytovatel odpovídá za to, že poskytování servisu bude splňovat základní specifikaci stanovenou smlouvou. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečným zajištěním požadavků na systém a vlastnostmi systému, které jsou stanoveny v příloze č. 1 smlouvy.
	3. Objednatel je povinen oznámit případné vady poskytnutého servisu bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl.
	4. Prokáže-li se, že objednatel oznámil vadu neoprávněně (tj. že se nejedná o vadu, za kterou odpovídá poskytovatel), nemá objednatel nárok na bezplatné odstranění vady.
	5. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené:
		1. vyšší mocí,
		2. tím, že objednatel nedodržoval odpovídající prostředí pro provoz předmětného systému v místě užívání v souladu s písemnými a technickými podmínkami uvedenými v dokumentaci poskytnuté poskytovatelem,
		3. tím, že objednatel nereagoval na hlášení systému nebo neohlásil poskytovateli chybová hlášení systému, poruchy systému nebo špatnou funkci systému, na němž je provozován předmět smlouvy,
		4. změnou, modifikací nebo údržbou předmětného systému jakoukoli jinou stranou než poskytovatelem nebo vyškolenými administrátory objednatele, a to bez předchozího souhlasu pracovníků poskytovatele.
	6. Poskytovatel je povinen při odstraňování vad postupovat shodně jako při řešení požadavků objednatele dle čl. 4 smlouvy, především dodržovat reakční doby a lhůty k odstranění.

# Náhrada škody a smluvní pokuty

* 1. Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou druhé straně v důsledku porušení svých povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z právních předpisů v souladu s ustanoveními občanského zákoníku.
	2. Pro případ prodlení s úhradou jakékoli odměny dle této smlouvy je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli úroky z prodlení ve výši stanovené příslušným nařízením vlády. Poskytovatel nemá nárok na další náhradu škody způsobenou prodlením objednatele s úhradou jakékoliv odměny za poskytované servisní služby.
	3. V případě prodlení poskytovatele s dodržením reakční doby uvedené v příloze č. 1 smlouvy z důvodů výlučně na jeho straně, je objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty v případě:
		1. priority Havárie ve výši 2.000,- Kč za každou hodinu prodlení, maximálně do výše 40 % z roční ceny Podpory bez DPH,
		2. priority Poruchy ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně do výše 40 % z roční ceny Podpory bez DPH,
		3. priority Chyby ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den prodlení, za každý započatý den prodlení, maximálně do výše 40 % z roční ceny Podpory bez DPH.
		4. Pokud bude dosaženo v součtu jednotlivých částek smluvních pokut u všech výše uvedených priorit hranice 40 % z roční ceny Podpory bez DPH, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
	4. V případě prodlení poskytovatele s dodržením termínu splnění, který poskytovatel navrhl a byl schválen objednatelem, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli uhrazení smluvní pokuty pro:
		1. prioritu Havárie ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně do výše 40 % z roční ceny Podpory bez DPH
		2. prioritu Porucha ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně do výše 40 % z roční ceny Podpory bez DPH
		3. prioritu Chyba ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den prodlení, maximálně do výše 40 % z roční ceny Podpory bez DPH.
		4. Pokud bude dosaženo v součtu jednotlivých částek smluvních pokut u všech výše uvedených priorit hranice 40 % z roční ceny Podpory bez DPH, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
	5. Pro případ porušení povinností uvedených v čl. 7 této smlouvy nebo povinností zakotvených v příloze č. 5 smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení uvedených povinností.
	6. Smluvní pokuty dle této smlouvy lze ve všech případech uložit opakovaně, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti, která je smluvní pokutou zajišťována. Smluvní pokuta dle této smlouvy je splatná po porušení uvedené povinnosti, na něž se vztahuje, do 10 dnů od doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k její úhradě straně povinné, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet oprávněné smluvní strany, uvedený v hlavičce této smlouvy.
	7. Povinností zaplatit smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody, jež se hradí v plné výši bez ohledu na uhrazenou výši smluvní pokuty (vyjma čl. 11.2 výše). Smluvní strany vylučují aplikaci ust. § 2050 občanského zákoníku. Zaplacením smluvní pokuty dále není dotčena povinnost poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
	8. V případě, že poskytovatel bude činnosti uvedené v článku 1 této smlouvy zajišťovat prostřednictvím externích subjektů (tedy nikoliv svými zaměstnanci), přebírá za tyto externí subjekty odpovědnost za škodu způsobenou objednateli ve všech případech porušení smluvních povinností včetně závazků k zaplacení smluvní pokuty.

# dobA TRVÁNÍ A ZÁNIK smlouvy

* 1. Tato smlouva se uzavírá na dobu poskytování servisu uvedenou v čl. 2.1 této smlouvy.
	2. Jakékoliv změny a dodatky k této smlouvě nebo její ukončení musí mít písemnou formu a musí být podepsané oběma smluvními stranami. Případné dodatky k této smlouvě budou označeny jako „Dodatek“ a vzestupně číslovány v pořadí, v jakém byly postupně uzavírány tak, aby dříve uzavřený Dodatek měl vždy číslo nižší, než Dodatek pozdější. Dané neplatí pro změny kontaktních údajů uvedených v hlavičce této smlouvy, pro náležitosti daňového dokladu dle čl. 3.7 této smlouvy. Uvedené změny mohou být činěny prostřednictvím písemného oznámení druhé straně, kdy postačí oznámení učiněné prostřednictvím e-mailové komunikace. Veškeré případné změny smlouvy musí být v souladu s ust. § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Tato smlouva může být ukončena pouze písemně, a to:
		1. dohodou podepsanou oběma smluvními stranami, v tomto případě platnost a účinnost smlouvy končí ke sjednanému dni;
		2. odstoupením od této smlouvy v důsledku nesplnění povinnosti vyplývající z této smlouvy;
		3. odstoupením od této smlouvy v důsledku zahájení insolvenčního řízení vůči druhé smluvní straně,
		4. jednostrannou vypovědí kterékoliv ze smluvních stran bez udání důvodu kdykoli v průběhu její účinnosti, a to i před zahájením poskytování servisu, když výpovědní doba činí 4 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď druhé straně doručena. Pokud některá ze smluvních stran odmítne převzít výpověď nebo neposkytne součinnost potřebnou k jejímu řádnému doručení, považuje se výpověď za doručenou dnem, kdy došlo k neúspěšnému pokusu o doručení. V případě, že bude výpověď doručována listině, musí být obálka zřetelně označena slovy VÝPOVĚĎ.
	4. Vedle důvodů stanovených občanským zákoníkem může objednatel odstoupit pro podstatné porušení smlouvy poskytovatelem, kterým se rozumí zejména:
		1. nedodržení nejzazšího termínu pro odstranění problému s prioritou Havárie dle přílohy č. 1 této smlouvy,
		2. situace popsaná v čl. 11.3.4 a 11.4.4 této smlouvy, pokud částky smluvní pokuty dosáhnou výše 40 % a více z roční ceny Podpory bez DPH,
		3. v případě opakovaných neshod, resp. neakceptování termínu či odhadu pracnosti objednatele poskytovatelem při realizaci požadavků dle čl. 4.4 smlouvy,
		4. v případě, že poskytovatel ztratí oprávnění dle čl. 5.2 smlouvy nebo poruší povinnost spojenou s pojištěním odpovědnosti uvedenou v čl. 5.6, resp. čl. 5.7 smlouvy.
	5. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení druhé smluvní straně. V případě, že odstoupení od smlouvy není možné doručit druhé smluvní straně ve lhůtě 10 dnů od odeslání, považuje se odstoupení od smlouvy za doručené druhé smluvní straně uplynutím 10. dne ode dne prokazatelného odeslání takového odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
	6. V důsledku zániku smlouvy nedochází k zániku nároků na náhradu škody vzniklých porušením této smlouvy, nároků na uhrazení smluvních pokut, ani jiných ustanovení, která podle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po jejím zániku.
	7. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku smlouvy si vzájemně vypořádají veškeré závazky a pohledávky do 30 dnů ode dne zániku smlouvy. Poskytovatel je povinen ve lhůtě dle předchozí věty předat osobní údaje objednateli a provést likvidaci osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této smlouvy.
	8. V případě předčasného ukončení smlouvy si objednatel vyhrazuje, že může k uzavření nové smlouvy oslovit dalšího dodavatele v pořadí dle hodnocení v zadávacím řízení, splňuje-li tento zadávací podmínky a poskytne-li součinnost.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Tato smlouva nabývá **platnosti** dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a **účinnosti** nabývá dnem uveřejnění v registru smluv, a to v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění smlouvy zajistí objednatel a poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informuje. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu založeného touto smlouvou, jakož i se zveřejněním celé této smlouvy.
	2. Smluvní vztahy založené touto smlouvou mezi smluvními stranami a jí výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, především pak ustanoveními občanského zákoníku, pokud smlouva nestanoví jinak.
	3. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nezakládá neplatnost celé smlouvy. Pro takový případ se smluvní strany zavazují nahradit neplatné ustanovení smlouvy platným ustanovením, které nejlépe odpovídá obsahu a účelu neplatného ustanovení.
	4. Smluvní strany se dohodly, že veškeré případné spory vzniklé na základě této smlouvy budou řešeny primárně smírně, v případě přetrvávající neshody pak před soudy České republiky. Smluvní strany se ve smyslu ust. § 87 odst. 1 zákona č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, v platném znění, dohodly, že smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Ke kolizním ustanovením českého právního řádu se přitom nepřihlíží.
	5. Tato smlouva představuje úplnou smlouvu smluvních stran ohledně předmětu plnění a nahrazuje veškeré předchozí smlouvy, smlouvy a jiná ujednání učiněná ve vztahu k tomuto předmětu plnění smluvními stranami v minulosti, ať již v písemné, ústní či jiné formě.
	6. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva výtisky a poskytovatel jeden výtisk. V případě elektronického podpisu smlouvy se stejnopisy nevyhotovují.
	7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
		1. Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění,
		2. Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb,
		3. Příloha č. 3 – Kontaktní osoby,
		4. Příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů (příp. prohlášení o jejich nevyužití),
		5. Příloha č. 5 – Bezpečnostní požadavky objednatele.

V případě rozporu mají ustanovení této smlouvy přednost před přílohami.

* 1. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a shledaly, že její obsah přesně odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a zakládá právní následky, jejichž dosažení svým jednáním sledovaly, a proto ji níže, prosty omylu, lsti a tísně, jako správnou podepisují.

V Praze dne 30. 5. 2022 V Praze dne 17. 5. 2022

*za objednatele* *za poskytovatele*

**Ing. Petr Valdman** **XXX**

ředitel Státního fondu životního prostředí ČR na základě plné moci, ICZ a.s.

Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění

**I. Specifikace řešení e-spis pro něž je Podpora poskytována**

Systém e-spis je naimplementován s následujícími moduly:

* Spisová služba
* Modul elektronické podatelny datových zpráv
* Modul elektronického podpisu
* Modul důvěryhodnosti (důvěryhodné úložiště)
* Modul konverze do výstupního formátu
* Modul oběhu dokumentů – Referátník
* Skenování a tisk čárových kódů
* Elektronická podatelna
* Modul eIDAS
* Modul bezpečnostní kategorie
* Modul integrace MS OFFICE (plugin)
* Modul vizualizovaný podpis

**II. Maintenance systému e-spis**

Maintenance zahrnuje poskytnutí:

* nových verzí systému e-spis včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
* meziverzí či hotfix počítačového systému e-spis s přehledem úprav.

Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory XXX pracovníkům objednatele oprávněným požadovat Podporu dle přílohy č. 3 smlouvy.

**III. Support (Podpora)**

Poskytnutí činností poskytovatele:

* řešení problémů s provozem systému e-spis,
* instalace nových verzí, meziverzí či hotfix;
* servisní a konzultační služby a
* služby Helpdesku (Servicedesku) a HotLine.

Podpora bude v rozsahu čtvrtletního limitu maximálně 25 hodin.

Čerpání limitu předplacených hodin Podpory bude mezi smluvními stranami odsouhlaseno na základě výkazu za uplynulé kalendářní čtvrtletí, který zašle poskytovatel objednateli vždy do 10 pracovních dní prvního měsíce následujícího kalendářního čtvrtletí.

**Nevyčerpané i přečerpané hodiny Podpory je možné převádět do dalšího čtvrtletí v rámci kalendářního roku.**

Služby poskytnuté nad tento rozsah budou následně fakturovány ročně dle platného ceníku poskytovatele, který je přílohou smlouvy, tzn. po uplynutí příslušného roku, v němž byly služby Podpory poskytovány, proběhne roční zúčtování těchto hodin, na základě kvartálních servisních výkazů. Nevyčerpané hodiny budou převedeny do následujícího kvartálu v rámci daného roku (pouze mezi 1. až 3. kvartálem, se 4. kvartálem se nevyčerpané hodiny nulují, tj. do následujícího roku nejsou převáděny) a přečerpané hodiny budou objednatelem uhrazeny na základě vystavené faktury poskytovatele dle platného ceníku, který bude přílohou smlouvy.

Uvedené činnosti budou poskytovány:

* vzdáleným připojením k systému e-spis,
* telefonickou konzultací,
* osobní přítomností pracovníků poskytovatele na adrese centrály objednatele (Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4) a ojediněle i v sídle objednatele.

**Podpora zahrnuje následující plnění poskytovatele:**

1. Helpdesk a Hotline

Provoz služby Helpdesk a Hotline, jejichž prostřednictvím budou činnosti v rámci Podpory poskytovány. Služba Helpdesk bude poskytována prostřednictvím webové stránky XXX v pracovních dnech od 9:00 do 17:00.

Přístup do systému Helpdesk budou mít pracovníci objednatele oprávnění požadovat Podporu, kteří jsou definováni v příloze č. 3 smlouvy. Přístupové údaje (účet, heslo) budou těmto pracovníků sděleny nejpozději do 3 pracovních dní po podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran.

Pro konzultace k používání systému e-spis či řešení naléhavých problémů může být současně využita Hotline za předpokladu, že doba volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle XXX v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 hodin.

2. Poskytnutí pohotovosti v pracovních dnech dle priorit jednotlivých požadavků uvedených v následující tabulce. V rámci poskytnutí pohotovosti bude poskytovatel zajišťovat dostupnost následujících zdrojů nezbytných pro plnění dle bodu III. této přílohy:

* volných kapacit odborných pracovníků,
* HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.

Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita | Charakteristika problému | Reakční doba | Termín pro odstranění |
|  Havárie | * Systém e-spis nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat,
* nebo systém e-spis lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí (založení a úprava evidenčního záznamu, oběhové funkce, změna stavu záznamu) a neexistuje dočasné náhradní řešení,
* nebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí systému e-spis.
 | 8 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hodin | v objednatelem odsouhlaseném termínu vyřešení, max. 2 pracovní dny od přijetí požadavku v reakční době, pokud se objednatel a poskytovatel nedohodnou v odůvodněných případech jinak |
| Porucha | * Nefunguje některá z méně důležitých funkcí systému e-spis (úpravy v nastavení, číselnících a organizační struktuře, šablony el. dokumentů, notifikace, tiskové výstupy apod.),
* problémy s výkonem u důležitých funkcí systému e-spis (vyhledávání, hromadné úpravy záznamů, aplikační řešení skenovacího pracoviště, hromadné operace podatelny/výpravny apod.).
 | 24 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hodin | v objednatelem odsouhlaseném termínu vyřešení |
|  Chyba | * Ostatní problémy
 | 72 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hodin | v objednatelem odsouhlaseném termínu vyřešení |

Reakční dobou se rozumí doba od zadání požadavku na řešení problému poskytovateli do okamžiku nacenění odhadu pracnosti daného požadavku ze strany poskytovatele, včetně návrhu možného termínu splnění ze strany poskytovatele.

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu priority problému na menší. Takto vzniklý méně závažný problém má dobu vzniku shodnou se vznikem původního problému.

Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla objednatelem poskytována.

Pokud nastane souběh problému s prioritou Havárie s problémy s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení problému s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení problému s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení problému s prioritou Havárie.

Pokud poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.

**IV. Možnosti služeb poskytovaných nad rámec stanoveného paušálního počtu hodin vymezených pro poskytování služeb dle bodu III. této přílohy:**

* řešení změnových/rozvojových požadavků;
* přímá metodická podpora,
* školení,
* koordinace a součinnost s ostatními dodavateli,
* vedení projektu,
* profylaktická prohlídka,
* ad hoc služby.

PŘÍLOHA Č. 2 - CENÍK POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Cena za 1 rok poskytování služby v Kč bez DPH** | **Cena za čtvrtletí poskytování služby (paušální počet 25 hodin) v Kč bez DPH**  |
| Cena za maintenance systému e-spis  | XXX |  |
| Cena za technickou podporu systému e-spis a poskytnutí vzdáleného přístupu (Support) | XXX  | XXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ostatní poskytované služby** | **Hodinová sazba v Kč bez DPH**  |
| Řešení změnových/rozvojových požadavků | XXX |
| Přímá metodická podpora | XXX |
| Školení | XXX |
| Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli | XXX |
| Vedení projektu | XXX |
| Profylaktická prohlídka | XXX |
| Ad hoc služby | XXX |

Příloha č. 3 - Kontaktní osoby

***Osoby objednatele:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Problematika** | **Jméno** | **e-mail** | **Telefon** |
| Změny smlouvy | XXX | XXX | XXX |
| Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění | XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| Osoby oprávněné požadovat servis dle této smlouvy - vyškolení administrátoři | XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| Bezpečnost | XXX | XXX | XXX |

***Osoby poskytovatele:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Problematika** | **Jméno** | **e-mail** | **Telefon** |
| Změny smlouvy | XXX | XXX | XXX |
| Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění  | XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| Osoby oprávněné provádět servis dle této smlouvy | XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX |

Příloha č.  4 - Seznam poddodavatelů

Společnost ICZ a.s. nehodlá k plnění předmětu smlouvy využít poddodavatel.

Příloha č. 5 - Bezpečnostní požadavky ve smlouvách s dodavateli

Bezpečnostní požadavky na poskytování služeb v oblasti informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“) jsou stanoveny na základě směrnic SM 12 Informační technologie a SM 46 Bezpečnostní politika informací SFŽP ČR, které jsou zpracovány s ohledem na požadavky Systému řízení bezpečnosti informací (dále jen „ISMS“) podle českých technických norem (dále jen „ČSN“) ISO/IEC 27001.

# Ochrana informací

* 1. Smluvní strany se zavazují, že uchovají v tajnosti veškeré informace o všech skutečnostech
	objednatele týkajících se informačních aktiv, které získají v průběhu činnosti podle této smlouvy, jakož i po jejím ukončení. Dále uchovají v tajnosti veškeré informace týkající se poskytovatele či objednatele, které nejsou veřejně přístupné, případně jsou označeny jako neveřejné. V této souvislosti se smluvní strany zavazují zavázat k utajování informací veškeré své zaměstnance nebo osoby, které jsou pověřeny dílčími úkoly v souvislosti s realizací účelu této smlouvy. Tyto informace použijí výhradně pro touto smlouvou dohodnutý účel.

Pozn.: Aktivem se rozumí informace v listinné a nelistinné podobě, přičemž za nelistinnou podobu se považují informace manipulované a ukládané v informačních systémech, aplikacích, audio- i videonahrávky, filmy, magnetické a optické datové nosiče informací, jako např. CD nebo DVD, diskety (dále jen „datové nosiče“) a podobně (dle SM 46 Bezpečnostní politika informací SFŽP ČR).

* 1. Poskytovatel se dále zavazuje k mlčenlivosti o postupech či metodikách, které objednatel navrhl a dodal, stejně tak o díle jako takovém.
	2. Poskytovatel se zavazuje shromažďovat jakékoli informace objednatele (např. zálohy dat, parciální zálohy dat, tabulek atd.) pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele (např. prostřednictvím informačního systému JIRA), k předem stanoveným účelům (převody dat, analýza chyby apod.) a na předem stanovenou dobu. Za objednatele je odpovědnou osobou kontaktní osoba objednatele určená ve smlouvě. Bezprostředně po vyřešení požadavku či problému je poskytovatel povinen tato data skartovat, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
	3. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti principů ochrany neveřejných informací. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace nevyužije ve svůj vlastní prospěch. Při přenosu a zpracování dat je poskytovatel povinen přijmout náležitá bezpečností opatření, aby nedošlo k úniku nebo neoprávněnému použití těchto informací. Poskytovatel předloží soupis přijatých opatření objednateli ke schválení. Přenos a zpracování informací je poskytovatel oprávněn provádět až po jejich odsouhlasení bezpečnostním manažerem – koordinátorem uvedeným ve smlouvě.

# Vymezení povoleného přístupu poskytovatele

* 1. Přístup k informačním aktivům objednatele bude umožněn jen předem schváleným zaměstnancům či dalším osobám na straně poskytovatele (dále společně jen „pracovníci poskytovatele“), zapsaným v listině „Přístup k aktivům ICT“, která bude vyplněna neprodleně po uzavření této smlouvy, nejpozději však před zahájením plnění. Vyplnění listiny zajistí objednatel ve spolupráci s poskytovatelem. V listině budou dále uvedena přidělená oprávnění jednotlivých pracovníků poskytovatele, podmínky, způsob a parametry přístupu do systému/ů objednatele.
	2. Výměnu či doplnění pracovníka poskytovatele podílejícího se na plnění smlouvy lze provést pouze na základě žádosti poskytovatele a jejím schválení kontaktní osobou objednatele určenou ve smlouvě. Pokud poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v zadávacím řízení pracovníkem poskytovatele uvedeným v listině „Přístup k aktivům ICT“, lze výměnu či doplnění takového pracovníka poskytovatele provést, pouze pokud nový pracovník poskytovatele splňuje kvalifikační předpoklady požadované v zadávacím řízení.

# Ujednání o závazku poskytovatele řídit se existujícími vnitřními předpisy OBJEDNATELe s důrazem na dokumentaci ISMS

* 1. Poskytovatel je povinen řídit se bezpečnostními požadavky a příslušnými vnitřními směrnicemi a manuály objednatele.
	2. Pracovníci poskytovatele, kteří používají, spravují či jinak využívají aktiva objednatele, musí být prokazatelným způsobem seznámeni s bezpečnostními požadavky a příslušnými vnitřními směrnicemi a manuály objednatele a musejí být poskytovatelem zavázáni se jimi řídit.
	3. Poskytovatel ustanoví odpovědnou osobu, která bude odpovídat za adekvátní seznámení se pracovníků poskytovatele s bezpečnostními požadavky objednatele a za dodržování těchto požadavků.
	4. Pracovníci poskytovatele, kteří nakládají s neveřejnými informacemi objednatele, absolvují seznámení s pravidly a postupy ISMS objednatele. Každý poučený pracovník poskytovatele následně podepíše „*Prohlášení o zajištění bezpečnosti informací objednatele (privilegovaný přístup)*“, a to nejpozději před započetím prací, na nichž se podílí.
	5. Seznámení pracovníků poskytovatele s pravidly a postupy ISMS organizuje kontaktní osoba objednatelem určená ve smlouvě či jiná odpovědná osoba určená smluvními stranami.

# Odpovědnost poskytovatele, jeho zaměstnanců, osob ve smluvním vztahu k poskytovateli a poddodavatelů

* 1. Poskytovatel zajistí promítnutí smluvních požadavků a povinností do povinností pracovníků poskytovatele podílejících se na plnění smlouvy.
	2. Bude-li poskytovatel využívat při plnění smlouvy další či jiné poddodavatele než uvedené v Seznamu poddodavatelů, jenž tvoří přílohu této smlouvy, je povinen předložit objednateli identifikační údaje těchto dalších/jiných poddodavatelů a vymezit části předmětu plnění, které budou poddodavateli realizovány, a to nejpozději před zahájením plnění jednotlivými poddodavateli.
	3. Poddodavatelé musí splňovat stejné podmínky a požadavky, jako poskytovatel a pracovníci poskytovatele. Za přenesení smluvních požadavků a povinností na poddodavatele odpovídá poskytovatel. Poddodavatel má povinnost dodržovat bezpečnostní požadavky objednatele. Poskytovatel prohlašuje, že poddodavatel je smluvně zavázán k dodržování všech bezpečnostních požadavků uvedených ve smlouvě.

# Závazek k hlášení a řešení bezpečnostních incidentů v souladu s postupy OBJEDNATELe

* 1. Ze strany poskytovatele budou důsledně hlášeny všechny skutečnosti, které vedou nebo by mohly vést k porušení bezpečnosti, integrity, spolehlivosti předmětného systému nebo systémů souvisejících. Takto budou hlášeny i skutečnosti, které již byly při údržbě napraveny. Kontaktní osobou objednatele pro hlášení těchto tzv. „bezpečnostních incidentů“ je bezpečnostní manažer ICT uvedený ve smlouvě.

# Požadavky na zajištění kontinuity poskytovaných produktů a služeb a právo kontroly dodržování bezpečnostních požadavků

* 1. Poskytovatel je povinen archivovat záznamy o provedených úkonech v rámci plnění smlouvy, a to minimálně po dobu trvání smlouvy.
	2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění bezpečnostních požadavků na straně poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě.
	3. Všechny přístupy budou důsledně logovány, aby bylo možné zpětně analyzovat proběhlé skutečnosti.