

**Smlouva č. CTU/2022\_032**  
**o zajištění servisní podpory a rozvoje nástroje pro porovnání**  
**cen a kvality služeb elektronických komunikací**  
**(Srovnávací nástroj ČTÚ) po dobu 36 měsíců**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,  
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

mezi těmito smluvními stranami:

**1. Česká republika – Český telekomunikační úřad**

Se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 – Vysočany,  
Adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025  
ID datové schránky: a9qaats  
Bankovní spojení: ČNB Praha  
Číslo účtu: 725001/0710  
IČO: 701 06 975  
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)  
Její jménem jedná: Mgr. Ing. Hana Továrková, předsedkyně Rady ČTÚ

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

**2. CHAPS spol. s r.o.**

Se sídlem: Bráfova 1617/21, 616 00 Brno  
Zastoupená: XXXXXXXXXX  
ID datové schránky: s7xvk9s  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 27-0502800227/0100  
IČO: 475 47 022  
DIČ: CZ 47547022  
Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 17631

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé,

společně označované také jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě též jako „smluvní strana“,  
na základě výsledku zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku s názvem „Zajištění  
servisní podpory a rozvoje nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických  
komunikací (Srovnávací nástroj ČTÚ) po dobu 36 měsíců“ (dále jen „zadávací řízení“).

**1.**

**Účel a předmět smlouvy**

1. Účelem této smlouvy je zajistit realizaci veřejné zakázky s názvem „Zajištění servisní podpory a rozvoje nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací (Srovnávací nástroj ČTÚ) po dobu 36 měsíců“ pomocí stanovení obsahových požadavků, postupů, obchodních podmínek a dalších smluvních ujednání, na jejichž základě dojde k realizaci poskytnutí služeb servisní podpory, údržby a rozvoje Srovnávacího nástroje ČTÚ (dále též „plnění“), to vše v návaznosti na výsledek zadávacího řízení.
2. Předmětem této smlouvy je na straně jedné závazek poskytovatele zajistit za podmínek stanovených touto smlouvou:

- a) servisní podporu a údržbu Srovnávacího nástroje ČTÚ po dobu 36 měsíců;
- b) rozvoj Srovnávacího nástroje ČTÚ;

a to v rozsahu a za podmínek podle této smlouvy. Na straně druhé je předmětem této smlouvy závazek objednatele za řádně a včas poskytnuté či poskytované plnění uhradit poskytovateli sjednanou cenu v rozsahu a za podmínek podle této smlouvy.

- 3. Objednatel disponuje úplnými zdrojovými kódy a instalačními soubory vytvořeného Srovnávacího nástroje ČTÚ (dále také jako „systém“ či „SN ČTÚ“), včetně struktury databáze systému. Veškeré úpravy a rozvoj SN ČTÚ budou poskytovatelem implementovány do současného řešení.
- 4. Objednatel se zavazuje předat poskytovateli zdrojové kódy a provozní dokumentaci k systému do 3 pracovních dní od nabytí účinnosti smlouvy.
- 5. Základní pojmy stanovené pro účely této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy (Vymezení pojmů a zkratk).

## 2.

### Specifikace provozní údržby SN ČTÚ

- 1. Zajištění servisní podpory a údržby SN ČTÚ dle čl. 1 odst. 2 písm. a) této smlouvy (dále jen „provozní údržba“) znamená řešení a odstraňování provozních problémů a havárií tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen provoz SN ČTÚ. Provozní údržba sestává z činností, které je nutno zajišťovat po celou dobu trvání smlouvy a které budou hrazeny paušálními platbami. Podrobná specifikace provozní údržby je stanovena v příloze č. 2 této smlouvy (Specifikace plnění provozní údržby).
- 2. Provozní údržba zahrnuje:
  - a) zajištění hostingu pro provoz SN ČTÚ bez limitu přenesených dat s připojením k internetu s rychlostí minimálně 1 Gb/s na prostředcích poskytovatele (serverech), s aktuálním SSL certifikátem, garancí funkčnosti a bezvadného provozu v internetových prohlížečích Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla a Safari;
  - b) zajištění bezproblémového plynulého provozu a údržbu SN ČTÚ dle dohodnutých SLA parametrů, včetně bezpečnostních a vývojových aktualizací, úhrady tzv. maintenance poplatků za licence produktů třetích stran, sledování parametrů provozu produkčního prostředí objednatele využitím dohledových nástrojů a včasné informování o případných incidentech, monitoring systémových a aplikačních logů, monitoring a údržbu databáze;
  - c) provádění pravidelných a proaktivních činností administrace a dohledu, včetně kontroly volného místa na serveru pro datové soubory, optimalizace výkonu s narůstajícím objemem dat, kontrola řádného chodu a zálohování databáze a aplikačního serveru, kontrola bezpečnosti operačního systému aplikačního serveru (patche), instalace aktuálních bezpečnostních záplat včetně používaných produktů třetích stran;
  - d) zajištění bezpečnosti webového serveru, včetně samotné webové aplikace SN ČTÚ, dle aktuálních bezpečnostních standardů, ochrana před napadením z internetu;
  - e) zajištění pravidelné SW a HW údržby oddělených produkčních i testovacích prostředí;
  - f) používání hashovacích funkcí dle doporučení NÚKIBu (minimální požadavky na kryptografické algoritmy);
  - g) zajištění dostupnosti SN ČTÚ min. 99,5 % času (měřeno za kalendářní měsíc, do tohoto parametru se nezapočítávají plánované odstávky, které budou oznámeny nejméně 5 pracovních dní předem a budou probíhat výlučně v nočních hodinách od 22 do 7 hod.); v případě nedostupnosti SN ČTÚ bude poskytovatel o tomto stavu neprodleně informovat objednatele;

- h) odstraňování vad SN ČTÚ s garancí dohodnutých SLA parametrů; SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které nejsou součástí dodávky poskytovatele;
- i) přijímání, validace, řešení a uzavírání (případně zamítání) vad;
- j) analýzu a řešení hlášených vad, udržování aplikačního programového vybavení nutného pro běh SN ČTÚ;
- k) zajištění HotLine telefonní podpory a emailové podpory v pracovní dny od 9 do 17 hod.;
- l) zajištění HelpDesk k zaznamenávání vad, incidentů, požadavků;
- m) uživatelskou podporu na úrovni L1, L2 a L3 (viz příloha č. 2 této smlouvy);
- n) součinnost při vyhodnocování a zpracování logů o běhu SN ČTÚ;
- o) identifikaci požadavku, kterou se rozumí analýza příčin problému nahlášeného objednatelem;
- p) kategorizaci požadavku, v návaznosti na identifikaci požadavku, kterou se rozumí stanovení, zda jde o:
  - vadu,
  - chybu z testování,
  - provozní údržbu,
  - jinou činnost dle požadavků objednatele;
- q) odhad pracnosti požadavku v ČLH,
- r) provádění pravidelného zálohování kompletní aplikace a dat včetně konfigurace min. 1x za 24 hodin. Dostupnost záloh pro možné obnovení aplikace či dat je min. 14 dní zpětně. Musí být možné samostatné obnovení aplikace a dat, tedy v max. míře nezávisle na sobě;
- s) pravidelnou aktualizaci uživatelské příručky a provozní dokumentace zpracované v souladu s požadavky podle vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, zohledňující vývoj SN ČTÚ; tyto výstupy budou provedené v českém jazyce;
- t) zpracování čtvrtletních reportů o rozsahu práce (výkaz práce servisní podpory), např. o zpracovaných požadavcích, dostupnosti SN ČTÚ, bezpečnostních incidentech, serverové statistiky o přístupech a návštěvnosti;
- u) zajištění podpůrných a souvisejících činností s plněním veřejné zakázky (zejména komunikace s objednatelem, účast na schůzkách, konzultace apod.).

### 3.

#### **Pravidla a způsob poskytování podpory v případě vad SN ČTÚ**

1. Poskytováním podpory v případě vad se rozumí činnosti provozní údržby dle čl. 2 odst. 2 písm. h) až m) této smlouvy.
2. Primárním komunikačním kanálem pro hlášení vad zjištěných při provozu SN ČTÚ je HelpDesk ve smyslu v čl. 14 odst. 4 této smlouvy.
3. Sekundární komunikační kanály (HotLine dle čl. 14 odst. 5 této smlouvy) lze pro hlášení vad využít toliko v případech nedostupnosti primárního komunikačního kanálu.
4. SLA lhůty začínají plynout od okamžiku ohlášení vady. Je-li vada ohlášena prostřednictvím některého ze sekundárních komunikačních kanálů v souladu s odstavcem 3 tohoto článku smlouvy, za následné zanesení ohlášené vady do HelpDesk odpovídá poskytovatel.

5. Klasifikace vad a lhůty pro jejich odstranění jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy (Specifikace plnění provozní údržby).
6. Do SLA lhůty na odstranění vady se nezapočítává čas potřebný na zajištění součinnosti objednatele, případně třetích stran, ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.
7. V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní den a pracovní hodiny, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění vady začnou běžet od 9 hodin následujícího pracovního dne.
8. V případě vady identifikuje kategorii závažnosti (A, B, C) zásadně objednatel dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle přílohy č. 2 této smlouvy (Specifikace plnění provozní údržby). V případě nesouhlasu objednatele s překvalifikací rozhodne osoba oprávněná jednat za objednatele ve věcech smluvních.
9. V případě, kdy nebude možno opakovatelným postupem nebo doloženou dokumentací docílit navození vady, může poskytovatel tuto vadu odložit a k jejímu řešení se vrátit znovu až v okamžiku, kdy bude možno vadu spolehlivě navodit. Toto se netýká vad kategorie „A“.
10. Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od převedení vady do stavu „Vyřešeno“ sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením poskytovateli prostřednictvím HelpDesk. V případě, že objednatel toto stanovisko v dané lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený.

#### 4.

#### **Specifikace rozvoje SN ČTÚ**

1. Rozvojem SN ČTÚ dle čl. 1 odst. 2 písm. b) této smlouvy se rozumí zejména zapracování potřebných změn vyplývajících ze změny právních předpisů, přizpůsobování SN ČTÚ obecnému vývoji v informačních systémech a další rozvoj s cílem jeho dalšího rozšiřování o nové prvky, funkcionality a zkvalitňování za účelem poskytování lepších služeb a funkcí pro uživatele.
2. Rozvoj SN ČTÚ prakticky zahrnuje zejména analýzu, návrh, vývoj, testování a implementaci změnových požadavků do tohoto nástroje.
3. Rozvoj SN ČTÚ bude na základě této smlouvy probíhat dle požadavků objednatele a v rozsahu objednatel stanoveném postupem dle odstavce 4 a násl. tohoto článku smlouvy, kdy požadované činnosti mohou zahrnovat zejména rozsáhlejší, jak předem plánované, tak aktuálně vzniklé, požadavky na úpravy SN ČTÚ, které vyžadují zpracování podrobné analýzy, designu, testování a implementaci. Objednatel je oprávněn během účinnosti této smlouvy požadovat realizaci činností v celkovém rozsahu 1600 ČLH s tím, že objednatel předpokládá rovnoměrné čerpání v průběhu účinnosti této smlouvy.
4. Jednotlivé požadavky rozvoje SN ČTÚ dle odstavce 3 tohoto článku smlouvy zadává objednatel výhradně prostřednictvím HelpDesk. Na základě zaevidovaného požadavku poskytovatel provede odhad pracnosti, přesáhne-li odhad pracnosti 400 ČLH, je poskytovatel povinen odhad pracnosti podrobně rozepsat a jednotlivé položky rozpisu (včetně souvisejícího počtu ČLH) kvalifikovaně zdůvodnit. Poskytovatel je povinen odhad pracnosti zpřístupnit objednateli.
5. Každý změnový požadavek je poskytovatelem zpracován do změnového listu, jehož vzor je uveden v příloze č. 3 této smlouvy (Změnový list). Smluvní strany mohou o specifikaci změnového požadavku objednatele dále jednat a poskytovatel je povinen obsah výsledku jednání reflektovat ve změnovém listu.
6. O realizaci činností specifikovaných ve změnovém listu rozhoduje objednatel v souladu se svými vnitřními předpisy. V případě souhlasu objednatele jsou tyto činnosti následně

realizovány poskytovatelem na základě objednatelům podepsaného změnového listu. V tomto případě má změnový list funkci jako dílčí objednávka.

7. Poskytovatel se zavazuje provést rozvoj SN ČTÚ v rámci stávajícího grafického uživatelského rozhraní (GUI) a při zachování komponent SN ČTÚ.

## **5.**

### **Místo plnění**

Místem plnění je především sídlo objednatele, nebude-li dohodnuto jinak.

## **6.**

### **Termín a doba plnění**

1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců ode dne nabytí účinnosti smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje plnění dle této smlouvy poskytovat v termínech v ní stanovených, jsou-li v ní specifikovány, nebo v termínech specifikovaných v objednatelům podepsaných změnových listech.
3. Poskytování plnění v podobě provozní údržby SN ČTÚ dle čl. 2 této smlouvy bude zahájeno nejpozději do 20 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy a potrvá po dobu 36 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění v podobě rozvoje SN ČTÚ dle čl. 4 této smlouvy po dobu účinnosti této smlouvy řádně nejpozději do termínů stanovených v objednatelům podepsaných změnových listech.

## **7.**

### **Předání, převzetí, implementace a testování**

1. Plnění dle čl. 4 této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat v termínech ve smyslu čl. 6 odst. 2 této smlouvy, jsou-li v ní specifikovány, nebo v termínech specifikovaných v objednatelům podepsaných změnových listech. Ve stanovených termínech musí být plnění poskytovatele řádně akceptováno ve smyslu odstavce 6 tohoto článku smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje nejméně 2 pracovní dny předem písemně uvědomit kontaktní osobu objednatele uvedenou v čl. 14 odst. 1 písm. a) této smlouvy o předpokládaném termínu předání, instalace či implementace plnění nebo jeho části.
3. Plnění určená k implementaci budou prvotně implementována do testovacího prostředí. Cílem testování, probíhajícího v rámci testovacího prostředí, je poskytnout poskytovateli i objednateli prostor pro identifikaci možných vad a jejich opravu, a to před implementací plnění do produkčního prostředí. Poskytovatel zaznamená výsledek testování do HelpDesku.
4. Objednatel zkontroluje na testovacím prostředí výsledek testování. Ukončení testovacího provozu schválením objednatele přes HelpDesk je předpokladem pro implementaci na produkční prostředí, která je počátkem akceptačního řízení. V rámci akceptačního řízení bude sledováno, zda plnění nevykazuje vady v rámci běžného provozu.
5. Akceptační řízení pro plnění dle čl. 4 této smlouvy trvá po dobu 10 pracovních dnů, nebude-li dohodnuto jinak (ve smyslu zkrácení) anebo neodůvodňují-li prodloužení akceptačního řízení vady na plnění. V rámci akceptačního řízení objednatel posuzuje, zda plnění nevykazuje vady v rámci běžného provozu. Výsledkem akceptačního řízení může být:
  - a) „Akceptováno“ (tj. při kontrole kvality nebyly shledány vady či nedostatky bránící

převzetí (užití) plnění), a to buď „bez výhrad“ (tj. při kontrole kvality nebyly shledány žádné vady či nedostatky), anebo „s výhradou“ (tj. při kontrole kvality byly shledány vady či nedostatky, které samy o sobě nebo ve spojení s jinými nebrání převzetí (užití) plnění; objednatel všechny vady a nedostatky specifikuje, projedná s poskytovatelem a stanoví způsob a termín jejich odstranění; termín k odstranění vad nemá vliv na povinnost poskytovatele dodat řádné plnění nejpozději do termínu ve smyslu čl. 6 této smlouvy; odstranění zjištěných vad bude v akceptačním řízení dále ověřeno a výsledek bude zaznamenán formou dodatku k akceptačnímu protokolu,

- b) „Neakceptováno“ (tj. při kontrole kvality byly shledány vady či nedostatky bránící převzetí (užití) plnění); objednatel všechny nedostatky specifikuje, projedná s poskytovatelem a stanoví způsob a termín jejich odstranění. Termín k odstranění vad a nedostatků nemá vliv na povinnost poskytovatele dodat řádné plnění nejpozději do termínu ve smyslu čl. 6 této smlouvy. Odstranění zjištěných vad a nedostatků bude v akceptačním řízení dále opětovně ověřeno a výsledek bude zaznamenán formou dodatku k akceptačnímu protokolu.
6. Akceptační řízení je ukončeno podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami, nebyly-li v rámci akceptačního řízení shledány vady, jinak podpisem dodatku k akceptačnímu protokolu, z něž bude vyplývat, že vady zjištěné v rámci akceptačního řízení byly odstraněny. Součástí akceptačního protokolu nebo dodatku k akceptačnímu protokolu bude vyčíslení smluvních pokut poskytovatele ve smyslu čl. 16 této smlouvy, byl-li poskytovatel v prodlení s plněním.
7. Vady plnění zjištěné po akceptaci předmětu plnění musí objednatel uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění a poskytovatel je povinen je odstranit neprodleně.
8. Plnění nebo jeho části budou předány poskytovatelem objednateli v elektronické podobě (např. předané na datovém nosiči nebo prostřednictvím sdíleného úložiště). Jeho součástí budou výstupy potřebné pro další rozvoj a údržbu SN ČTÚ. Jedná se zejména o uživatelskou příručku a provozní dokumentaci zpracovanou v souladu s požadavky podle vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy. Všechny výstupy budou provedené v českém jazyce.

## 8.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
2. Objednatel se v rámci zajištění provozu SN ČTÚ zavazuje zajistit nezbytnou součinnost poskytovateli a rovněž dodavateli/provozovateli systémů spolupracujících nebo předávajících si data se SN ČTÚ.
3. Objednatel souhlasí, aby hovory v rámci služby Hotline mohly být za účelem zkvalitnění služeb zachyceny na záznamové medium. O této skutečnosti je povinen volajícího zaměstnance objednatele zástupce poskytovatele včas poučit.
4. Poskytovatel se v rámci plnění této smlouvy zavazuje:
  - a) poskytnout objednateli, popřípadě jím určené třetí osobě, v období trvání této smlouvy a až tři měsíce po ukončení této smlouvy, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, nebude-li stanoveno jinak, nezbytnou technickou součinnost při převádění činností (např. instalace, zprovoznění) podle této smlouvy či jejich příslušné části na objednatele nebo jím určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda; technická součinnost zahrnuje i případnou pomoc týkající se zdrojového kódu a dokumentace; poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a v přiměřené lhůtě, stanovené objednatelem

ve výzvě; maximální rozsah součinnosti je stanoven na 240 ČLH;

- b) informovat objednatele o plánovaných úpravách a změnách SN ČTÚ, jejichž povaha může mít vliv na bezpečnost a stabilitu tohoto nástroje, či integritu dat, např. provedení významných aktualizací dílčích komponent tohoto nástroje, a to elektronicky e-mailem zaslaným minimálně 48 hodin předem; kontaktní osobou pro tato hlášení jsou všechny kontaktní osoby ve věcech smluvních a technických na straně objednatele podle čl. 14 odst. 1 písm. a) této smlouvy;
- c) využívat toliko osoby, které v rámci nabídky identifikoval jako členy realizačního týmu zastávající jednotlivé objednatelům požadované pozice s tím, že případnou změnu je oprávněn učinit až po písemném oznámení kontaktní osobě objednatele dle čl. 14 odst. 1 písm. a) této smlouvy, a to jen za takovou osobu, u které poskytovatel doloží splnění původně stanovených požadavků na danou pozici v realizačním týmu;
- d) po celou dobu trvání této smlouvy zajistit:
- plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak předpisů pracovněprávních, předpisů v oblasti zaměstnanosti, a dále oblastí bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se budou podílet na plnění této smlouvy;
  - dodržování zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů;
  - řádné a včasné plnění finančních závazků vůči svým případným poddodavatelům.

Plnění uvedených povinností zajistí poskytovatel i u svých případných poddodavatelů.

5. Poskytovatel negarantuje zajištění plnění podle této smlouvy v případě, že v průběhu trvání této smlouvy bude SN ČTÚ bez vědomí a souhlasu upravován či rozvíjen objednatelem nebo jím pověřenou třetí osobou.
6. Poskytovatel prohlašuje, že on ani jeho případný poddodavatel/poddodavatelé ke dni uzavření této smlouvy nepodnikají v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se takovou činnost nezačít v průběhu platnosti této smlouvy s tím, že shodnou povinnost je povinen přenést i na své případné poddodavatele. V případě porušení tohoto závazku uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč.

## 9.

### Práva k duševnímu vlastnictví

1. Vznikne-li při plnění předmětu této smlouvy plnění ve formě autorského díla, poskytovatel okamžikem úhrady ceny dotčeného díla postupuje objednateli v souladu s § 58 odst. 1 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), věty třetí, právo výkonu majetkových autorských práv k tomuto autorskému dílu, které poskytovatel vytvořil ke splnění svých závazků z této smlouvy. Objednatel bude vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k takovým autorským dílům.
2. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena objednateli v souladu s odstavcem 1 tohoto článku smlouvy, poskytuje okamžikem úhrady ceny plnění poskytovatel objednateli územně a časově neomezenou licenci, výhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu, včetně, bez omezení, práva upravit, zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem

nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy.

3. Pro případ, že by se na straně poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje poskytovatel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k dílu včetně oprávnění dílo postoupit na objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje předat objednateli 1x za kalendářní pololetí veškeré úplné a aktuální zdrojové kódy (v editovatelném formátu) vzniklé při rozvoji SN ČTÚ dle čl. 1 odst. 2 písm. b), resp. čl. 4 této smlouvy. Společně se zdrojovými kódy je poskytovatel povinen předat objednateli veškerou příslušnou dokumentaci ke zdrojovým kódům, přípravné a koncepční materiály a všechnu související dokumentaci, nebyly-li již objednateli předány v souladu s čl. 7 odst. 8 této smlouvy. Dále se poskytovatel zavazuje v návaznosti na počátek poskytování plnění v podobě provozní údržby SN ČTÚ dle čl. 2 této smlouvy předávat objednateli 1x za kalendářní čtvrtletí výkaz práce, obsahující evidenci všech provedených úkonů, které byly na základě této smlouvy za uplynulé kalendářní čtvrtletí provedeny.
5. V případě, že poskytovatel použije při plnění závazků podle této smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se poskytovatel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že poskytovatel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
6. Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.
7. Ustanovení tohoto článku (s výjimkou odstavce 6 tohoto článku) se nevztahují ani na další běžně komerčně dostupné nástroje, knihovny a data (dále jen „komerční nástroje“), které mohou být použity pro vytvoření díla, pokud tyto komerční nástroje nebo jejich adekvátní obdoby bude v budoucnu možné znovu využít i třetími osobami. V těchto případech je poskytovatel povinen v dokumentaci díla všechny takové použité komerční nástroje podrobně specifikovat a objednateli zajistit okamžikem úhrady ceny díla územně, časově a množstevně neomezenou nevýhradní licenci k jejich užití za účelem využívání vytvořeného díla.

## 10.

### Cena a platební podmínky

1. Cena za celkový rozsah plnění podle této smlouvy činí 2.972.000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 624.120,- Kč, cena včetně DPH činí 3.596.120,- Kč, z toho:
  - a) cena za provozní údržbu SN ČTÚ podle čl. 2 této smlouvy za 36 měsíců činí 972.000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 204.120,- Kč, cena včetně DPH činí 1.176.120,- Kč,
  - b) cena za rozvoj SN ČTÚ dle požadavků objednatele podle čl. 4 této smlouvy v rozsahu 1600 ČLH činí 2.000.000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 420.000,- Kč, cena včetně DPH činí 2.420.000,- Kč, z toho cena za 1 ČLH činí 1250,- Kč bez DPH.
2. Celková cena za plnění dle odstavce 1 písm. a) tohoto článku smlouvy je stanovena jako konečná, pevná a nepřekročitelná, přičemž zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s předmětem plnění a lze ji měnit pouze při změně sazby DPH. K ceně bude



při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, je-li poskytovatel plátcem DPH.

3. Celková cena za plnění dle odstavce 1 písm. b) tohoto článku smlouvy je stanovena jako maximální a nepřekročitelná, přičemž zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s předmětem plnění a lze ji měnit při změně sazby DPH. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, je-li poskytovatel plátcem DPH. Skutečně uhrazená cena za plnění podle čl. 4 této smlouvy však může být s ohledem na odstavec 7 tohoto článku smlouvy nižší než celková cena za toto plnění specifikovaná v odstavci 1 písm. b) tohoto článku smlouvy.
4. Celková cena za plnění dle odstavce 1 tohoto článku smlouvy nezahrnuje hodnotu plnění dle čl. 8 odst. 4 písm. a) této smlouvy. Cena za 1 ČLH tohoto plnění nesmí přesáhnout cenu 1 ČLH stanovenou v odstavci 1 písm. b) tohoto článku smlouvy. Co do úhrady tohoto plnění se bude přiměřeně postupovat podle odstavce 5 tohoto článku smlouvy.
5. Podkladem pro úhradu cen za plnění podle odstavce 1 písm. a) a b) tohoto článku smlouvy bude daňový doklad – faktura (dále jen „faktura“) se splatností 30 dnů od jejího doručení objednateli, která musí obsahovat veškeré náležitosti účetního dokladu předepsané příslušnými právními předpisy (zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku) a číslo této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu až na základě objednatelům podepsaného výkazu práce servisní podpory (pro plnění dle odstavce 1 písm. a) tohoto článku smlouvy) a na základě podepsaného akceptačního protokolu včetně případných dodatků k akceptačnímu protokolu (pro plnění dle odstavce 1 písm. b) tohoto článku smlouvy). Kopie výkazu práce servisní podpory anebo akceptačního protokolu včetně případných dodatků k akceptačnímu protokolu bude tvořit nedílnou součást faktury. Faktury budou vystavovány zvlášť v případě paušálních plateb (plnění dle odstavce 1 písm. a) tohoto článku) a zvlášť v případě plateb za plnění rozvojových požadavků (plnění dle odstavce 1 písm. b) tohoto článku).
6. Cena za předmět plnění dle odstavce 1 písm. a) tohoto článku smlouvy bude hrazena čtvrtletně vždy v poměrné částce odpovídající kalendářnímu čtvrtletí, tj. v částce 81.000,- Kč bez DPH, a to na základě faktur vystavených poskytovatelem k poslednímu dni vykazovaného období, ve kterém byly služby údržby poskytnuty. Ve vztahu ke splatnosti faktur a jejich náležitostem se bude postupovat podle odstavce 5 tohoto článku smlouvy.
7. Cena za plnění podle odstavce 1 písm. b) tohoto článku smlouvy bude hrazena měsíčně vždy za ta plnění, která byla v rámci daného kalendářního měsíce řádně akceptována, a to v poměrné částce odpovídající skutečně využitému počtu ČLH v rámci těchto plnění, tj. v částce odpovídající násobku počtu skutečně využitých ČLH a ceny za 1 ČLH stanovené v odstavci 1 písm. b) tohoto článku smlouvy. Cena bude hrazena na základě faktur, které je poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci plnění v souladu s čl. 7 této smlouvy. Ve vztahu ke splatnosti faktur a jejich náležitostem se bude postupovat podle odstavce 5 tohoto článku smlouvy. Objednatel je oprávněn nevyužít celý rozsah 1600 ČLH, neboť rozvoj SN ČTÚ bude prováděn podle skutečných potřeb objednatelů, a to na základě individuálních požadavků.
8. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 10. února.
9. V případě, že faktura nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí či bude obsahovat chyby v psaní či počtech, je objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu poskytovateli k doplnění či opravě. Lhůta splatnosti se v takovém případě přerušuje a počíná znovu běžet od vystavení opravené či doplněné faktury.
10. Platba bude uhrazena bezhotovostním převodem na účet poskytovatele. Platební povinnosti objednatelů plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání částky z účtu objednatelů ve prospěch účtu poskytovatele.

## 11.

### **Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost**

1. Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci.
2. Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, epidemie, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností ze smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí přísl. úřadu v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran ze smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy nelze zajistit jinak.
3. Vyskytne-li se působení překážky v důsledku vyšší moci, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.

## 12.

### **Salvátorské ustanovení**

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost neovlivní platnost smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků smlouvy či souvisejících ujednání.

## 13.

### **Povinnost mlčenlivosti, důvěrnost informací a ochrana osobních údajů**

1. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nepřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle podmínek této smlouvy. Za důvěrnou informaci se pokládá vždy taková informace, která je takto kteroukoliv smluvní stranou kdykoliv označena. To však neplatí v případě, že by se stala tato informace, k níž se zavazují k povinnosti mlčenlivosti či k povinnosti zachovat důvěrnost informace, podle tohoto ustanovení smlouvy, obecně známou či dostupnou. To se nevztahuje na výstupy z plnění podle této smlouvy.
2. Poskytovatel se výslovně zavazuje, že informace získané v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nezneužije k jinému účelu než výlučně k plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne bez souhlasu objednatele žádné informace třetím stranám ohledně plnění této smlouvy. Zároveň se poskytovatel zavazuje, že bude uchovávat citlivé informace ohledně plnění této smlouvy, jako jsou logy, konfigurace a topologie, jen po nezbytně nutnou dobu, potřebnou pro řádné a efektivní plnění této smlouvy. Veškeré takové informace je také poskytovatel povinen chránit proti odcizení, či zneužití.
4. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o případném bezpečnostním incidentu souvisejícím s plněním této smlouvy. V případě závažného bezpečnostního incidentu, jehož povaha může mít další vliv na bezpečnost systému či integritu dat, musí poskytovatel informovat objednatele neprodleně telefonicky na objednatelem určenou osobu. O každém bezpečnostním incidentu souvisejícím s plněním této smlouvy je

poskytovatel také povinen informovat objednatele elektronicky e-mailem, a to nejpozději do 24 hodin. Kontaktní osobou pro hlášení bezpečnostních incidentů jsou všechny kontaktní osoby ve věcech smluvních a technických na straně objednatele podle čl. 14 odst. 1 písm. a) této smlouvy. V případě změny kontaktní osoby pro hlášení bezpečnostních incidentů bude objednatel předem písemně (elektronicky) informovat všechny kontaktní osoby poskytovatele ve věcech technických a smluvních podle čl. 14 odst. 1 písm. c) a d) této smlouvy.

5. Poskytovatel bere na vědomí, že plnění této smlouvy bude spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízení GDPR. Ve vztahu ke zpracování osobních údajů poskytovatel uzavírá s objednatel smlouvu o zpracování osobních údajů, jež je přílohou č. 4 této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje, že všechny povinnosti stanovené mu v tomto článku (s výjimkou odstavce 5) nebo v souvislosti s ním ve stejné podobě uplatní vůči svým zaměstnancům, resp. tyto povinnosti přenesou v rámci svých smluvních vztahů na případné poddodavatele.

#### 14.

#### Kontaktní (pověřené) osoby a komunikace

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (pověřených) osob, jimiž v dané věci jsou:

- a) ve věcech smluvních a technických na straně objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
[REDACTED]			

- b) ve věcech odborných na straně objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
[REDACTED]			

- c) ve věcech smluvních na straně objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
[REDACTED]			

- d) ve věcech technických na straně objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
[REDACTED]			

2. Kontaktní osoby ve věcech technických projednávají a zajišťují záležitosti související s technickým zabezpečením poskytovaného plnění, kontaktní osoby ve věcech smluvních projednávají a dohlížejí na provádění plnění podle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, akceptační protokoly, prezenční listiny, změnové listy, výkazy práce apod. Kontaktní osoby ve věcech odborných specifikují změnové požadavky objednatele, odpovídají za správnost zpracování

změnového požadavku do změnového listu, jsou odpovědné za testování plnění a udělení pokynu k vystavení akceptačního protokolu.

3. Kontaktní osoby nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy a k jejím doplňkům ani k jejich zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí (pověřením) udělenou jim k tomu statutárním orgánem příslušné smluvní strany.
4. Komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem ve věcech technických a související s implementací či testováním plnění bude po celou dobu trvání této smlouvy probíhat primárně prostřednictvím poskytovatelem zajišťovaného tzv. HelpDesk nástroje Trello, a to v režimu 24x7x365 (on-line nástroj zaznamenávající požadavky včetně času jejich plnění). Poskytovatel se zavazuje zprovoznit HelpDesk do 14 dnů od účinnosti této smlouvy. Požadavky na funkčnost HelpDesku jsou specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy (Specifikace plnění provozní údržby). Provoz HelpDesk je zahrnut v ceně dle čl. 10 odst. 1 písm. a) této smlouvy.
5. Jako další komunikační kanál bude poskytovatelem zajištěn HotLine na telefonním čísle [REDAKCE] a e-mailové adrese [REDAKCE], a to v pracovních dnech v době od 9 do 17 hod.; telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
6. Veškeré dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy musí být podepsány alespoň jednou kontaktní osobou k tomu příslušnou za smluvní stranu podle dané oblasti a odbornosti (příp. jeho zástupcem), která úkon činí.
7. Změnu své kontaktní osoby, resp. jejich kontaktních údajů, je daná smluvní strana povinna písemně oznámit nejpozději do 3 dnů ode dne změny. V těchto případech nemusí být změna prováděna postupem podle čl. 17 odst. 4 této smlouvy.

## **15. Ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva může být ukončena splněním, písemnou dohodou obou smluvních stran, odstoupením od smlouvy nebo výpovědí ze strany objednatele podle odstavce 9 tohoto článku.
2. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem či touto smlouvou.
3. Kterákoliv ze smluvních stran může odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší podstatným nebo neodstranitelným způsobem své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
4. Za podstatné porušení smluvních povinností objednatelem se podle této smlouvy považuje prodlení objednatele s uhrazením ceny plnění o více než 30 dnů.
5. Za podstatné porušení smlouvy poskytovatelem se podle této smlouvy považuje zejména:
  - a) nedodržení termínů řádného plnění smlouvy stanovených ve smlouvě či v objednatelém podepsaných změnových listech,
  - b) neplnění povinností spojených s poskytováním provozní údržby SN ČTÚ podle čl. 2 této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc,
  - c) nedodržení povinnosti mlčenlivosti či zachování důvěrných informací,
  - d) neodstranění vad a nedodělků ve stanoveném termínu, nebo neprodleně v těch případech, kdy je stanovena povinnost odstranit vady neprodleně.
6. Stanoví-li oprávněná smluvní strana druhé smluvní straně pro splnění jejího závazku náhradní (dodatečnou) lhůtu, vzniká jí právo odstoupit od smlouvy až po marném uplynutí této lhůty, to neplatí, jestliže druhá smluvní strana v průběhu této lhůty prohlásí, že svůj závazek nesplní.

7. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají dnem doručení odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
8. V případě, že tato smlouva zanikne odstoupením, má poskytovatel právo na poměrnou úhradu za část plnění již poskytnutého podle této smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodu na straně poskytovatele.
9. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě, kdy dojde k vyčerpání sjednaného objemu ČLH pro rozvoj SN ČTÚ podle čl. 4 odst. 3 této smlouvy. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli a končí uplynutím posledního dne daného měsíce.
10. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodů na straně poskytovatele.

## **16.**

### **Sleva z ceny, smluvní pokuty, odpovědnost za škody**

1. V případě prodlení objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvýše však v součtu do výše 5 % z fakturované částky.
2. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním provozní údržby SN ČTÚ podle čl. 2 této smlouvy oproti reakčním dobám stanoveným v příloze č. 2 této smlouvy (Specifikace plnění provozní údržby) je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli slevu z ceny paušální platby (viz čl. 10 odst. 6 této smlouvy) v následujícím čtvrtletí po výskytu takového porušení, a to ve výši 3.000 Kč za každý započatý den prodlení v případě vady Kategorie A, ve výši 1.000 Kč za každý započatý den prodlení v případě vady Kategorie B a ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení v případě vady Kategorie C.
3. V případě prodlení poskytovatele s plněním podle čl. 4 této smlouvy uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení až do řádného předání plnění.
4. V případě porušení své povinnosti mlčenlivosti či důvěrnosti informací stanovené v čl. 13 této smlouvy poskytne poskytovatel v následujícím čtvrtletí po výskytu takového porušení objednateli slevu z ceny paušální platby (za plnění podle čl. 2 této smlouvy stanovené v čl. 10 odst. 6 této smlouvy), a to ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
5. Přesáhnou-li slevy z ceny paušální platby dle odstavců 2 a 4 tohoto článku smlouvy samotnou paušální platbu dle čl. 10 odst. 6 této smlouvy stanovenou pro následující období, je objednatel oprávněn tyto slevy započíst v následujících čtvrtletích. Nebude-li možné slevy dle odstavců 2 a 4 tohoto článku smlouvy započíst v době účinnosti této smlouvy v celé výši, je poskytovatel povinen nezapočtenou část slevy objednateli vyplatit tak, jako by se jednalo o smluvní pokutu.
6. V případě porušení nějakého z ustanovení čl. 9 této smlouvy, má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč.
7. Za porušení jiné povinnosti stanovené smlouvou uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
8. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě, není-li objednatelem započtena oproti pohledávce poskytovatele vůči objednateli. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv smluvní pokutu dle této smlouvy oproti pohledávce poskytovatele vůči objednateli.
9. Dnem úhrady smluvní pokuty se rozumí den, kdy je částka odpovídající její výši připsána

ve prospěch účtu objednatele.

10. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jeho úhradě.
11. Objednatel nemá právo uplatnit smluvní pokutu či slevu z ceny, jestliže poskytovatel prokáže, že objednatel neposkytl poskytovateli součinnost nezbytnou k tomu, aby poskytovatel mohl splnit svůj závazek.
12. Zaplacením slevy z ceny či smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody v celém rozsahu způsobené škody. Žádá ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.

## 17.

### Závěrečná ustanovení

1. Jestliže bude mít objednatel jakékoli výhrady ať již ve vztahu k poskytovanému plnění předmětu této smlouvy nebo k osobám podílejících se na straně poskytovatele na plnění předmětu této smlouvy, sdělí je důvěrným způsobem kontaktní osobě poskytovatele uvedené v čl. 14 odst. 1 písm. c) této smlouvy. Jestliže se bude domnívat, že tyto výhrady nejsou adekvátně řešeny nebo že jejich charakter či vážnost to vyžadují, bude výslovně kontaktovat odpovědnou osobu uvedenou v záhlaví této smlouvy.
2. Jestliže výhrada podle odstavce 1 tohoto článku nebude vyřešena způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím zaměstnanci, který bude oprávněn vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Schůzka se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran. Pokud nedojde k dohodě, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 15 odst. 2 této smlouvy.
3. Tato smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí českým právem. Práva a povinnosti smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem, autorským zákonem a dalšími předpisy souvisejícími.
4. Veškeré změny a doplnění této smlouvy (s výjimkou změn kontaktních osob podle čl. 14 odst. 1 této smlouvy) lze činit pouze se souhlasem obou smluvních stran písemnou formou, a to prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě potvrzenými oběma smluvními stranami, a to osobami oprávněnými jednat za smluvní strany ve věcech smluvních, jinak jsou neplatné.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude respektovat požadavky vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
6. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí objednatel.
7. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy, s výjimkou informací nezbytných pro nastavení systémů spravovaných třetí stranou. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

8. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
9. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnost dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
10. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
11. Tato smlouva je vyhotovena v listinné podobě ve třech vyhotoveních, z nichž dvě obdrží objednatel a jedno poskytovatel. Současně se smluvní strany dohodly na vytvoření smlouvy rovněž v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
12. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
  - Příloha č. 1 – Vymezení pojmů a zkratk
  - Příloha č. 2 – Specifikace plnění provozní údržby
  - Příloha č. 3 – Změnový list
  - Příloha č. 4 – Smlouva o zpracování osobních údajů

V Praze dne 28.07.2022

V Praze dne 29.08.2022

Poskytovatel:

Objednatel:

.....  
  
CHAPS spol. s r.o.

.....  
Mgr. Ing. Hana Továrková  
předsedkyně Rady  
Českého telekomunikačního úřadu

### Vymezení pojmů a zkratk

Základní pojmy jsou stanoveny pouze pro účely této smlouvy a jejích příloh.

Pojmy a zkratky	Vysvětlení
Aktualizace	Dílčí změna verze SN ČTÚ, zpravidla odstraňující zranitelnosti či drobné nedostatky SN ČTÚ většinou neprojevující se navenek uživatelům, v IT obvykle označovaná jako „patch“ nebo „security update“ (v rámci IT se také často označuje jako změna třetí číslice v čísle verze SN ČTÚ, tedy např. z 4.1.1 na 4.1.2). Aktualizace představuje takovou změnu SN ČTÚ, která nemá zásadní dopad na jeho vylepšení či funkčnost.
ČLH	Člověkohodina (poskytnutí služeb jednou osobou po dobu jedné hodiny)
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
Doba vyřešení	Pro každou kategorii Vady je uvedena ve smlouvě či v jejích přílohách a znamená rozdíl mezi časem nahlášení Vady a Odstranění Vady. Do Doby vyřešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže poskytovatel řešit Vadu z důvodu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- neobdržení podkladů a informací vyžádaných poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Vady, od objednatele;</li> <li>- řešení Vady u třetí osoby (vyjma poddodavatele), jejíž součinnost je dle smlouvy povinen zajistit objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT prostředí objednatele anebo systémů, na které jsou podporované systémy napojeny);</li> <li>- neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti objednatele vyžádané poskytovatelem v souladu s touto smlouvou a souvisejícími přílohami.</li> </ul>
Dokumentace	Část specifikace předmětu smlouvy, která představuje jednotlivé dokumenty popisující předmět smlouvy a zacházení s ním, jako jsou uživatelská dokumentace, administrátorská dokumentace, bezpečnostní dokumentace, a také jakoukoliv jinou dokumentaci vytvářenou anebo poskytovanou poskytovatelem v rámci provádění Plnění.
Konzultace	Vysvětlení konkrétních postupů, zodpovězení konkrétních dotazů zpravidla v rámci individuální návštěvy v Sídle objednatele nebo sídle poskytovatele, a to na vyžádání objednatele. Může být organizováno pro více uživatelů objednatele. Každá konzultace je doložena prezenční listinou dokládající účastníky, konzultovanou problematiku a rozsah (spotřebu času). Prezenční listina je přílohou výkazů práce.
Nařízení GDPR	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).



Odstranění Vady	Obnovení plného užívání a oprava chybných dat v podporovaném systému. Za odstranění Vady se považují i prokázaná zjištění Vady aplikací/řešení, které poskytovatel nedodává nebo prokázaná nutnost nasazení aktualizované verze aplikací/systémů, které poskytovatel nedodává, pokud k tomuto nedošlo v důsledku odstraňování jiných Vad, nebo nasazení nové verze podporovaného systému a pokud toto nemohl poskytovatel předvídat.
Open source	Pro účely této smlouvy se Open Source řídí rozhodnutím Komise (EU) 2017/863 ze dne 18. května 2017.
Požadavek	Žádost ze strany objednatele o službu nebo její podporu předaná v souladu se smlouvou poskytovateli anebo obsažená v přílohách smlouvy, která nemá příčinu v chybovém stavu.
Pracovní den	Kterýkoliv den v období od pondělí do pátku mimo státních svátků a ostatních svátků (dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích).
Pracovní hodina	Jedna hodina v pracovní dny a v pracovní době od 9.00 do 17.00 hod.
Reakční doba	Doba mezi ohlášením incidentu, Vady nebo problému (servisní požadavek) a potvrzeným převzetím servisního požadavku k řešení přiřazeným řešitelem na straně poskytovatele.
Sídlo objednatele	Sídlo ČTÚ v Praze
SLA	Service Level Agreement (definice rozsahu dostupnosti služeb)
SN ČTÚ	Srovnávací nástroj ČTÚ
Upgrade	Podstatná změna/rozšíření funkčnosti nebo změna koncepce IS, přinášející podstatné změny pro chování IS vůči uživatelům, zpravidla v IT označovaná jako „upgrade“ (v rámci IT se také často označuje jako změna v čísle verze, tedy např. z 4 na 5).
Vada	Stav, který znemožňuje používání nástroje SN ČTÚ nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen, nebo stav, který umožňuje pouze omezené používání řešení nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz. Vady jsou kategorizovány dle stupně závažnosti na vady kategorie A, B a C.
Výkaz práce	Výkaz dokládající skutečnou spotřebu kapacit odvedené práce.
Změnový list	Dokument obsahující náležitosti pro věcné schválení, objednávku, realizaci a akceptaci požadavku na rozvoj SN ČTÚ.

## Specifikace plnění provozní údržby

### 1. Zajištění provozní údržby SN ČTÚ podle čl. 2 smlouvy

Lhůty pro odstraňování vad SN ČTÚ se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:

Servisní hodiny: Pracovní dny 9:00-17:00

Stupeň závažnosti	Klasifikace vady	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kategorie A	2 hodiny	NBD (následující pracovní den)
2	Kategorie B	8 hodin	5 pracovních dnů (pokud nebude oboustranně písemně dohodnuto jinak)
3	Kategorie C	1 pracovní den	7 pracovních dnů (pokud nebude oboustranně písemně dohodnuto jinak)

#### Vada kategorie A

- Definice – Závažné chyby, projevující se viditelně na funkcionalitě aplikace, či zastavují či omezují její provoz, či provoz některých částí. Může dojít k nekonzistencím v datech. Bezprostředně ohrožuje nebo během 7 dnů může ohrozit činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
- Název kategorie – Bránící v provozu.

Vada kategorie B • Definice – Chyby přímo neovlivňují aplikaci, nebo pouze její velmi omezenou část. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Neohrožuje činnost zadavatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

- Název kategorie – Nebránící v provozu.

#### Vada kategorie C

- Definice – Funkční vada drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití systému, která nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat.
- Název kategorie – Ostatní funkční vady.

Do doby vyřešení se nezapočítává čas čekání na přímo související součinnost objednatele. Vyřešením se rozumí nasazení opraveného řešení do provozního prostředí. V případě vady kategorie A se vyřešením servisního požadavku rozumí i stav, kdy je možno dočasným opatřením požadavek převést na vadu kategorie B.

Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.

Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší, než je stanovena u jednotlivých kategorií, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.

## **2. Primární komunikační kanál HelpDesk dle čl. 14 odst. 4 smlouvy:**

Poskytovatel zajistí poskytnutí, konfiguraci a správu HelpDesk jako jednotného kontaktního místa k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn (dále jen „hlášení“) u SN ČTÚ.

HelpDesk umožní objednateli přehled o evidovaných hlášeních a způsobech a termínech jejich řešení pro účely zpětné kontroly plnění.

HelpDesk musí umožňovat:

- hlášení vad, zadávání servisních požadavků, provozních incidentů a požadavků na rozvoj,
- upřesňovat a doplňovat hlášení a k zadaným hlášením vkládat přílohy v různých formátech,
- kategorizovat zadaná hlášení a nastavovat prioritu jejich řešení,
- exportovat hlášení minimálně ve formátu \*.csv či \*.xlsx, přičemž export bude obsahovat minimálně následující informace o jednotlivých hlášeních (ID hlášení, kategorizaci hlášení [vada kategorie A, vada kategorie B, vada kategorie C, činnosti na objednávku, chyba z testování, provozní údržba], autor hlášení, název a obsah hlášení, datum zadání, stav hlášení a datum a způsob vyřešení),
- možnost filtrování dle předem stanovených parametrů (zejména dle autora hlášení, data vytvoření hlášení, stavu řešení hlášení),
- zasílat objednateli notifikace o změně stavu hlášení,
- přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení,
- počet uživatelů HelpDesku objednatele bude max. 10,
- proces schvalování požadavku.

Dostupnost HelpDesk pro uživatele podporovaných systémů prostřednictvím internetu musí být min 95 % (měřeno za kalendářní měsíc). Servisní režim: 24x7x365

## **3. Sekundární komunikační kanál HotLine (telefonická a e-mailová podpora) dle čl. 14 odst. 5 smlouvy:**

Zajištění komunikačního místa pro vznášení a odpovídání dotazů uživatelů objednatele poskytovateli, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany poskytovatele.

Rychlé řešení běžných dotazů týkajících se SN ČTÚ, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systému ani jejich dat ze strany poskytovatele, a to na vyhrazené telefonické lince a e-mailové adrese. Na základě vytočení vyhrazeného čísla proběhne zodpovězení dotazu, případně je zpracován a odeslán e-mail.

Součástí služby telefonické a e-mailové podpory není metodická podpora uživatelům (zajišťují pověřené osoby objednatele) a školení uživatelů.

Telefonické nebo emailové zadání požadavku bude následně zapsáno do HelpDesk poskytovatelem.

Pracovní dny: 9:00 – 17:00

#### 4. Řešení požadavků na uživatelskou podporu dle čl. 2 odst. 2 písm. m) smlouvy:

Zajištění provádění zásahů, které není schopen vykonat sám objednatel bez pomoci (technické či metodické) poskytovatele.

Opravy situací vzniklých v důsledku chybného uživatelského postupu.

Opravy chybně zadaných dat či dat přenesených z jiných systémů.

Vytváření výstupů dle požadavků objednatele, které nevyžadují zásah do SN ČTÚ a s ním spojené nasazení nové verze.

Nahlašování požadavků uživateli SN ČTÚ prostřednictvím HelpDesk.

Úrovně podpory:

Úroveň podpory L1	Příjem a evidence požadavků objednatele odpovědným zaměstnancem poskytovatele, zpětné potvrzení jejich přijetí, kategorizace a řízení procesu do vypořádání požadavku. Zajišťuje HotLine a řeší běžné provozní problémy, které nevyžadují analytické nebo programátorské zásahy. Předmětem podpory L1 není metodická podpora uživatelů.
Úroveň podpory L2	Řeší požadavky na podporu, které přesahují schopnosti zákaznické podpory L1, zejména provádí rozbor požadavku, hledá příčinu vady a podává profesionální vysvětlení/doporučení postupu. Je-li k vyřešení požadavku potřebná úprava produktu, zadává ji na úroveň podpory L3. U požadavků na změnu provádí analytickou přípravu a odhad pracnosti.
Úroveň podpory L3	Provádí požadované úpravy systémů podle zadání (realizuje změny v produktu). Zajišťuje zapracování těchto změn do příslušné verze produktu a ověření správnosti zapracování (otestování).

Pracovní dny: 9:00 – 17:00

<b>Změnový list</b> <b>ZL_XX_XX - Název</b>	
Smlouva č. CTU/2022_032	
Datum nahlášení:	Žadatel: Řešitel:
Název změny:	
<b>Popis změny</b>	
Pracnost realizace změny v ČLH (konzultace, analýza, vývoj, testování, dokumentace)	
Změny v datovém modelu:	Ano/Ne
Vliv změny na bezpečnost:	Ano/Ne
Vliv změny na webové služby:	Ano/Ne
Dopady do dokumentace:	Ano/Ne
Termín dodání (datum nasazení na produkci)	
<b>Schválení realizace v uvedeném rozsahu pracnosti</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Objednatel</b>	<b>Poskytovatel</b>
Jméno/funkce: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> Ředitel odboru informatiky	Jméno/funkce:
Podpis:	Podpis:

## Správa dokumentu

### Historie změn

Verze	Datum	Seznam změn	Změnil

### Pojmy a zkratky

Pojem	Vysvětlení

### Odkazy na jiné dokumenty

Odkaz	Jméno dokumentu	Verze

## **1. Zadání**

## **2. Detailní analýza**

## **3. Harmonogram**

## **4. Zhodnocení dopadů**

### **4.1. Změny v datovém modelu**

### **4.2. Dopady do rozhraní**

### **4.3. Dopady na bezpečnost**

### **4.4. Dopady do dokumentace**

## Smlouva o zpracování osobních údajů

uzavřená podle čl. 28 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 (dále jen „GDPR“)

mezi těmito smluvními stranami:

### 1. Česká republika – Český telekomunikační úřad

Se sídlem: Sokolovská 58/219, Vysočany, 190 00 Praha 9  
Adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025  
ID datové schránky: a9qaats  
Bankovní spojení: ČNB Praha  
Číslo účtu: 725001/0710  
IČO: 701 06 975  
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)  
Její jménem jedná: Mgr. Ing. Hana Továrková, předsedkyně Rady ČTÚ

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

### 2. CHAPS spol. s r.o.

Se sídlem: Bráfova 1617/21, 616 00 Brno  
Zastoupená: [REDACTED]  
ID datové schránky: s7xvk9s  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 27-0502800227/0100  
IČO: 475 47 022  
DIČ: CZ47547022  
Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 17631

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé,

společně označované také jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě též jako „smluvní strana“.

## 1.

### Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel se na základě smlouvy na zajištění servisní podpory a rozvoje nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací (Srovnávací nástroj ČTÚ, dále jen „SN ČTÚ“) po dobu 36 měsíců, č. CTU/2022\_032, uzavřené mezi smluvními stranami (dále také „Smlouva“), zavázal poskytnout plnění tak, jak je uvedeno v článku 1 Smlouvy a v člancích navazujících. Při plnění předmětu smlouvy může docházet k práci s osobními údaji. Osobními údaji se pro účely této smlouvy o zpracování osobních údajů (dále jen „Zpracovatelská smlouva“) rozumí osobní údaje nebo jakékoli identifikátory subjektů údajů, kterými jsou zejména zaměstnanci a pracovníci Objednatele, uživatelé SN ČTÚ, subjekty údajů, o kterých SN ČTÚ uchovává data a další subjekty údajů, jejichž osobní údaje byly Poskytovateli předány či případně zpřístupněny pro účel poskytování plnění dle smlouvy (dále také „Osobní údaje“).
2. V rámci poskytování plnění může docházet ke zpracování Osobních údajů Poskytovatelem. Tato Zpracovatelská smlouva upravuje podmínky zpracování osobních údajů Objednatelem jako správcem Osobních údajů a Poskytovatelem jako zpracovatelem Osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR.



3. Není-li v této Zpracovatelské smlouvě stanoveno jinak, mají pojmy použité s velkým počátečním písmenem stejný význam jako ve Smlouvě. Pro vyloučení pochybností se pod SN ČTÚ rozumí pojem tak, jak je definován v předmětu plnění Smlouvy.

## 2.

### Úlohy a pokyny pro zpracování údajů

1. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že:
  - a) Poskytovatel je zpracovatelem Osobních údajů,
  - b) Objednatel je správcem, případně zpracovatelem Osobních údajů,
  - a) obě smluvní strany se zavazují plnit své povinnosti vyplývající z platných právních předpisů, které se vztahují na zpracování Osobních údajů.
2. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s platnými právními předpisy a za účelem:
  - a) poskytování plnění pro Objednatele, a
  - b) jak bude dále uvedeno v dalších písemných pokynech udělených Objednatelem.
3. Za písemný pokyn dle odstavce 2 písm. b) tohoto článku Zpracovatelské smlouvy se považuje také pokyn učiněný prostřednictvím komunikačních nástrojů uvedených ve Smlouvě.

## 3.

### Doba trvání zpracování osobních údajů

Poskytovatel bude Osobní údaje zpracovávat pouze po dobu trvání Smlouvy nebo do doby výmazu všech Osobních údajů ze strany Poskytovatele dle této Zpracovatelské smlouvy, a to vždy na základě jednoznačného požadavku Objednatele k provedení této činnosti.

## 4.

### Povaha a účel zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel může pro účely poskytování plnění Objednateli zpracovávat Osobní údaje, a to výhradně v elektronické formě, přičemž předmětem zpracování může být i migrace dat, analýza, tvorba rozhraní a dokumentace a další činnosti potřebné pro poskytování plnění.
2. Účelem zpracování osobních údajů bude poskytování plnění.

## 5.

### Druhy osobních údajů

Předmětem zpracování podle této Zpracovatelské smlouvy budou všechny Osobní údaje, které jsou uchovávány v SN ČTÚ, a k jejichž zpracování byl na základě písemného zmocnění či Zpracovatelské smlouvy Poskytovatel pověřen. Objednatel vždy vymezení rozsah a účel pověření, dobu zpřístupnění a případná bezpečnostní opatření a zapojení dalších osob odlišných od autorizovaných osob Poskytovatele.

## 6.

### Kategorie subjektů údajů

1. Osobní údaje se budou týkat těchto kategorií subjektů údajů:
  - a) zaměstnanci a pracovníci Objednatele;
  - b) uživatelé SN ČTÚ;

- c) subjekty údajů, o kterých SN ČTÚ uchovává data;
- d) další subjekty údajů, jejichž osobní údaje byly Poskytovateli předány pro účel poskytnutí plnění dalších povinností dle Smlouvy.

## 7.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že:
  - a) dozví-li se o porušení nebo hrozícím porušení zabezpečení Osobních údajů, náhodném nebo protiprávním zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněném poskytnutí či zpřístupnění zpracovávaných Osobních údajů, neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, písemně informuje Objednatele a co nejlépe popíše vzniklé či hrozící bezpečnostní riziko, přičemž Objednateli sdělí vhodná opatření pro zabránění nebo minimalizaci porušení zabezpečení osobních údajů a přijme veškerá potřebná opatření pro minimalizaci škody;
  - b) bude Osobní údaje zpracovávat pouze v rámci EU či EHP;
  - c) Osobní údaje budou zabezpečeny v souladu s článkem 8 této Zpracovatelské smlouvy;
  - d) Osobní údaje bude zpracovávat pouze v souladu s touto Zpracovatelskou smlouvou, nebo na základě jiných písemných pokynů Objednatele; pro případné další účely zpracování je nutný vždy předchozí písemný souhlas Objednatele;
  - e) Přijme vhodná přiměřená organizační a technická opatření, jejichž cílem je, aby osoby, které se budou na straně Poskytovatele podílet na plnění této Zpracovatelské smlouvy, při styku nebo nakládání s Osobními údaji nepořizovaly kopie Osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění Osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám;
  - f) bude Objednateli nápomocen při zavádění a udržování vhodných technických a organizačních opatření k zabezpečení Osobních údajů, při ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu nebo subjektu údajů, při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů a při předchozích konzultacích s dozorovým úřadem;
  - g) zajistí Objednateli prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření součinnost, nejpozději do 14 dnů od vznesení požadavku Objednatele, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů či poskytnutí informace o zpracování osobních údajů;
  - h) poskytne Objednateli na jeho žádost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 pracovních dnů od doručení takovéto žádosti, veškerou součinnost nutnou k prokázání, že jsou Osobní údaje dostatečně organizačně a technicky zabezpečeny a poskytne veškerou součinnost v případech, kdy je u Objednatele zahájena kontrola dozorového orgánu a zaváže k této povinnosti i své pracovníky, od kterých bude potřebná součinnost.
2. Pokud Poskytovatel při zpracovávání Osobních údajů obdrží od subjektu údajů ve vztahu k Osobním údajům jakoukoliv žádost, sdělí Poskytovatel subjektu údajů, aby se s žádostí obrátil přímo na Objednatele. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení práva subjektů údajů.
3. Poskytovatel se zavazuje nevyužívat pro zpracování Osobních údajů jakéhokoliv dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele a v případě zapojení těchto dalších zpracovatelů tyto smluvně zaváže, aby dodržovali stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této Zpracovatelské smlouvě. Poskytovatel se rovněž zavazuje nesdělovat a nezpřístupňovat Osobní údaje třetím stranám

a poddodavatelům, kteří nejsou uvedeni v žádné z příloh Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel vždy souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, kteří jsou výslovně uvedeni ve Smlouvě.

4. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli či jím pověřené osobě kontrolu (včetně auditu či inspekce, dále jednotně označované také jen „audit“), dodržování této Zpracovatelské smlouvy, zejména povinností pro zpracování Osobních údajů z nich vyplývajících, a k těmto kontrolám přispěje dle důvodných pokynů Objednatele či kontrolující osoby. Poskytovatel je povinen zajistit možnost provedení kontroly také u osob, které se společně s Poskytovatelem podílejí na plnění povinností dle této Zpracovatelské smlouvy tím, že je písemně zaváže, aby Objednateli umožnily provedení kontroly zpracování Osobních údajů, a splnění této povinnosti na nich bude k žádosti Objednatele písemně vymáhat.
5. Jakoukoliv žádost o audit je Objednatel povinen zaslat písemně Poskytovateli. Po obdržení žádosti o audit se Poskytovatel a Objednatel dopředu dohodnou na:
  - a) možném termínu provedení auditu, bezpečnostních opatřeních a způsobu zajištění dodržení závazků mlčenlivosti během auditu, a
  - b) předpokládaném začátku, rozsahu a době trvání auditu.V případě, že k dohodě nedojde ani do 30 dnů ode dne odeslání žádosti, určí podmínky auditu Objednatel. Právo jednostranně určit podmínky kontroly, resp. auditu na základě předchozí věty tohoto odstavce, může Objednatel uplatnit jednou za kalendářní rok.
6. Poskytovatel může vznést písemné námitky proti jakémukoliv auditorovi, který byl pověřen Objednatel, pokud není auditor podle názoru Poskytovatele dostatečně kvalifikován, není nezávislý, je v soutěžním postavení vůči Poskytovateli nebo je jinak zjevně nevhodný. Na základě vznesené námitky má Objednatel povinnost pověřit jiného auditora, nebo provést audit sám. Objednatel se zavazuje osoby jím pověřené kontrolou a jím pověřené auditory písemně zavázat, aby zachovávali mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti se svou činností u Poskytovatele dozví, nebo k nimž získají přístup, nepožívali kopie žádných dokumentů či záznamy z nich bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, a aby po celou dobu provádění kontroly (auditů,) jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění žádných dokumentů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jsou Objednatel pověřeni auditoři a osoby pověřené kontrolou oprávněni pořizovat záznamy dokládající porušení povinností týkajících se zpracování Osobních údajů na základě Zpracovatelské smlouvy, která zjistí v rámci auditu; o rozsahu pořizovaných záznamů však musí Poskytovatele bezodkladně písemně vyrozumět a k jeho žádosti mu předložit pořizené záznamy k nahlédnutí.
7. Poskytovatel může být v souvislosti s kontrolou písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření v souvislosti s poskytováním plnění, přičemž má povinnost této výzvě vyhovět.
8. Objednatel je odpovědný za plnění všech povinností ve vztahu ke zpracování Osobních údajů, zejména za řádné informování subjektů údajů o zpracování Osobních údajů, získání souhlasu se zpracováním Osobních údajů, pokud je zapotřebí, vyřizování žádostí subjektů údajů, týkajících se realizace jejich práv (jako je právo na informace, přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, vznést námitku apod.).

## 8.

### Bezpečnost osobních údajů

1. Poskytovatel přijal níže uvedená opatření a zavazuje se je udržovat pro zajištění zabezpečení zpracování Osobních údajů po celou dobu zpracování.

2. Organizační opatření:

- a) Poskytovatel a pracovníci Poskytovatele jsou pravidelně školeni na zásady a principy ochrany osobních údajů a kybernetickou bezpečnost;
- b) Poskytovatel a pracovníci poskytovatele jsou zavázáni k mlčenlivosti v souvislosti s prací s Osobními údaji;
- c) povinnost Poskytovatele hlásit jakékoliv kybernetické bezpečnostní incidenty související s poskytováním plnění.

3. Technická opatření:

- a) Smluvní strany konstatují, že na jejich smluvní vztah se vztahují požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a zejména přílohy č. 7 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
  - b) kontrola a monitorování a zajištění přístupu do SN ČTÚ umožňující přesné zaznamenání, kdo měl možnost s Osobními údaji pracovat;
  - c) ochrana pracovních zařízení Poskytovatele prostřednictvím vhodného antivirového programu a prostředku firewall, příp. dalšími technickými ochrannými prostředky;
  - d) zajištění dostatečně silných hesel na pracovních stanicích Poskytovatele, které mají přístup do SN ČTÚ.
4. Poskytovatel zabezpečí plnění před kybernetickými útoky nejvhodnějším způsobem s přihlédnutím k povaze Osobních údajů a stavu techniky. Poskytovatel se zároveň zavazuje přijmout veškerá vhodná opatření v souladu s čl. 32 GDPR tak, aby s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku. Poskytovatel současně odpovídá za poškození Osobních údajů třetí stranou, pokud se prokáže, že nebyly odpovědně zabezpečeny v souladu s tímto článkem Zpracovatelské smlouvy.

**9.**

**Předání osobních údajů po skončení zpracování**

Po skončení smlouvy bez ohledu na způsob a důvod jejího skončení je Poskytovatel povinen všechny Osobní údaje včetně dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat předat Objednateli včetně všech existujících kopií a Osobní údaje včetně všech dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat na všech ostatních zařízeních a nosičích mimo zařízení a nosičů ve vlastnictví či užívání Objednatele trvale zničí, s výjimkou případů, kdy je uložení Osobních údajů vyžadované právem České republiky nebo Evropské unie. Provedení likvidace Osobních údajů a dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat, je poskytovatel povinen doložit Objednateli vhodným způsobem, z něhož bude vyplývat přesně definovaný způsob likvidace konkrétních údajů či metadat.

**10.**

**Další ujednání**

1. Poskytovatel není oprávněn vyúčtovat Objednateli vynaložené náklady spojené s vyřizováním jakékoliv žádosti, uvedené v článku 7 této Zpracovatelské smlouvy a není oprávněn požadovat dodatečnou odměnu za zpracování osobních údajů při poskytování plnění.

2. V případě prodlení se splněním jakékoli lhůty dle této Zpracovatelské smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
3. V případě porušení povinností Poskytovatele dle článku 7, 8 či 9 této Zpracovatelské smlouvy případně jiných povinností Poskytovatele vyplývajících z této Zpracovatelské smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé jednotlivé porušení.
4. Smluvní pokuta je splatná okamžikem porušení příslušné povinnosti. Dnem splatnosti smluvní pokuty se rozumí den, kdy musí být částka odpovídající její výši připsána ve prospěch účtu Objednatele. Uhrazení smluvní pokuty nevyklučuje nárok na náhradu škody v plné výši.
5. Poruší-li Poskytovatel či osoba, která spolupracuje s Poskytovatelem při poskytování Služeb (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním Osobních údajů, ať již vyplývá z GDPR či jiných předpisů či ze Zpracovatelské smlouvy, a Objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, ačkoli Objednatel o zahájení takového řízení Poskytovatele bezodkladně písemně vyrozuměl a v řízení použil řádně a včas veškeré věcné argumenty, doklady a důkazy získané zákonným způsobem, jejichž uplatnění nezakládá protiprávní jednání, které mu za tímto účelem Poskytovatel poskytl tak, aby mohly být včas použity, zavazuje se Poskytovatel na výzvu Objednatele, k níž bude dále přiloženo rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit Objednateli peněžitou náhradu ve výši uložené pokuty, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele ve vztahu k porušení, za které byla Objednateli pravomocně uložena pokuta, a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
6. Poruší-li Poskytovatel či osoba, která spolupracuje s Poskytovatelem při poskytování plnění (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním Osobních údajů, ať již vyplývá z GDPR či jiných předpisů či ze Zpracovatelské smlouvy, a je-li prokázán vznik materiální či nemateriální újmy třetí osobě jako subjektu údajů v příčinné souvislosti s takovým porušením a Objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se Poskytovatel na výzvu Objednatele uhradit Objednateli peněžitou náhradu ve výši uplatněné materiální či nemateriální újmy ze strany třetí osoby, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele ve vztahu ke vzniklé újmě a takovému porušení a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do 5 pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy, a to za podmínky, že Objednatel Poskytovatele o uplatnění takového nároku bezodkladně písemně vyrozuměl a použil na obranu proti takovému nároku řádně a včas veškeré věcné argumenty, doklady a důkazy získané zákonným způsobem, jejichž uplatnění nezakládá protiprávní jednání, které mu za tímto účelem Poskytovatel poskytl tak, aby mohly být včas použity.
7. Smluvní strany se dohodly, že porušením kterékoliv povinnosti Poskytovatele plynoucí z právních předpisů v oblasti bezpečnosti informací a ochrany osobních údajů, zejména ze zákona a vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, GDPR či dalších právních předpisů či ze Zpracovatelské smlouvy, představuje podstatné porušení smlouvy, jestliže v příčinné souvislosti s ním došlo ke vzniku materiální či nemateriální újmy Objednateli, nebo třetí osobě, která není nevýznamná. Smluvní strany shodně prohlašují, že za nevýznamnou újmu považují materiální či nemateriální újmu, která nepřevyšuje částku 500.000 Kč.
8. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech – dva pro Objednatele, jeden pro Poskytovatele. Současně bude vytvořena elektronická podoba smlouvy s elektronickými podpisy. Tato smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a nabývá účinnosti uveřejněním této smlouvy podle zákona

č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí Objednatel. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.

V Praze dne 28.07.2022

V Praze dne 29.08.2022

Poskytovatel:

Objednatel:

.....  
  
CHAPS spol. s r.o.

.....  
Mgr. Ing. Hana Továrková  
předsedkyně Rady  
Českého telekomunikačního úřadu