smlouva o poskytování služeb   
podpory provozu a rozvoje CA Service desk MANAGER

mezi

**Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**

jako objednatelem na straně jedné

a

CA CEE s.r.o.

jako poskytovatelem na straně druhé



OBSAH

[Preambule 4](#_Toc99724166)

[1. výklad pojmů 5](#_Toc99724167)

[2. Předmět a účel Smlouvy 6](#_Toc99724168)

[3. Doba a místo poskytování Služeb 9](#_Toc99724169)

[4. Podpora CA SDM 9](#_Toc99724170)

[5. Service Desk 10](#_Toc99724171)

[6. Nahlášení Incidentu a Požadavku 11](#_Toc99724172)

[7. Služby na objednávku a Rozšířená podpora 12](#_Toc99724173)

[8. CENA 16](#_Toc99724174)

[9. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN 19](#_Toc99724175)

[10. POVINNOSTI OBJEDNATELE 19](#_Toc99724176)

[11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE 21](#_Toc99724177)

[12. AKCEPTACE A TESTY 24](#_Toc99724178)

[13. Práva duševního vlastnictví 27](#_Toc99724179)

[14. Účast Poddodavatelů 29](#_Toc99724180)

[15. REALIZAČNÍ TÝM 30](#_Toc99724181)

[16. Vedení projektu 32](#_Toc99724182)

[17. Ochrana informací 32](#_Toc99724183)

[18. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST 33](#_Toc99724184)

[19. nárok na náhradu újmy 35](#_Toc99724185)

[20. SMLUVNÍ POKUTY, slevy z ceny A ÚROKY Z PRODLENÍ 36](#_Toc99724186)

[21. ZÁRUKA A práva z vadného plnění 38](#_Toc99724187)

[22. PROHLÁŠENÍ STRAN 39](#_Toc99724188)

[23. Trvání a ukončení smluvního vztahu 40](#_Toc99724189)

[24. povinnosti související s ukončeníM Smluvního vztahu 42](#_Toc99724190)

[25. Změny Smlouvy 43](#_Toc99724191)

[26. Pojištění 43](#_Toc99724192)

[27. KOMUNIKACE STRAN 44](#_Toc99724193)

[28. Rozhodné právo a řešení sporů 44](#_Toc99724194)

[29. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 44](#_Toc99724195)

[podpisová strana 47](#_Toc99724196)

smlouva o poskytování služeb   
podpory provozu a rozvoje CA Service desk manager

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,   
ve znění pozdějších předpisů

(„Smlouva“)

Smluvní strany

1. **Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**

se sídlem na adrese Na Poříčním právu 1/376, PSČ: 128 01, Praha 2

|  |  |
| --- | --- |
| IČO: | 00551023 |
| bankovní spojení: | Česká národní banka |
| číslo účtu: |  |
| zastoupená: | Ing.Karlem Trpkošem, náměstkem sekce informačních technologií | |

(„**Objednatel**“)

a

1. **CA CEE s.r.o.**

se sídlem na adrese V Parku 2326/18, 148 00 Praha 4 - Chodov, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, vložka C, oddíl 185706

|  |  |
| --- | --- |
| IČO: | 24175838 |
| DIČ: | CZ24175838 |
| bankovní spojení: | *neveřejný údaj* |
| číslo účtu: | *neveřejný údaj* |
| zastoupená: | Ing. Karlem Schmidtmayerem, jednatelem  Ing. Karlem Schmidtmayerem, na základě plné moci |

(„**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně „**Strany**“ a každý z nich samostatně „**Strana**“)

# Preambule

1. Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. ZZVZ svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „*Služby podpory provozu a rozvoje CA Service Desk Manager MPSV II.“*, číslo zakázky Z2022-013271, zahájenou Objednatelem odesláním do VVZ dne 8. 4. 2022 („**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je zejména poskytnutí komplexních služeb sestávajících se z převzetí, podpory provozu, rozvoje, rozšířené podpory, zajištění licencí, maintenance a exitu systému CA SDM (jak je tento pojem definován níže v **Příloze č. 1** [*Seznam definovaných pojmů*]). Cílem Veřejné zakázky je zejména poskytování nezbytné technické podpory a dalších služeb CA SDM k zajištění provozu informačních a jiných systémů Objednatele a zajištění dodržování požadavků na bezpečnostní opatření a bezpečnostní dokumentaci dle ZKB (jak je tento pojem definován níže) a souvisejících předpisů.
2. Poskytovatel předložil dne 13. 5. 2022 Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvhodnější ze všech posuzovaných nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat předmět Veřejné zakázky prostřednictvím Poskytovatele v souladu s touto Smlouvou a Poskytovatel je ochoten se na realizaci Veřejné zakázky podílet.
3. Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na poskytování podpory provozu a rozvoje centrálního řešení CA Service Desk Manager. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na šetření nákladů Objednatele.

# výklad pojmů

* 1. Seznam definovaných pojmů, které mají ve Smlouvě definovaný význam a jsou dále v textu Smlouvy uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem, je uveden v **Příloze č. 1** [*Seznam definovaných pojmů*]. Není-li zkratka či pojem uvedený s velkým písmenem v Přílohách této Smlouvy anebo jiných částech dokumentace k Veřejné zakázce, vyjma těla Smlouvy, definovaným pojmem ve smyslu tohoto Článku 1.1, má taková zkratka či pojem význam obvykle mu přikládaný v oblasti informačních a komunikačních technologií.
  2. Pro výklad této Smlouvy platí následující pravidla:
     1. Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Smlouvy.
     2. Pojmy definované v této Smlouvě v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
     3. Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.
     4. Odkazy na „**pracovní** **dny**“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
     5. Pojem „**listinný**“ nebo „**listinné**“ znamená dokument tištěný na papíře, sešitý způsobem snižujícím možnost rozešití a opatřený vlastnoručními podpisy osob jednajících za jednotlivé Strany.
     6. Přílohy k této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto Přílohy.
     7. Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.
     8. Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
     9. Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde v době trvání Smlouvy ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.
     10. Pojem újma znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Smlouvy.
     11. Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v těle Smlouvy mají stejný význam jako v Přílohách Smlouvy, není-li v konkrétní Příloze anebo těle Smlouvy výslovně uvedeno jinak.
     12. Ustanovení této Smlouvy, jejích Příloh, dokumentu v aktuální verzi s názvem „*CA SDM* \_P*rovozní dokumentace*“ dle **Přílohy č. 7 [***Seznam související dokumentace***]**, Interní dokumentace a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. tělo Smlouvy a **Příloha č. 1** [*Seznam definovaných pojmů*], 2. ostatní Přílohy, 3. Zadávací dokumentace, 4. dokument v aktuální verzi s názvem „*CA SDM\_Provozní dokumentace*“ dle **Přílohy č. 7 [***Seznam související dokumentace***]**, 5. nabídka Poskytovatele podaná v zadávacím řízení k Veřejné zakázce a 6. Interní dokumentace.

# Předmět a účel Smlouvy

* 1. Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zajištění řádného chodu CA SDM a provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu s touto Smlouvou a Objednávkami. Účelem této Smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace.
  2. Předmětem této Smlouvy je poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v:
     1. Převzetí ve smyslu Článku 2.3(a);
     2. Poskytování služeb podpory provozu ve smyslu Článku 2.3(b) spočívající v:
        1. Podpora provozu CA SDM,
        2. Uživatelská podpora,
        3. Technická a metodická podpora,
        4. Předání bezpečnostních logů,
        5. Technologický update,
        6. Záloha a obnova,
        7. Dohled nad provozem,
     3. Službách na objednávku ve smyslu Článku 2.3(c) zahrnující:
        1. Rozvoj CA SDM,
        2. Školení,
        3. Maintenance stávajících licencí
        4. Subskripce licencí neomezené metrikou příslušné licence včetně maintenance
     4. Rozšířené podpoře ve smyslu Článku 2.3(d);
     5. Exitu ve smyslu Článku 2.3(e).
  3. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z následujících dílčích plnění:
     1. provedení ohledání instalace CA SDM běžící na IT infrastruktuře v souladu s Harmonogramem a vypracování plánu převzetí, který specifikuje jednotlivé kroky a postupy směřující k převzetí instalace CA SDM od Objednatele v rozsahu alespoň dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] („**Plán převzetí**“), vytvoření a zajištění technických prostředků pro Monitoring, vč. integrace na technické prostředky Objednatele a vypracování dalších dokumentů a provádění dalších činností směřujících ke splnění účelu převzetí, tedy umožnění zahájení poskytování ostatních Služeb, zejména Služby Provozu CA SDM, a to v souladu s již vypracovaným Plánem převzetí a zejména pak v souladu s  **Přílohou č. 2** [*Specifikace Služeb*] („**Převzetí**“). V případě rozporu mezi Plánem převzetí a **Přílohou č. 2** [*Specifikace Služeb*], má **Příloha č. 2** [*Specifikace Služeb*] přednost před Plánem převzetí. Plnění dle tohoto Článku 2.3(a) musí být dokončeno a splněno v celém rozsahu do dvou (2) měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy;
     2. poskytování služeb údržby a podpory provozu spočívající zejména, nikoliv však výlučně, v následujícím plnění:
        1. podpora provozu spočívající zejména v provozování systému CA SDM, přijímání Incidentů, Požadavků, lokalizaci a odstraňování nahlášených Incidentů, provádění Servisních zásahů a mající funkce dále stanovené v této Smlouvě, včetně zajištění a provádění Podpory CA SDM a Servisních zásahů do klientské části CA SDM instalované na koncových zařízeních uživatelů CA SDM, disponuje-li CA SDM takovou částí;
        2. uživatelská podpora spočívající zejména v zodpovídání Požadavků uživatelů položených prostřednictvím Ohlašovatele;
        3. technická a metodická podpora spočívající zejména v poskytování technických, metodických a jiných konzultací;
        4. předání bezpečnostních logů spočívající v zajištění logování bezpečnostních událostí tak, aby CA SDM o sobě poskytoval informace důležité pro audit a kontrolu prováděných činností;
        5. technologický update spočívající zejména v udržování aktuální dokumentace CA SDM a Specifikace CA SDM, Aktualizace, včetně Aktualizací způsobených změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update);
        6. zálohování a provádění obnovy v případě havárie CA SDM, včetně vypracování dokumentů nezbytných pro řádné zálohování a obnovu CA SDM;
        7. dohled nad provozem spočívající zejména v poskytování Služeb údržby, provozu a podpory provozu CA SDM a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek kvality poskytování Služeb dále stanovených v  **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] a podávání pravidelných Měsíčních výkazů o provozu CA SDM (např. plnění podmínek na kvalitu Služeb stanovenou v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], kvantifikace požadavků, vytíženost CA SDM, přehled z Monitoringu dle Článku 2.3(b)(viii) a další dle specifikace uvedené v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]);
        8. udržování funkčního Monitoringu a zasílání pravidelných přehledů z Monitoringu v takové kvalitě a podrobnostech, aby byl Objednatel schopen bez dalších matematických či podobných operací uplatnit konkrétní výši smluvní pokuty anebo slevy z Ceny podpory vůči Poskytovateli a dále v podobě dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*]; a
        9. poskytnutí nezbytné součinnosti při realizaci schválených optimalizací nad IT infrastrukturou prováděných třetími osobami;

to vše za podmínek, v rozsahu a kvalitě specifikovaných v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] a této Smlouvě a to nejpozději od uplynutí druhého (2.) měsíce Převzetí po dobu trvání této Smlouvy („**Podpora CA SDM**“);

* + 1. služeb na objednávku na základě a v souladu s jednotlivými Objednávkami Objednatele uzavíranými postupem dle Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*) spočívající zejména, nikoliv však výlučně, v následujícím plnění:
       1. Rozvoji CA SDM,
       2. Školení,
       3. Maintenance stávajících licencí,
       4. Subskripce licencí neomezená metrikou příslušné licence včetně maintenance

(„**Služby na objednávku**“);

* + 1. poskytování služeb rozšířené podpory spočívající v:
       1. rozšíření poskytování Podpory CA SDM i na výstupy poskytování Služeb na objednávku ve smyslu Článků 2.3(c)(i) a 2.3(c) (iii) a (iv), a to ve stejném rozsahu a kvalitě jako Podpora CA SDM, a
       2. poskytování služeb obdobných Podpoře CA SDM, jejichž poskytování je zcela nezbytné pro řádný chod CA SDM po provedení Rozvoje CA SDM, které nelze zařadit do Podpory CA SDM

(„**Rozšířená podpora**“);

* + 1. provádění činností spojených se závěrečným ukončením poskytování Služeb podle této Smlouvy spočívajících v přípravě a předání CA SDM a poskytování Služeb novému poskytovateli na konci trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou podle pokynů Objednatele a za podmínek stanovených v exit plánu vytvořeném Poskytovatelem v souladu, struktuře a kvalitě stanovené v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] („**Exit plán**“), které zahrnují poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech dat zpracovávaných v CA SDM, včetně dat doplňkových a poskytnutí nezbytné součinnosti k realizaci Exit plánu („**Exit**“), přičemž:
       1. v případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude novým poskytovatelem ve smyslu tohoto Článku 2.3(e) Poskytovatel, nebude Exit realizován vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Exit plán. V takovém případě Poskytovateli vznikne za Exit, tj. za řádné vypracování Exit plánu, pouze právo na zaplacení 10 % z části Ceny za provedení Exitu;
       2. Exit plán musí být dokončen a Akceptován nejpozději do termínu uvedeného v (i) Harmonogramu, (ii) do dvou (2) měsíců před předčasným skončením trvání této Smlouvy, je-li to možné, anebo (iii) do skončení trvání této Smlouvy, přičemž platí vždy nejdřívější možný termín, pokud je objektivně možný;
       3. Exit je prováděn nejdéle po dobu tří (3) měsíců a provádění Exitu může být zahájeno v souladu s Harmonogramem anebo na žádost Objednatele nejdříve v den následující po dni Akceptace Exit plánu. Není-li Exit plán Akceptován v souladu s tímto Článkem 2.3(e), bude provádění Exitu zahájeno do sedmi (7) dnů po dni doručení žádosti Objednatele a to v kvalitě a v termínech dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] anebo v kvalitě a termínech obvyklých a nezbytných pro splnění účelu Exitu, kterým je řádné předání poskytování služeb obdobných Službám novému poskytovateli tak, aby takový nový poskytovatel mohl zahájit poskytování služeb obdobných Službám v plném rozsahu a alespoň stejné kvalitě, jako dle této Smlouvy;
       4. v případě rozporu mezi Exit plánem a **Přílohou č. 2** [*Specifikace Služeb*], má **Příloha č. 2** [*Specifikace Služeb*] přednost;

(„**Služby**“)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou Cenu.

# Doba a místo poskytování Služeb

* 1. Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
  2. Místem plnění je Česká republika, zejména datová centra (IT infrastruktura) Objednatele a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování plnění dle této Smlouvy, zejména sídlo Objednatele, Úřad práce České Republiky a jeho pracoviště, pražské úřady městských částí, záložní a detašovaná pracoviště, popřípadě další úřady v gesci Objednatele.
  3. Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k CA SDM a IT infrastruktuře. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k CA SDM a IT infrastruktuře prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům Realizačního týmu, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům Realizačního týmu dle Interní dokumentace a jiných vnitřních předpisů Objednatele, a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci Realizačního týmu.

# Podpora CA SDM

* 1. Odstraňování Incidentů. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Podpory CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b)(i), tj. v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:
     1. dodání Náhradního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Smlouvy;
     2. dodání Finálního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Smlouvy;
     3. dodržení Reakční doby odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
     4. dodržení Doby dodání Náhradního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]; a
     5. dodržení Doby dodání Finálního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*].
  2. Zodpovídání Požadavků. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Podpory CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b)(ii), tj. v rámci zodpovídání Požadavků, a nejedná-li se o Požadavek ve smyslu Článku 7.4(a), zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:
     1. dodržení Reakční doby specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]; a
     2. podání kvalifikované odpovědi na Požadavek ve vhodném rozsahu tak, aby jej Ohlašovatel byl schopen bez dalšího předat uživateli, který Požadavek vznesl;
  3. Legislativní update. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Podpory CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b)(v) tj. v rámci legislativního update, proaktivně sledovat přijetí, změny a zrušení právních předpisů, které mají dopad na CA SDM, a informovat Objednatele o těchto změnách, které je nutné zohlednit v CA SDM v návaznosti na uvedené změny. Poskytovatel je dále povinen zajišťovat aktualizaci CA SDM a Aktualizaci tak, aby CA SDM vždy vyhovoval platným a účinným právním předpisům České republiky.
  4. Měsíční výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat všechny ohlášené Incidenty a Požadavky a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení, a evidovat přehled Monitoringu dle 2.3(b)(viii) v Měsíčním výkazu a vždy jej doručit Objednateli do pátého (5.) dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vystavován. Pokud při posouzení obsahu Měsíčního výkazu vzniknou na straně Objednatele jakékoli pochybnosti o správnosti uvedených údajů, je Objednatel oprávněn v rámci Služeb:
     1. požadovat po Poskytovateli uskutečnění osobní schůzky v sídle Objednatele, které je Poskytovatel povinen se bez zbytečného odkladu ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit;
     2. požadovat po Poskytovateli doplnění Měsíčního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených v Měsíčním výkazu, anebo odstranění nedostatků Měsíčního výkazu a to i opakovaně, dokud bude Měsíční výkaz obsahovat vady či nedostatky.
  5. Měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání a též v podobě neumožňující další editaci.
  6. Součástí Měsíčního výkazu jsou rovněž zejména údaje ve smyslu Článku 5.3, 7.6 a 7.18. Podrobné požadavky na obsah Měsíčního výkazu jsou stanoveny v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*].

# Service Desk

* 1. Poskytovatel se zavazuje v rámci Převzetí a nejpozději do zahájení poskytování Podpory CA SDM a za využití CA SDM anebo vlastního systému napojeného na CA SDM prostřednictvím WS (ESB), založit a po celou zbývající dobu trvání Smlouvy udržovat v provozu Service Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Service Desku pracovníkům Objednatele a dalším pověřeným uživatelům dle pokynů Objednatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit Dostupnost Service Desku v následující Provozní době:
     1. 7×24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu, prostřednictvím přímého přístupu do Service Desku na webové adrese: http://sd.ca-cee.cz;
     2. 5×12, tj. v pracovních dnech v době od 6:00 do 18:00, elektronickou poštou na adrese: servis.mpsv@mbcom.com; anebo
     3. 5×12, tj. v pracovních dnech v době od 6:00 do 18:00, na telefonním čísle: 284 000 711.
  2. Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Požadavků, podporu Servisních zásahů, Objednávek a dalších zpráv od Objednatele, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým členům Realizačního týmu, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Požadavků, Objednávek a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech, Požadavcích, Objednávkách a dalších zprávách, efektivní Incident management a další funkcionality běžné u service desků a incident managementu, včetně sledování procesů v rámci Ticketů („**Úkony Service Desku**“). Není-li pro Sevice Desk využíván přímo CA SDM, je součástí provozování Service Desk i zkopírování (propsání) veškerých záznamů v Service Desk (Ticketů) do CA SDM prostřednictvím WS (ESB) a to v režimu *on-time* tak, aby mohl Objednatel komunikovat skrze CA SDM prostřednictvím Service Desk s Poskytovatelem. Předchozí věta se uplatní obdobně na případy využití Service Desk prostřednictvím elektronické pošty anebo telefonního čísla, kdy v takovém případě budou Tickety vytvořené v Service Desk propsány posléze (*ex-post*, tj. po skončení hovoru nebo zpracování elektronické pošty) do CA SDM Objednatele.
  3. Výstupem příjmu a evidence dle Článku 5.2 je rovněž záznam o veškerých Úkonech Service Desku ve formě strojově čitelného logu (logu Ticketů), jež umožňuje vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Service Desku v elektronické podobě. Kopie výstupu přehledu z logu Service Desku dle tohoto Článku 5.3 je rovněž součástí Měsíčního výkazu. Z výstupu ze Service Desku musí být zřejmé:
     1. datum a čas, kdy byly jednotlivé Úkony Service Desku přijaty či provedeny;
     2. identifikace osoby, která Úkony Service Desku provedla či přijala;
     3. stručný popis konkrétní činnosti a doby na jejím provedení stráveném (je-li evidována v Člověkodnech); a
     4. popis konkrétních změn CA SDM nebo jeho obsahu.
  4. Service Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
     1. zpracovat (vytěžit) zprávu odeslanou Objednatelem z help desku informačních systémů napojených na CA SDM anebo jinak Objednatelem (elektronickou poštou),
     2. umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Service Desku a zadání Incidentu případně Požadavku (Ticketu).

# Nahlášení Incidentu a Požadavku

* 1. Hlášení o Incidentu Poskytovateli bude provedeno přímým zadáním Incidentu do Service Desku, odesláním emailu nebo telefonátem na kontaktní číslo Service Desk, přičemž Ohlašovatel je povinen uvést popis Incidentu, a to v následujícím rozsahu:
     1. krátký a rámcově výstižný název Incidentu;
     2. identifikace části CA SDM, které se Incident týká;
     3. detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací;
     4. kategorii Incidentu (A, B, C).
  2. V případě, že některá z náležitostí dle Článku 6.1 chybí nebo je nedostatečná, může si Poskytovatel vyžádat její doplnění od Ohlašovatele; tato skutečnost však nemá vliv na určení Času nahlášení Incidentu.
  3. Je-li Incident nahlašován zadáním Incidentu do Service Desku, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas vytvoření Ticketu v Service Desku. Je-li Incident nahlašován písemně elektronickou poštou, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas odeslání emailu z emailového serveru Ohlašovatele, nebo v případě hlášení Incidentu telefonicky čas ukončení telefonického hovoru. Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem bezodkladně potvrdit přijetí hlášení o Incidentu a to vždy vytvořením Ticketu prostřednictvím Service Desk a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorie příslušného Incidentu. Nepotvrdí-li Poskytovatel přijetí Incidentu, nemá to vliv na Čas nahlášení Incidentu.
  4. Proces řešení a vyřešení Incidentu je blíže specifikovaný v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]. Není-li v této Smlouvě anebo **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Service Desku a komunikuje s Objednatelem prostřednictvím Service Desku.
  5. Postup dle tohoto Článku 6 (*Nahlášení Incidentu a Požadavku*) se užije přiměřeně i na nahlášení Požadavku, v případě Požadavku ve smyslu Článku 7.4(a) pouze, je-li nahlašován prostřednictvím Service Desku.

# Služby na objednávku a Rozšířená podpora

* 1. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku a Rozšířenou podporu na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Objednávka**“). Každá Objednávka se řídí touto Smlouvou a ustanovení této Smlouvy mají přednost před odchylnými ustanoveními Objednávky.
  2. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Objednávky anebo jedna (1) subskripce Licencí k CA SDM nebo maintenance CA SDM.
  3. Služby na objednávku a Rozšířená podpora budou zpravidla objednávány postupem dle tohoto Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*). Objednatel není povinen uzavřít byť jedinou Objednávku nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu.
  4. Uzavírání Objednávek. Sjednání Objednávek bude zpravidla probíhat následovně:
     1. Objednatel je v době trvání této Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli Požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku anebo Rozšířené podpory, a to formou doručení písemného Požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo prostřednictvím Service Desku (vyjma telefonátu). Součástí Požadavku jsou rovněž základní Akceptační kritéria. Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.
     2. Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli doručit ve formě, v jaké obdržel Požadavek, neurčí-li Objednatel v Požadavku jinak, Kontaktní osobě Objednatele cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:
        1. odkaz na tuto Smlouvu;
        2. označení Stran;
        3. předmět Služeb na objednávku anebo Rozšířené podpory včetně jejich specifikace;
        4. termín plnění (harmonogram);
        5. dopad na CA SDM;
        6. v případě Rozvoje také návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
        7. požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
        8. cenovou nabídku vycházející z cen uvedených v **Příloze č. 3** [*Cena Služeb*] podle povahy plnění, přičemž pokud je cenová nabídka určována dle ceny za Člověkoden, pak taková bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku a nepřekročí maximální rozsah ceny (počtu Člověkodnů) za dané plnění;
        9. zda bude nezbytné poskytovat Rozšířenou podporu a v jakém celkovém rozsahu Člověkodnů za měsíc a do konce trvání Smlouvy anebo jinou nezbytnou dobu; a
        10. Akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze  základních Akceptačních kritérií uvedených v Požadavku (nebyla-li určena základní Akceptační kritéria v Požadavku, navrhne Poskytovatel po projednání s Objednatelem vhodná Akceptační kritéria, přičemž Článek 7.4(c) se uplatní přiměřeně),

(„**Nabídka**“).

* + 1. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně šedesát (60) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyly základní Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Objednávky, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. V případě že nebyly základní Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, Nabídce, Objednávce, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Služba na objednávku splňovat, aby taková Služba na objednávku nebo jakékoliv výstupy takové Služby na objednávku mohly sloužit svému účelu uvedenému v Požadavku, Objednávce nebo z nich jinak vyplývajícím.
    2. Na základě odsouhlasení Nabídky stejným způsobem, jakým byl podán Požadavek, neurčí-li Objednatel jinak, doručeném Poskytovateli dochází k uzavření objednávky a Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozšířenou podporu anebo Služby na objednávku uvedené v Nabídce („**Objednávka**“). Odsouhlasení Nabídky je oprávněna učinit příslušná Kontaktní osoba.
    3. Objednávka je uzavřena a Poskytovatel je povinen Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu poskytovat i v případě, že mezi Stranami nedojde ke shodě na počtu Člověkodnů nezbytných k provedení Služby na objednávku anebo poskytování Rozšířené podpory uvedené v Nabídce a Objednatel přesto doručí Poskytovateli odsouhlasení Nabídky, kterým objedná Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu dle Nabídky s výhradou odmítnutí Poskytovatelem navrhovaného počtu Člověkodnů, resp. na základě počtu Člověkodnů vypočtené ceny Služeb na objednávku anebo Rozšířené podpory. Pro takový případ platí, že Strany uzavřely Objednávku bez určení ceny. Za Stranami ujednaný počet Člověkodnů, dle kterého bude vypočtena cena Služby na objednávku a Rozšířené podpory, se poté považuje:
       1. počet vykázaných Člověkodnů, bude-li v plném rozsahu akceptovaný Objednatelem postupem dle Článku 12 (*Akceptace a Testy*). Pokud nedojde k akceptaci rozsahu Člověkodnů vynaložených na poskytnutí Služby dle postupu uvedeného v tomto odstavci, bude
       2. počet Člověkodnů určen dohodou Kontaktních osob. Nebude-li shoda ani na úrovni Kontaktních osob Stran, pak se za Stranami ujednaný počet považuje
       3. počet Člověkodnů, které představují obvyklou pracnost dané Služby na objednávku anebo Rozšířené podpory v době uzavření Objednávky za obdobných smluvních podmínek podle posouzení odborníka v oboru, který bude k tomuto posouzení určen na základě dohody Stran. Nedohodnou-li se Strany jinak, náklady na posouzení odborníkem z oboru budou nést poměrně obě Strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů od počtu Člověkodnů určených podle posouzení odborníka v oboru. Nedohodnou-li se Strany na osobě odborníka z oboru, nebo budou-li rozporovat tento odborný názor, tak se za Stranami ujednaný počet poté považuje
       4. počet Člověkodnů vypočtený podle obvyklé pracnosti dané Služby na objednávku anebo Rozšířené podpory v době uzavření Objednávky za obdobných smluvních podmínek stanovený na základě znaleckého posudku zpracovaného soudním znalcem v oboru: Ekonomika, odvětví: Ceny a odhady, specializace: Oceňování produktů a služeb v informačních technologiích, nebo obdobné specializace. Nedohodnou-li se Strany jinak, bude osoba znalce vybrána tak, že Objednatel navrhne tři (3) znalce ze seznamu znalců a Poskytovatel z tohoto seznamu vybere jednoho (1) z nich. Nevybere-li Poskytovatel osobu znalce dle předchozí věty do deseti (10) dnů od doručení písemného návrhu osob tří (3) znalců ze strany Objednatele, určí osobu znalce Objednatel. Náklady na posouzení znalcem budou nést poměrně obě Strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů od počtu Člověkodnů určených podle posouzení znalce.

Při výpočtu počtu Člověkodnů a ceny Služby na objednávku a Rozšířené podpory se bude vždy vycházet ze sazby za jeden (1) Člověkoden uvedené v **Příloze č. 3** [*Cena Služeb*]. Maximální počet Člověkodnů nemůže za žádných okolností překročit maximální počet Člověkodnů ve smyslu Článku 8.2.

* + 1. Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*), není-li výslovně stanoveno v této Smlouvě nebo jejích Přílohách jinak.
  1. Součástí Služeb na objednávku a Rozšířené podpory, vyjma Maintenance a Subskripcí jsou   
     i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku či Objednávce, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Rozšířené podpory a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Služby na objednávku a Rozšířenou podporu již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
  2. V případě, že bude dosažena maximální celková výše počtu Člověkodnů určených k čerpání Služeb na objednávku a Rozšířené podpory, nelze již poskytovat další Služby na objednávku a Rozšířené podpory v takovém období a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část počtu Člověkodnů a uvádět takový údaj v Měsíčních výkazech.
  3. V případě poskytování Rozšířené podpory se Články 7.8 až 7.10, 7.13 a 7.14 neuplatní. Rozšířená podpora bude od okamžiku zahájení jejího poskytování evidována spolu s Podporou CA SDM v Měsíčních výkazech kdy částka náležející za Rozšířenou podporu se připočte k Ceně podpory za konkrétní kalendářní měsíc anebo za jiné období stanovené v Objednávce. Ode dne zahájení poskytování Rozšířené podpory v souladu s Objednávkou se na Rozšířenou podporu obdobně uplatní ustanovení o Podpoře CA SDM. Je-li Rozšířená podpora poskytovaná dle Objednávky poskytována pravidelně anebo ve více než jednom měsíci, pak jsou součástí Rozšířené podpory všechny činnosti nezbytné pro poskytování podpory CA SDM alespoň v kvalitě dle aplikovatelných částí Podpory CA SDM bez ohledu na následnou skutečnou pracnost Rozšířené podpory. Pro zamezení pochybnostem to znamená, že předčasné vyčerpání počtu Člověkodnů uvedených v Objednávce nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Rozšířenou podporu po dobu stanovenou v Objednávce; takové činnosti jsou součástí úplaty za poskytování Rozšířené podpory a nezapočítávají se do maximálního počtu Člověkodnů ve smyslu Článku 8.2.
  4. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy, nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Objednávky, pak po provedení Akceptačního řízení takového dokumentu s uvedením výroku „**převzato**“ musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Objednávky splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
  5. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, Poskytovatel se zavazuje poskytovat Podporu CA SDM dle této Smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich akceptace a to v rozsahu Rozšířené podpory, je-li aplikovatelné.
  6. Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro Akceptační řízení přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
  7. Ukončení Objednávek. Smluvní vztah založený Objednávkou může být před jeho splněním ukončen:
     1. způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Smlouva, přičemž ustanovení Článku 23 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
     2. odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Objednávky dojde k odmítnutí převzetí v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*) a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, Vady Služeb na objednávku neodstraní;
     3. odstoupením v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Objednávky dojde k převzetí s výhradami a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu;
     4. Rozšířená podpora je poskytována dlouhodobě (alespoň třicet (30) dnů) anebo opakovaně (alespoň ve dvou (2) měsících v kalendářním roce) v neuspokojivé kvalitě.
  8. V případech ukončení Objednávky, jejíž součástí je poskytování Rozšířené podpory nebo Maintenance a licence, odstoupením se Objednávka co do rozsahu Rozšířené podpory a Maintenance a licence ukončuje s účinky od doručení odstoupení (*ex nunc*).
  9. V ostatních případech ukončení odstoupením, než dle Článku 7.12, se ruší Objednávka od samého počátku (*ex tunc*), přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Objednávky provedení jakýchkoliv zásahů do CA SDM, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a CA SDM uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Objednávky, přičemž Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, nebo za cenu a podmínek pro Služby na objednávku, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele.
  10. V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 7.13, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Objednávkou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Dále je v takovém případě Poskytovatel povinen protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Objednávky. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 7.4(e).
  11. Částečné ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Objednávek a Poskytovatel je povinen závazky z takových Objednávek splnit.
  12. V případě odstoupení od této Smlouvy jako celku zanikají i všechny Objednávky, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Objednávek trvá. V takovém případě zůstávají takové Objednávky platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Objednávkách neupravené se budou do splnění Objednávek řídit zněním ustanovení této Smlouvy.
  13. Zánik smluvního vztahu založeného Objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Objednávkami a touto Smlouvou. Tato Smlouva a jednotlivé Objednávky nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
  14. Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Objednávek je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb v rámci Měsíčního výkazu.

# CENA

* 1. Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy je složena z následujících dílčích cen:
     1. Cena za provedení Převzetí je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Převzetí ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*);
     2. Cena za poskytování Podpory CA SDM je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Podpoře CA SDM ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) za jeden (1) kalendářní měsíc („**Cena podpory**“). Cena podpory bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byla Podpora CA SDM skutečně poskytována, tj. počínaje Cenou podpory za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Podpory CA SDM. Pokud doba poskytování Podpory CA SDM nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny podpory za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část. Cena podpory se skládá z jednotlivých částí ve smyslu a v souladu s **Přílohou č. 3 [***Cena služeb*]. V případě, že dojde k částečnému ukončení této Smlouvy, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Ceny podpory dle **Přílohy č. 3 [***Cena služeb*], která odpovídá nadále poskytované Podpoře CA SDM, tj. neukončené části této Smlouvy;
     3. Cena za poskytování Rozšířené podpory je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Rozšířené podpoře v souladu s jednotlivými Objednávkami a bude vypočtena jako součin v příslušné Objednávce stanoveného počtu Člověkodnů a ceny za Člověkoden stanovené v Článku 8.1 d) a rozdělena do měsíčních plateb podle doby poskytování Rozšířené podpory dle Objednávky. Cena za Rozšířenou podporu bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byla Rozšířená podpora poskytována, tj. počínaje cenou Rozšířené podpory za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Rozšířené podpory. V případě, že dojde k částečnému ukončení této Smlouvy, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Rozšířené podpory, která odpovídá nadále poskytované Rozšířené podpoře, tj. neukončené části této Smlouvy;
     4. Cena za poskytnutí Služeb na objednávku bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodnů na poskytování Služeb na objednávku a sjednané sazby za Člověkoden, přičemž za práci všech pracovníků Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na  objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) za každý Člověkoden práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele, tj. sazba ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele;
     5. Cena za Licence CA SDM, maintenance a subskripci je stanovena jako cena za maintenance licencí CA SDM, které jsou platné a účinné ke dni podpisu této Smlouvy ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) a cena za subskripci licencí CA SDM neomezené metrikou příslušné licence včetně maintenance ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*);
     6. Cena za provedení Exitu je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Exitu ve výši *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*)

(„**Cena**“).

* 1. Za celou dobu trvání Smlouvy bude sjednaný rozsah Služeb na objednávku a Rozšířené podpory činit maximálně:
     1. dvacet (20) Člověkodnů za Školení, tj. cena za Školení bude tedy ve svém součtu činit celkem maximálně *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) za celou dobu trvání Smlouvy,
     2. tři tisíce (3000) Člověkodnů za Rozvoj, tj. cena za Rozvoj bude tedy ve svém součtu činit celkem maximálně *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) za celou dobu trvání Smlouvy,
     3. jeden tisíc (1000) Člověkodnů za Rozšířenou podporu, tj. cena bude ve svém součtu činit celkem maximálně *neveřejný údaj* Kč bez DPH (slovy: *neveřejný údaj*) za celou dobu trvání Smlouvy.
  2. Maximální rozsah/množství stanovené v Článku 8.2 je stanoveno jako předpoklad Objednatele a Objednatel není povinen zahájit čerpání ani uvedený rozsah/množství vyčerpat.
  3. Cena je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude v rámci poskytování plnění uplatňována v souladu s právními předpisy, zejména Zákonem o DPH, ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
  4. Cena bude hrazena na základě daňového dokladu - faktury, která musí obsahovat údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH, § 435 Občanského zákoníku, označení této Smlouvy a příslušné Objednávky, jedná-li se o Služby na objednávku, a případně další náležitosti stanovené touto Smlouvou nebo Objednávkou („**Faktura**“). Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví této Smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
  5. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení Ceny a vystavení Faktury:
     1. u Ceny podpory a části Ceny za Rozšířenou podporu za daný kalendářní měsíc vždy po Akceptaci Měsíčního výkazu,
     2. u ostatních Služeb vždy po Akceptaci plnění, které je předmětem takových Služeb, to vše v souladu s Akceptačním řízením.

Konkrétní podmínky dále stanoví zejména Článek 12.11.

* 1. Lhůta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele Objednateli. Faktury lze zasílat v písemné podobě poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na emailovou adresu Objednatele, která bude Poskytovateli oznámena po podpisu této Smlouvy a která může být měněna obdobným postupem, jako Kontaktní osoby postupem dle Článku 27.3. Připadne-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
  2. V peněžních částkách poukazovaných mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy nejsou zahrnuty bankovní poplatky ani jiné náklady spojené s převody peněžních částek. Strana poukazující hradí bankovní poplatky spojené s odepsáním peněžní částky z účtu poukazující Strany a Strana poukázaná hradí bankovní poplatky spojené s připsáním peněžní částky na účet poukázané Strany.
  3. Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od Akceptace. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Smlouvy a odpovídá schválenému Měsíčnímu výkazu) a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů České republiky. Vrácením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
  4. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou nebo kteroukoliv Objednávkou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
  5. Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem této Smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout.
  6. Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle této Smlouvy a Objednávek žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají tuto Smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.

# PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN

* 1. Strany se zavazují, že budou plnit tuto Smlouvu v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění dle této Smlouvy a zajistí, aby ustanovení této Smlouvy byla řádně dodržována, a to vše k dosažení účelu této Smlouvy.
  2. Strany se zavazují poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících z této Smlouvy anebo Objednávek, přičemž míra součinnosti Objednatele je stanovena v Článku 10.5. Strany se zavazují plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků.
  3. Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení listin či písemností (dokumenty), zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát svých povinností dle této Smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti nebo vyhotovení dokumentů, má-li dle této Smlouvy oprávnění rozhodnout o bezvadnosti takové činnosti nebo dokumentu, anebo je-li Poskytovatel v prodlení s plněním jeho povinností a neprovedením takových činností či nevyhotovením dokumentů nedojde k prodloužení takového prodlení.
  4. Strany jsou v průběhu poskytování Služeb povinny postupovat v souladu s Interní dokumentací. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že měl možnost se seznámit s Interní dokumentací a bere na vědomí, že Interní dokumentace může být přiměřeným způsobem jednostranně měněna či jinak doplňována Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. Rozsah Interní dokumentace může být Objednatelem jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž má-li takto změněná Interní dokumentace za následek potřebu změny této Smlouvy, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy.

# POVINNOSTI OBJEDNATELE

* 1. Objednatel je povinen za řádné poskytování Služeb platit Poskytovateli Cenu dle Článku 8 (*Cena*).
  2. Objednatel má povinnost na vlastní náklady provozovat IT infrastrukturu a udržovat ji ve stejném nebo lepším stavu, než v jakém je ke dni uzavření této Smlouvy, není-li daná údržba výslovně součástí Podpory CA SDM. Objednatel má zejména povinnost na své náklady zajišťovat elektrickou energii pro IT infrastrukturu, napojení IT infrastruktury na internet a jiné externí zdroje nezbytné k řádnému chodu CA SDM, klimatizování IT infrastruktury a zajištění dalších služeb souvisejících s chodem IT infrastruktury. V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti, zejména povinnosti související s Podporou CA SDM a Rozšířenou podporou, v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT infrastruktury způsobeného porušením povinností Objednatele dle tohoto Článku 10.2, pak se po dobu od vzniku takového výpadku do jeho odstranění Objednatelem staví veškeré lhůty či doby stanovené pro Podporu CA SDM, které jsou bezprostředně a přímo dotčeny takovým výpadkem služeb IT infrastruktury.
  3. Popis IT infrastruktury ke dni uzavření této Smlouvy je uveden v dokumentu v aktuální verzi s názvem „*CA SDM provozní dokumentace*“, který je uveden v **Příloze č. 7 [***Seznam související dokumentace***]**, a se kterým se Poskytovatel seznámil před podpisem této Smlouvy. Objednatel se zavazuje oznámit předem Poskytovateli všechny Plánované odstávky IT infrastruktury a závislých služeb vyjmenovaných v dokumentu ve smyslu tohoto Článku 10.3, přičemž Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny. Je-li součástí Podpory CA SDM provádění činností, které je vhodné provádět anebo jejichž výstupy je vhodné nasadit a Testovat, v rámci Plánované odstávky IT infrastruktury, provede Poskytovatel takové činnosti v rámci Plánované odstávky IT infrastruktury konané v termínu sděleném Objednatelem anebo jinak dohodnutém Stranami.
  4. Objednatel je povinen zajistit Testovací prostředí, na kterém bude CA SDM testován, Produkční prostředí, na kterém CA SDM poběží v ostrém provozu, a školící prostředí, v němž budou probíhat školení (školící prostředí bude opatřeno alespoň poslední stabilní verzí CA SDM aktuálně běžící v Testovacím prostředí; školení nebude probíhat v Testovacím prostředí), přičemž všechna prostředí budou umístěna na IT infrastruktuře. Objednatel je povinen zajistit Testovací, Produkční a školící prostředí pro činnost Poskytovatele v rámci IT infrastruktury tak, aby mohl poskytovat Služby. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu personálu Poskytovatele do IT infrastruktury, v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem Objednatele a Zadávací dokumentaci a při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele. Vývojové, testovací či jiné prostředí pro potřeby testování či jiného zkoušení Software v rámci jeho vývoje před jeho nasazením do Testovacího, Produkčního či školícího prostředí a provedení Testů v rámci Akceptačního řízení je povinen zajistit Poskytovatel na vlastní náklady. Záložní produkční prostředí a pomocné testovací prostředí ve smyslu Interní dokumentace nebudou pro potřeby plnění Smlouvy Objednatelem zřizovány a ustanovení Interní dokumentace vztahující se k takovým prostředím ve smyslu této věty se užijí podpůrně na Produkční (záložní produkční prostředí) a Testovací prostředí (pomocné testovací prostředí), není-li to v rozporu s jejich účelem.
  5. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této Smlouvy Poskytovatelem, a to v rozsahu dle ustanovení tohoto Článku 10 (*Povinnosti Objednatele*). V rámci poskytování součinnosti je Objednatel povinen předávat Poskytovateli dokumenty v držení Objednatele nezbytně nutné pro řádné plnění této Smlouvy Poskytovatelem. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty, není-li to výslovně stanoveno v této Smlouvě.
  6. Součinností Objednatele dle Článku 10.5 se rozumí, že:
     1. personál Objednatele se bude účastnit vzdělávání administrátorů a správců v rámci Podpory CA SDM anebo jiných kurzů prováděných Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou a v předem dohodnutých termínech. Objednatel je povinen zajistit odpovídající prostory a potřebné technické vybavení pro konání kurzů/vzdělávání, bude-li probíhat v prostorách Objednatele, jinak dané zajistí Poskytovatel.
     2. Objednatel je povinen zajistit osobní konsultace pracovníků Objednatele v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb, kdy v rámci konsultací budou formou Poskytovatelem řízeného rozhovoru poskytnuty informace nutné pro poskytování Služeb, kterými budou konsultovaní pracovníci disponovat. Je-li to možné, jsou konsultace ve smyslu tohoto Článku 10.6(b) preferovaným způsobem součinnosti Objednatele k plnění Smlouvy Poskytovatelem a Poskytovatel je povinen vyvinout přiměřené úsilí k tomu, aby skutečný rozsah konsultací nepřekročil předpokládaný rozsah ve smyslu tohoto Článku 10.6(b). Každý pracovník ve smyslu tohoto Článku 10.6(b) může být konsultován pouze v pracovních dnech v běžné pracovní době pracovníků Objednatele mezi 8:00 a 18:00. Objednatel předpokládá, že konsultace ve smyslu tohoto Článku 10.6(b), nedohodnou-li se Strany výslovně jinak, nepřekročí přibližně:
        1. 10 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 10 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Služeb Převzetí,
        2. 5 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 5 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Služeb Podpory CA SDM a to za kalendářní měsíc,
        3. 10 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 10 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Rozvoje a to za kalendářní měsíc,
        4. 15 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 15 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Služeb Exitu.
     3. Objednatel je povinen zajistit informace o rozhraních jiných počítačových programů (zejm. informačních systémů), které mají být v souladu s Plánem převzetí a Zadávací dokumentací propojeny s CA SDM a Monitoringem, nelze-li takové informace získat v souladu s Článkem 10.3.
     4. Objednatel se zavazuje Poskytovatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, či jiných událostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
     5. Objednatel je povinen zajistit součinnost třetích osob (jež nejsou Poddodavateli) provozujících či poskytujících služby údržby informačním systémům napojeným na CA SDM anebo IT infrastrukturu, na které je CA SDM provozován, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou.
  7. Objednatel je součinnost dle této Smlouvy povinen poskytovat pouze v rozsahu a způsoby stanovenými v Článku 10.5 a 10.6; to se nevztahuje na schůzky Projektového týmu a účast na kurzech a vzdělávání ve smyslu Článku 10.6(a).

# POVINNOSTI POSKYTOVATELE

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby výhradně prostřednictvím členů Realizačního týmu a Poddodavatelů.
  2. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem CA SDM. V případě vědomosti o rizicích a hrozbách vyplývajících z jejich případného nedodržování Objednatelem, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.
  3. Poskytovatel podpisem této Smlouvy prohlašuje, že měl možnost se seznámit s popisem stávajícího stavu CA SDM a Specifikací CA SDM obsažených v dokumentech uvedených v **Příloze č. 7** [*Seznam související dokumentace*].
  4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost, zejména, nikoliv však výlučně:
     1. pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování CA SDM;
     2. při provádění legislativních změn CA SDM anebo provázaných systémů;
     3. orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějících dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelem anebo kontrolu procesu a životního cyklu Veřejné zakázky;
     4. k dosažení řádného a včasného poskytování Služeb.
  5. Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:
     1. poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
     2. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
     3. poskytovat Služby alespoň v kvalitě definované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě smluvní pokuty, slevy z Ceny podpory anebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, anebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých konkrétních Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění, které není výslovně uvedeno v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], ale o kterém Poskytovatel ví nebo by jako odborník vědět měl, že je nezbytné či vhodné provést;
     4. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící Vady svého plnění či potenciální Výpadky či jiné výpadky plnění anebo kybernetické bezpečnostní incidenty ve smyslu ZKB, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy potřebné;
     5. zajistit v souladu s podmínkami dle této Smlouvy aktualizaci dokumentace, včetně Specifikace CA SDM, a to vždy alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně CA SDM, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná dokumentace musí vždy splňovat podmínky na ni kladené, zejména být v souladu s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy);
     6. počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci CA SDM anebo IT infrastruktury virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.) způsobujícím narušení zabezpečení CA SDM anebo IT infrastruktury za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
     7. se souhlasem Objednatele komunikovat s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačním systémům napojeným na CA SDM, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou;
     8. neprodleně oznámit listinnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
     9. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží, případně provést opatření k realizaci úspor, a to pouze na základě listinného souhlasu Objednatele;
     10. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést. Jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí Ceny, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
     11. postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „*best practice*“;
     12. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
     13. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
     14. upozorňovat Objednatele vždy alespoň dva (2) měsíce dopředu o skončení Maintenance a licencí a seznámit Objednatele s následky neučinění Objednávky na takovou Maintenance a licence;
     15. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
     16. písemně anebo prostřednictvím Service Desku projednávat s Objednatelem postup prací a oznámit Objednateli vždy, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah;
     17. chránit data v CA SDM před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele;
     18. v případě ukončení trvání Smlouvy jako celku či její části předat do třiceti (30) dnů Objednateli veškerá data a dokumenty, jsou-li uloženy kdekoliv v systému Poskytovatele, které v souladu s touto Smlouvou náležejí výhradně Objednateli a týkají se ukončované části Smlouvy, spolu se seznamem předávaných dokumentů a dat a předávacím protokolem; po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelem podpisem předávacího protokolu a faktickým převzetím kopie předávaných dat a dokumentů, je Poskytovatel povinen takové data a dokumenty nejpozději do patnácti (15) dnů po skončení trvání Smlouvy prokazatelně protokolárně smazat; uvedená povinnost Poskytovatele smazat data a dokumenty se nevztahuje na případy, kdy obecně závazné právní předpisy vyžadují jejich uchování;
     19. smazat přihlašovací údaje do CA SDM, Monitoringu a IT infrastruktury po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou;
     20. zajistit veškerá oznámení, zaplatit veškeré daně, odvody, poplatky a obstarat veškerá povolení, licence a souhlasy vyžadované obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k poskytování Služeb;
     21. uchovávat veškeré záznamy související s touto Smlouvou po dobu deseti (10) let od uhrazení poslední Faktury Objednatelem. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli nebo jím pověřeným osobám veškeré uchovávané záznamy zpřístupnit a předat k prověření, kontrole a vyhotovení kopií;
     22. seznámit se s licenčními podmínkami Software, který je součástí IT infrastruktury, včetně jakékoliv jejich aktualizace, na kterou bude ze strany Objednatele upozorněn, nebo o které se jinak dozví, a bude při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování.
     23. plnit další povinnosti stanovené touto Smlouvou anebo Objednávkami.
  6. V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem, a je dodavatelem Software nebo Hardware dotčeného plněním povinností Poskytovatele dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.

# AKCEPTACE A TESTY

* 1. Předání a převzetí jakýchkoliv výstupů plnění Služeb a dokumentů souvisejících s poskytnutými Službami, probíhá na základě Akceptačního řízení stanoveného v tomto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) a Akceptace je v případě řádného poskytnutí výstupů Služeb potvrzována Objednatelem podepsáním akceptačního protokolu, který vypracuje Poskytovatel, přičemž akceptační protokol obsahuje:
     1. specifikaci poskytnuté Služby;
     2. Akceptační kritéria, jsou-li sjednána;
     3. informace o průběhu Testů (plán testů), jsou-li prováděny;
     4. označení Objednávky, jedná-li se o Služby na objednávku;
     5. další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptace poskytnuté Služby

(„**Akceptační protokol**“).

* 1. Akceptačním řízením se rozumí porovnání skutečných vlastností výstupů Služeb se specifikací Služeb a Akceptačními kritérii. Výstup příslušné Služby je způsobilý k převzetí Objednatelem, pokud v Akceptačním řízení v souhrnu nevykazuje více Vad, než připouští Akceptační kritéria, a zároveň odpovídá specifikaci dle příslušné Objednávky anebo Specifikaci CA SDM a současně je způsobilý sloužit svému účelu. Jde-li o Akceptaci výstupů poskytování Služeb na objednávku a obsahuje-li Objednávka harmonogram či podobný rozvrh, z něhož je patrné provádění plnění Objednávky po dílčích částech a je-li tak výslovně ujednáno v Objednávce spolu s určením ceny za Akceptaci konkrétní části plnění Objednávky, probíhá Akceptační řízení pro každou část zvlášť.
  2. Zjednodušené Akceptační řízení. Akceptační řízení pro Akceptaci a schválení Měsíčních výkazů (Akceptaci poskytnutí Podpory CA SDM a Rozšířené podpory) a Akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení bude probíhat pouze následovně:
     1. Akceptace Měsíčních výkazů:
        1. Měsíční výkaz se považuje za Akceptovaný doručením Poskytovateli sdělení Objednatele, že Objednatel jej považuje za úplný a správný, a souhlasí s vystavením Faktury; nebo
        2. marným uplynutím lhůty pro posouzení Měsíčního výkazu, která trvá patnáct (15) dnů ode dne jehodoručení, bez vznesení připomínek ze strany Objednatele.
     2. Akceptace Náhradního řešení a Finálního řešení:
        1. postup pro Akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení je stanoven v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], přičemž Akceptační řízení dle tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se v takovém případě uplatní pouze přiměřeně s tím, že lhůty stanovené v tomto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se z důvodu nutnosti rychlého nasazení Náhradního řešení anebo Finálního řešení do Produkčního prostředí neužijí;
        2. Akceptace probíhá prostřednictvím Service Desku, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž Finální řešení a Náhradní řešení se považují za Akceptované okamžikem Času dodání Finálního řešení anebo Času dodání Náhradního řešení.

Nedohodnou-li se Strany jinak, není při zjednodušeném Akceptačním řízení ve smyslu tohoto Článku 12.3 vypracováván Akceptační protokol.

* 1. Obecná pravidla pro Akceptační řízení.Konkrétní akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně Testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušné Objednávce, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v této Smlouvě a jejích Přílohách („**Akceptační kritéria**“). V případě, že nebyla výslovně stanovena Akceptační kritéria, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby takové výstupy takové Služby mohly plně sloužit svému účelu a aby CA SDM fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Specifikaci CA SDM.
  2. Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne úspěšného uskutečnění Akceptačního řízení, nedohodnou-li se Strany jinak, Poskytovateli podepsat Akceptační protokol potvrzující provedení Akceptačního řízení a schválit výstup Služeb, případně oznámit Poskytovateli Vady, které brání jeho převzetí. V případě splnění Akceptačních kritérií je Objednatel povinen vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**převzato**“. V případě výskytu Vad, tj. nesplnění Akceptačních kritérií, které podle názoru Objednatele nebrání převzetí výstupu Služeb, je Objednatel oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**převzato s výhradou**“; není-li zejména v Objednávce stanoveno jinak, pak se má za to, že nebrání převzetí výskyt tří (3) Vad kategorie C a žádných Vad kategorie A anebo B. V případě nesplnění Akceptačních kritérií je Objednatel oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**nepřevzato**“.
  3. V případě vyhotovení Akceptačního protokolu s výrokem „**nepřevzato**“ poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění Vad. Do odstranění Vad bránících převzetí je výstup Služeb považován za nepřevzatý. Vyžaduje-li výslovně tato Smlouva zakončení Akceptačního řízení uvedením výroku „**převzato**“ v Akceptačním protokolu anebo odstraňování Vad uvedených v Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“, postupují Strany přiměřeně dle předchozích ustanovení tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*). Po odstranění Vad uvedených v Akceptačním protokolu Poskytovatel předá znovu výstup Objednateli k Akceptačnímu řízení, který potvrdí odstranění Vad anebo uvede Vady, které nadále brání skončení Akceptačního řízení a Akceptaci. Pokud by odstranění Vady vedlo ke vzniku další Vady, hledí se na takto nově vzniklou Vadu, jako kdyby tato Vada byla od počátku uvedena v Akceptačním protokolu, s výjimkou Vad, které budou identifikované po nasazení příslušného výstupu do Produkčního prostředí ve smyslu Článku 12.13.
  4. V případě, že Poskytovatel předá Objednateli výstup Služeb, přestože věděl nebo s odbornou péčí mohl vědět, že tento výstup zcela zjevně v podstatné míře objektivně nesplňuje Akceptační kritéria a Objednatel daný výstup Služeb nepřevezme, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu přiměřených vícenákladů vynaložených na marný pokus o převzetí takového výstupu, který byl předán Objednateli, přestože zcela zjevně nesplňuje Akceptační kritéria.
  5. Pokud Objednatel schválí výstup Služeb svým podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“ a s uvedením Vad, které nebrání převzetí, zavazuje se Poskytovatel k odstranění/vyřešení těchto Vad v přiměřených lhůtách stanovených Objednatelem. Za den řádného dokončení Služeb se v takovém případě považuje den, kdy skutečně došlo k odstranění/vyřešení Vad uvedených v Akceptačním protokolu.
  6. Podpisem Akceptačního protokolu s výrokem „**převzato**“ nebo odstraněním Vad v případě Akceptačního protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“, je ukončeno Akceptační řízení a příslušný výstup je Akceptován.
  7. Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením Akceptačního řízení není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z jakýchkoliv následně zjištěných Vad výstupů Služeb (včetně odstranění zjištěných Vad v souladu s Článkem 21 (*Záruka a práva z vadného plnění*).
  8. Povinnost Poskytovatele provést Služby je splněna řádným a včasným provedením Služeb a převzetím výstupů Služeb Objednatelem podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato**“ či odstraněním Vad uvedených v Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“. Podepsaný Akceptační protokol s výrokem „**převzato**“ anebo Akceptace dle Článku 12.3 je zároveň souhlasem Objednatele s vystavením Faktury za Služby poskytnuté Poskytovatelem. V případě podepsaného Akceptačního protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“ vzniká Poskytovateli právo vystavit Fakturu (i) po odstranění Vad uvedených v Akceptačním protokolu, nebo (ii) po nasazení výstupu Služeb, kterým je Software, do Produkčního prostředí na základě pokynu Objednatele v případě, že Vady uvedené Akceptačním protokolu nezpůsobují Objednateli vznik škody nebo nezpůsobují Výpadky CA SDM nebo jeho zpomalení a Objednatel souhlasí s takovým nasazením, nebo (iii) po splnění Akceptačních kritérií na počet Vad, jsou-li taková stanovena, v případě, že Vady uvedené v Akceptačním protokolu nezpůsobí Objednateli vznik škody nebo nezpůsobují Výpadky CA SDM nebo jeho zpomalení, dle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve. Vznikem práva vystavit Fakturu dle tohoto Článku 12.11 nezaniká Objednateli právo na odstranění všech Vad výstupů Služeb ani na zaplacení smluvní pokuty či slevy z Ceny Podpory CA SDM v případě jejich neodstranění.
  9. Okamžikem předání výstupů Služeb k Akceptačnímu řízení dochází k předání výstupů Služeb Objednateli. K nabytí vlastnického práva Objednatelem k výstupům Služeb, jsou-li jejich součástí movité věci, dochází podpisem Akceptačního protokolu s vyznačením „**převzato**“ a vznikem práva Poskytovatele vystavit Fakturu v případě Akceptačního protokolu s vyznačením „**převzato s výhradou**“. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, přičemž o předání hmotných věcí musí být sepsán písemný záznam podepsaný Kontaktními osobami Stran. Do nabytí vlastnického práva, případně do odstranění Vad výstupu Služeb uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
  10. Speciální pravidla pro Akceptační řízení pro výstupy Služeb, kterými je Software (zejména Rozvoj). Je-li výstupem poskytovaných Služeb Software či jeho část, zejména pak u výstupů Rozvoje, zavazují se Strany zpravidla postupovat následovně:
      1. příslušný výstup poskytování Služeb bude nasazen do Testovacího prostředí v termínu určeném Objednávkou, touto Smlouvou (tj. bezodkladně po dokončení výstupu na straně Poskytovatele) či dohodou Stran;
      2. testování (Testy) v Testovacím prostředí bude probíhat od nasazení výstupu do Testovacího prostředí až do odstranění Vad výstupu do té míry, že bude způsobilý k Akceptaci a převzetí, přičemž je-li v Objednávce, této Smlouvě nebo dohodou Stran stanoven termín nasazení výstupu, rozumí se jím termín, ve kterém mají být ukončeny Testy a výstup nasazen do Produkčního prostředí;
      3. Poskytovatel je povinen připravit data určená k provedení Testů ve spolupráci s Objednatelem, přičemž Objednatel poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost k jejich přípravě (odlišná ustanovení Interní dokumentace se neuplatní);
      4. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně deset (10) dnů předem o termínu zahájení Testů; Poskytovatel provede v co nejkratší době po nasazení výstupu do Testovacího prostředí tyto Testy a osvědčí v den jejich konání či průběžně v období jejich konání průběh jejich konání i jejich výsledky (odlišná ustanovení Interní dokumentace se neuplatní);
      5. Testy anebo jakoukoliv jejich část (včetně jednotlivých úkonů) může na základě požadavku zaslaného Poskytovateli alespoň čtyři (4) dny před termínem zahájení Testů provést i Objednatel anebo jiné osoby určené Objednatelem,
      6. Testy probíhají dle Testovacích scénářů stanovených v Objednávce, nebo stanovených Objednatelem na základě informace Poskytovatele o plánovaném zahájení Testů, přičemž Poskytovatel poskytne Objednateli součinnost při přípravě Testovacích scénářů;
      7. nestanoví-li Strany jinak, probíhají Testy po dobu třicet (30) dnů;
      8. Testy se v případě negativního výsledku Testů (Akceptační protokol s uvedením výroku „**nepřevzato**“) opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a Objednatel nepotvrdí na Akceptačním protokolu převzetí výstupu, ledaže se Strany dohodnou jinak; a
      9. je-li výstup převzat a souhlasí-li s tím Objednatel, nasadí jej Poskytovatel do Produkčního prostředí bezodkladně poté, co se dozví o převzetí daného výstupu.

# Práva duševního vlastnictví

* 1. Předáním jednotlivých výstupů Služeb Objednateli, obsahují-li nebo jsou-li tvořeny takové výstupy Služeb Autorskými díly anebo Databázemi, uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění užívat taková Autorská díla a Databáze, a to v rozsahu dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) („**Licence**“), přičemž:
     1. pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi ve vztahu k němuž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití, představuje tato Licence nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu pro užití, přičemž Licence je poskytována jako neomezená, vyjma omezení výslovně uvedených v tomto Článku 13.1(a). Součástí Licence je i oprávnění Objednatele udělit podlicenci libovolným třetím osobám bez omezení.
     2. pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi ve vztahu, k němuž je nositelem autorských práv osoba odlišná od Poskytovatele nebo s Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází, splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli Licenci tím, že Objednateli bude udělena Licence ze strany takové třetí osoby a bude se řídit licenčními podmínkami takové třetí osoby, ovšem musí vždy umožňovat užití v rozsahu nezbytném pro splnění účelu této Smlouvy. Poskytovatel je povinen splnit, že taková Autorská díla nebo Databáze jsou třetí osobou nejpozději v den předání příslušného Autorského díla nebo Databáze Objednateli poskytnuty Objednateli v souladu s a v rozsahu licenčních podmínek uvedených v tomto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) a zejména v Článku 13.1(a).
  2. Je-li Autorským dílem jakákoliv dokumentace vytvořená anebo upravená výhradně pro Objednatele, uděluje Poskytovatel k takové dokumentaci Licenci v širším rozsahu, a to včetně oprávnění dokumentaci upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Licence či udělení podlicence dle Článku 13.1.
  3. K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) a dosažení účelu tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem oprávnění k užití Autorského díla a Databáze Objednateli.
  4. Objednatel smí vytvářet záložní kopie CA SDM pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie CA SDM prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného v rámci Objednatele.
  5. Objednatel nabývá dnem předání vlastnické právo také k hmotnému nosiči dat, na kterém jsou zaznamenána Autorská díla a Databáze.
  6. Licenci není Objednatel povinen využít.
  7. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
  8. Ve vztahu k Licenci Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat.
  9. Poskytovatel ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob Objednatelem v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž udělil nebo zajistil Objednateli Licenci na základě Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*).
  10. Poskytovatel se tímto zavazuje poskytnout Objednateli na svůj náklad veškerou součinnost nutnou pro úspěšnou obranu jejich práv ve vztahu k porušení práv duševního vlastnictví třetích osob v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž Poskytovatel udělil nebo zajistil Licenci, resp. tak měl učinit na základě Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*).
  11. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli uplatnění nároku pro porušování práv duševního vlastnictví třetích osob v souvislosti s touto Smlouvou. Případné řízení před soudními, správními či jinými orgány povede vždy Objednatel.
  12. V případě, že Objednateli bude v důsledku užívání Autorských děl či Databází v souladu s touto Smlouvou na základě pravomocného soudního rozhodnutí uložena povinnost plnění, uhradí jim Poskytovatel náklady soudního řízení, včetně nákladů právního zastupování, jakož i škodu jim vzniklou v důsledku uložení uvedené povinnosti za předpokladu, že Objednatel uplatnil proti žalobci veškeré rozumné námitky, které mohli uplatnit ve svém zájmu a v rámci řízení řádně hájili svá práva.
  13. Licence dle této Smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statkům, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelem a zpracovávaná Poskytovatelem při plnění této Smlouvy nadále náleží Objednateli.
  14. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli podle této Smlouvy či Objednávky dojde k vytvoření Databáze, tj. databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli.
  15. Odměna za poskytnutí oprávnění k výstupům Služeb dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) je součástí Ceny stanovené ve Smlouvě a Objednávkách. Strany se dohodly, že bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za poskytnutí oprávnění dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), pak Strany prohlašují, že taková odměna činí 10 % (deset procent) z Ceny zaplacené za plnění této Smlouvy a Objednávek do okamžiku vzniku potřeby určení výše takové odměny.

# Účast Poddodavatelů

* 1. Poskytovatel smí k plnění části předmětu této Smlouvy využít Poddodavatele.
  2. Prokazoval-li Poskytovatel kvalifikaci dle příslušných ustanovení ZZVZ a Zadávací dokumentace pomocí Poddodavatele, musí Poddodavatel osobně poskytovat tu část Služeb, která odpovídá závazkům předloženým v nabídce Poskytovatele na Veřejnou zakázku, které jsou dále uvedeny v **Příloze č. 5** [*Poddodavatelé*] („**Část Služeb vyhrazená poddodavateli**“), popř. doplněných na základě výzvy Objednatele před uzavřením Smlouvy.
  3. Každý Poddodavatel musí po celou dobu provádění Části Služeb vyhrazené poddodavateli splňovat jím prokazované kvalifikační předpoklady.
  4. Nebude-li se Poddodavatel řádně podílet na provádění Části Služeb vyhrazené poddodavateli v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, např. v důsledku ukončení jeho spolupráce s Poskytovatelem nebo jeho dlouhodobé nečinnosti (zejména nečinnost překračující délku jednoho (1) měsíce), nebo sníží-li se jeho kvalifikace pod úroveň jím prokazovaných kvalifikačních předpokladů, je Poskytovatel povinen neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.
  5. Poskytovatel nejpozději do tří (3) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího odstavce zajistí a prokáže Objednateli, že namísto Poddodavatele se může na poskytování Služeb podílet adekvátní náhrada v podobě náhradního Poddodavatele („**Náhradní poddodavatel**“). Nedohodnou-li se Strany v listinné podobě jinak, musí Náhradnípoddodavatel mít alespoň stejnou kvalifikaci jako Poddodavatel, kterého Náhradnípoddodavatel nahrazuje a musí vždy splnit kvalifikační předpoklady v rozsahu prokázaném v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku Poddodavatelem. V případě, že Objednatel Náhradního poddodavatele do tří (3) pracovních dnů po oznámení Náhradního poddodavatele Poskytovatelem, odmítne, je Poskytovatel do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení odmítnutí Objednatele jím vybraného Náhradního poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem, přičemž v takovém případě se tento Článek 14.5 uplatní obdobně. Objednatel je oprávněn Náhradního poddodavatele odmítnout pouze jednou.
  6. Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že bude-li Náhradnípoddodavatel mít v porovnání s nahrazovaným Poddodavatelem vyšší kvalifikaci, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu.
  7. Ustanovení tohoto Článku 14 (*Účast Poddodavatelů)* užijí na Náhradníhopoddodavatele a jakéhokoliv dalšího nahrazovaného nebo nahrazujícího Poddodavatele obdobně.
  8. Poskytovatel plně odpovídá za řízení Poddodavatelů a dozor nad nimi. Plnění části Služeb Poddodavatelem však nezbavuje Poskytovatele žádných jeho povinností vůči Objednateli, zejména co se týče včasného a řádného poskytování Služeb.
  9. Použije-li Poskytovatel k plnění části předmětu této Smlouvy Poddodavatele, má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnil sám.
  10. Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoliv smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.

# REALIZAČNÍ TÝM

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu, kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky („**Kvalifikované osoby**“), prováděli činnosti na pozici dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovali kvalifikaci v rámci Veřejné zakázky, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá.
  2. Po předchozím souhlasu Objednatele, který nebude bezdůvodně odepřen za předpokladu zachování podmínek zapojení Kvalifikovaných osob a Náhradních kvalifikovaných osob dle tohoto Článku 15 (*Realizační tým*), je Poskytovatel oprávněn zapojit do poskytování Služeb další členy Realizačního týmu a též další své zaměstnance, kteří nejsou uvedeni v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
  3. Každá Kvalifikovaná osoba se bude na poskytování Služeb podílet v rozsahu dle své pozice uvedené v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*]. Každá Kvalifikovaná osoba musí po celou dobu poskytování Služeb splňovat kvalifikaci uvedenou v nabídce Poskytovatele, která byla předmětem hodnocení („**Hodnocené kvalifikační předpoklady**“), a zároveň minimální technické kvalifikační předpoklady kladené na pozici, kterou daná osoba zastává dle Zadávací dokumentace („**Minimální kvalifikační předpoklady**“). U každé Kvalifikované osoby je v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] uveden počet bodů odrážejících výši její odborné kvalifikace, v jaké tato Kvalifikovaná osoba svou odbornou kvalifikací v rámci Hodnocených kvalifikačních předpokladů převyšuje Minimální kvalifikační předpoklady podle toho, jak byla tato odbornost hodnocena v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku („**Kvalifikační body**“). Hodnota nula (0) Kvalifikačních bodů znamená, že daná Kvalifikovaná osoba pro účely hodnocení v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnila pouze Minimální kvalifikační předpoklady.
  4. Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že navýší-li se Kvalifikované osobě stav Kvalifikačních bodů, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu.
  5. Nebude-li se Kvalifikovaná osoba řádně podílet na poskytování Služeb v rozsahu stanoveném tomto Smlouvou, např. v důsledku ukončení její spolupráce s Poskytovatelem nebo její dlouhodobé absence (zejména dlouhodobá nemoc pravděpodobně překračující délku jednoho (1) měsíce), nebo sníží-li se počet jejích Kvalifikačních bodů oproti počtu uvedeném v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], je Poskytovatel povinen neprodleně namísto Kvalifikované osoby zahájit poskytování Služeb náhradní Kvalifikovanou osobou („**Náhradní kvalifikovaná osoba**“), a nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.
  6. Poskytovatel nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího Článku 15.5 zajistí a prokáže Objednateli, že namísto Kvalifikované osoby se bude na poskytování Služeb podílet Náhradní kvalifikovaná osoba s dostatečnou kvalifikací. Nedohodnou-li se Strany v listinné podobě jinak, musí Náhradní kvalifikovaná osoba splňovat Minimální kvalifikační předpoklady a Hodnocené kvalifikační předpoklady tak, aby jí podle způsobu hodnocení v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byl přidělen nejméně stejný počet Kvalifikačních bodů za stejnou kvalifikaci jako Kvalifikované osobě, kterou Náhradní kvalifikovaná osoba nahrazuje. Pokud Objednatel nesouhlasí s osobou Náhradní kvalifikované osoby, je oprávněn žádat na Poskytovateli její výměnu za jinou osobu se stejnou kvalifikací navrženou Poskytovatelem do patnácti (15) pracovních dnů po doručení žádosti Objednatele o výměnu Náhradní kvalifikované osoby, a to vše i opakovaně; do provedení výměny Náhradních kvalifikovaných osob jsou Služby poskytovány prostřednictvím původní Poskytovatelem navržené Náhradní kvalifikované osoby.
  7. Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že bude-li Náhradní kvalifikované osobě přiděleno více Kvalifikačních bodů v porovnání nahrazovanou Kvalifikovanou osobou, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu.
  8. Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zajištěním Náhradní kvalifikované osoby a prokázáním její kvalifikace nese výlučně Poskytovatel.
  9. Poskytovatel zajistí, že každá Kvalifikovaná osoba (tj. včetně Náhradních kvalifikovaných osob) musí být Objednateli na základě předchozího vyžádání plně k dispozici v souladu s povinnostmi podle této Smlouvy a poskytnout mu veškerou vyžadovanou součinnost v souvislosti s poskytováním Služeb, nebrání-li jí v tom objektivně závažné překážky. Existenci takové překážky musí Poskytovatel Objednateli bezodkladně sdělit. Každá Kvalifikovaná osoba je tak zejména povinna zúčastnit se všech porad a jednání se zástupci Poskytovatele, které se týkají plnění k ní přiřazenému v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] (dle své odbornosti).
  10. Za objektivně závažné překážky pro potřeby Článku 15.9 se považuje krátkodobá nemoc, dočasná pracovní neschopnost nebo karanténa Kvalifikované osoby, to vše v délce nejvýše jeden (1) měsíc, její krátkodobá nepřítomnost v délce nejvýše dvou (2) týdnů spočívající v dovolené ve smyslu § 211 a násl. Zákoníku práce, oznámená Poskytovatelem Objednateli nejpozději deset (10) pracovních dnů před plánovanou nepřítomností Kvalifikované osoby, události vyvolané vyšší mocí znemožňující požadovanou účast Kvalifikované osoby na jednání nebo dočasné poskytnutí její součinnosti. Za objektivně závažné překážky se nepovažuje zejména dlouhodobá nemoc Kvalifikované osoby, dlouhodobá pracovní neschopnost, karanténa nebo jiná dlouhodobá nepřítomnost Kvalifikované osoby v délce vždy přesahující jeden (1) měsíc nebo souhrnně tři (3) měsíce v průběhu jednoho kalendářního roku, pracovní volno v souvislosti s brannou povinností, studijní nebo jiné obdobné volno ve smyslu příslušných ustanovení Zákoníku práce nebo jiné osobní překážky Kvalifikované osoby bránící ji v poskytování Služeb déle než dva (2) týdny nebo v souhrnu déle než tři (3) měsíce v průběhu jednoho kalendářního roku.
  11. Poskytovatel je povinen do dvou (2) týdnů od doručení písemné výzvy Objednatele potvrdit a doložit, že kterákoliv konkrétní osoba podílející se na poskytování Služeb má kvalifikaci a odbornost nezbytnou k tomu, aby se na poskytování příslušných Služeb podílela a aby byly Služby poskytovány s řádnou a odbornou péčí.
  12. Ustanovení tohoto Článku 15 (*Realizační tým)* se užijí na Náhradní kvalifikovanou osobu a jakéhokoliv dalšího nahrazovaného anebo nahrazujícího člena Realizačního týmu v postavení obdobném, jako Kvalifikovaná osoba.

# Vedení projektu

* 1. Pro zajištění řádného poskytování Služeb, udržitelnosti a Rozvoje CA SDM je zřízen projektový tým („**Projektový tým**“), který je složen z alespoň tří (3) zástupců Objednatele a alespoň dvou (2) zástupců Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zúčastnit se v rámci poskytování Podpory CA SDM jednání Projektového týmu v případě, že jej o jeho účast Objednatel alespoň tři (3) pracovní dny předem požádá a vždy dle harmonogramu schůzek Projektového týmu v souladu s Plánem převzetí, Exit plánem a Harmonogramem; nestanoví-li Plán převzetí, Exit plán, Harmonogram nebo nedohodnou-li se Strany jinak (například z důvodů Rozvoje), konají se schůzky Projektového týmu pravidelně vždy alespoň:
     1. jedenkrát (1×) za sedm (7) dní v období poskytování Služeb Převzetí a realizace Rozvoje do jeho dokončení dle Objednávky,
     2. jedenkrát (1×) za měsíc v období poskytování Služeb Podpory CA SDM, a
     3. jedenkrát (1×) za sedm (7) dní v období poskytování Služeb Exitu.
  2. Každá Strana může navrhnout změnu termínu konání schůzky Projektového týmu a to vždy alespoň jeden (1) pracovní den předem. V takovém případě se schůzka Projektového týmu koná v náhradním termínu do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy se měla původně konat, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
  3. Projektový tým má vždy lichý počet členů. Počet členů Projektového týmu je nejvýše sedm (7). Nejvyšší počet členů Projektového týmu za Poskytovatele jsou tři (3).
  4. Projektový tým rozhoduje nadpoloviční většinou hlasů svých členů, kdy každý člen má jeden hlas. Strany jsou oprávněny po vzájemné dohodě změnit četnost konání schůzek Projektového týmu bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě.
  5. Projektový tým je oprávněn stanovovat dílčí plány plnění na období do další schůze Projektového týmu, stanovovat povinnosti Stranám v mezích této Smlouvy, upřesňovat zadání a jednat za Strany v rozsahu jako Kontaktní osoby, to vše však v rozsahu a souladu s touto Smlouvou a na základě rozhodnutí Projektového týmu.

# Ochrana informací

* 1. Strany se dohodly, že veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této Smlouvy bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, a které se dozví v souvislosti se zpracováním dat, se považují za důvěrné („**Důvěrné informace**“). Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jakákoliv data, která jsou součástí IT infrastruktury nebo jsou uložena v CA SDM a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.
  2. Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
     1. Důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
     2. Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že druhé Straně písemně oznámí, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváží tuto třetí osobou stejnou povinností mlčenlivosti, jako mají samy;
     3. Důvěrné informace druhé Strany sdělí členům Realizačního týmu a Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění této Smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
     4. se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku 17 (*Ochrana informací*); nebo
     5. Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace listinný souhlas.
  3. Strany vyvinou pro zachování důvěrnosti Důvěrných informací druhé Strany a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se Strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy a k prospěchu druhé Strany.
  4. Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy a jinou dokumentaci vytvořenou v rámci plnění této Smlouvy a Objednávek a poskytovat CA SDM i třetím osobám za účelem uplatnění a využití Licence a za jejích podmínek. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
  5. Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, příp. Objednávky přístup, mít povahu Osobních údajů ve smyslu ZZOÚ, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s Osobními údaji v souladu se ZZOÚ a **Přílohou č. 8** [*Ochrana* *Osobních údajů*]. Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat výhradně pro účely a po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy, příp. Objednávky. V případě porušení této povinnosti nahradí Poskytovatel újmu vzniklou Objednateli.

# KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

* 1. Není-li v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že
     1. Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**ZKB**“), správce komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytnutí Služeb dle této Smlouvy bude prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systému.
     2. Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.
  2. Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systému je určen předmětem této Smlouvy (viz čl. 2 této Smlouvy).
  3. Poskytovatel prohlašuje, že má zavedena všechna bezpečnostní opatření, procesy a technologie, které prohlásil za zavedené (odpověděl ANO) v dotazníku pro hodnocení úrovně kybernetické bezpečnosti, který tvoří **Přílohu č. 9** této Smlouvy.
  4. Poskytovatel je povinen v rozsahu poskytování Služeb této Smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 9** této Smlouvy (dále jen „**Kybernetické** **požadavky**“), a to do termínu uzavření této Smlouvy.
  5. Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu účinnosti této Smlouvy a 1 rok po ukončení účinnosti této Smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly):
     + 1. jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele a
       2. jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 3 Přílohy č. 10 této Smlouvy.
  6. Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
  7. Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
  8. Odstavce 18.5 až 18.7 této Smlouvy se neaplikují, pokud je Poskytovatel pro poskytování Služeb dle této Smlouvy orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
  9. Poskytovatel se nad rámec čl. 11 této Smlouvy také zavazuje:
     1. poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
     2. na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu realizace Předmětu plnění dle této Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
     3. neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy;
     4. bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
     5. bezodkladně informovat oprávněnou osobu Objednatele dle Přílohy č. 6 (specialista pro bezpečnost) o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit realizaci plnění dle této Smlouvy; a
     6. při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy.
  10. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu realizace Předmětu plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.
  11. Povinnosti Poskytovatele vyplývající z tohoto článku platí adekvátně k podílu na poskytování Služeb i pro poddodavatele, které Poskytovatel uvedl ve své nabídce a jsou uvedeni v **Příloze č. 5** této Smlouvy.

# nárok na náhradu újmy

* 1. Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou porušením této Smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
  2. Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
  3. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
  4. Vznikne-li jedné ze Stran nárok na náhradu újmy v souvislosti s porušením této Smlouvy, dohodly se Strany na tom, že případná výše náhrad újmy, které budou uhrazeny jednou Stranou druhé Straně, v souhrnu nepřevýší částku 150.000.000 Kč (slovy: sto padesát milionů korun českých).
  5. Limitace výše náhrady újmy sjednaná v Článku 19.4 se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně či hrubou nedbalostí a dále na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech. Újmu dle předchozí věty jsou Strany povinny nahradit v plné výši.
  6. Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných přiznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.
  7. Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním této Smlouvy, pokud tato bude způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Je-li některé ze Stran zabráněno plnit své povinnosti z důvodu existence okolnosti vylučující odpovědnost, je tato Strana povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé Straně tuto skutečnost.
  8. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Strany, a dále překážky plnění, které byla příslušná Strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy povinná Strana již byla v prodlení.
  9. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení Článku 19.4 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.

# SMLUVNÍ POKUTY, slevy z ceny A ÚROKY Z PRODLENÍ

* 1. Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], je Objednatel oprávněn požadovat slevu z Ceny podpory ve výši stanovené v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]. Nárok na zaplacení slevy z Ceny podpory dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] vzniká okamžikem nedodržení kvality Služeb anebo porušením příslušných ustanovení **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*], přičemž Objednatel je oprávněn takovou slevu z Ceny podpory v návaznosti na zjištění její přesné výše uplatnit v rámci Akceptace jakéhokoliv následujícího Měsíčního výkazu a daná částka bude odečtena z Faktury vystavované po Akceptaci Měsíčního výkazu, v rámci kterého došlo k uplatnění slevy z Ceny podpory. Sleva z Ceny podpory zvýšené o DPH bude uplatňována taktéž zvýšená o DPH.
  2. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
     1. ve výši 20.000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý den prodlení se zprovozněním Service Desku v souladu s termínem dle Článku 5.1;
     2. ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení s doručením Nabídky v souladu s Článkem 7.4(b);
     3. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k Akceptačnímu řízení výstup zjevně nesplňující Akceptační kritéria ve smyslu Článku 12.7;
     4. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení, poruší-li povinnost udělit Objednateli oprávnění v rozsahu dle Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*);
     5. ve výši 2 % (slovy: dvě procenta) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení své povinnosti zajistit plnění Části Služeb vyhrazených poddodavateli Poddodavatelem ve smyslu Článku 14.4, a to v každém jednotlivém případě;
     6. ve výši 2 % (slovy: dvě procenta) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení své povinnosti zajistit požadovanou kvalifikaci Náhradního poddodavatele ve smyslu druhé věty Článku 14.5, a to v každém jednotlivém případě;
     7. ve výši 1 % (slovy: jedno procento) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení povinnosti prokázat Objednateli, že Náhradnípoddodavatel splňuje kvalifikační předpoklady v rozsahu prokázaném v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku Poddodavatelem ve smyslu Článku 14.5 (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezajistí a neprokáže náhradu za Poddodavatele); porušení této povinnosti je Objednatelem považováno za závažné porušení smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ;
     8. ve výši 2 % (slovy: dvě procenta) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení své povinnosti zajistit že Poddodavatel i Náhradnípoddodavatel budou osobně provádět Část Služeb vyhrazenou poddodavateli, pokud následkem porušení takové povinnosti bude Část Služeb vyhrazenou poddodavateli muset provést jakákoliv jiná osoba;
     9. ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý ztracený Kvalifikační bod Kvalifikované osoby ve smyslu Článku 15.5;
     10. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele informovat Objednatele o skutečnostech týkajících se Kvalifikovaných osob ve smyslu Článku 15.5;
     11. ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ, kdy bude Náhradní kvalifikované osobě v porovnání s nahrazovanou Kvalifikovanou osobou postupem podle Zadávací dokumentace přiděleno méně Kvalifikačních bodů, a to za každý chybějící (rozdílový) Kvalifikační bod za každý započatý den prodlení s povinností Poskytovatele zajistit, aby kvalifikace (a počet Kvalifikačních bodů) Náhradní kvalifikované osoby byla alespoň stejná, jako Kvalifikované osoby, kterou nahrazuje.
     12. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti zajistit a prokázat Objednateli, že Náhradní kvalifikovaná osoba splňuje alespoň Minimální kvalifikační předpoklady stanovené pro Kvalifikovanou osobu, kterou nahrazuje ve smyslu Článku 15.6 (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezajistí a neprokáže náhradu za Kvalifikovanou osobu); porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ;
     13. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele zajistit náhradní kvalifikovanou osobu dle požadavků Objednatele ve smyslu Článku 15.6; za jednotlivé porušení takové povinnosti se považuje také každý den porušení povinnosti zajistit součinnost Kvalifikované osoby či její účast na požadované poradě (jednání) se zástupci Objednatele anebo Projektového týmu;
     14. ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti zachovávat důvěrnost Osobních údajů ve smyslu a rozsahu dle Článku 17.5, resp. bodu 6.2 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
     15. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ nepravdivého prohlášení dle odst. 18.3 nebo porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle odst. 18.9 této Smlouvy nebo Kybernetických požadavků uvedených v Příloze č. 10 této Smlouvy;
     16. poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 26 (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti; a
     17. ve výši 2 % (dvě procenta) z Ceny Služeb na objednávku, která má být vyplacena na základě Objednávky, za každý den prodlení se splněním Objednávky, ledaže Objednávka obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Objednávce přednost.
  3. Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy anebo poskytnutím slev z Ceny podpory není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje anebo k níž se sleva z Ceny podpory váže.
  4. Smluvní pokuta je splatná automaticky (nárok na zaplacení smluvní pokuty vzniká porušením povinnosti bez nutnosti výzvy) spolu s Fakturou vystavenou za kalendářní měsíc, v němž nárok na zaplacení smluvní pokuty vznikl. Poskytovatel uvede na Faktuře výši smluvní pokuty za příslušný kalendářní měsíc, přičemž nárok na zaplacení smluvní pokuty bude bez dalšího započten vůči nároku na zaplacení Ceny zvýšené o DPH za daný kalendářní měsíc a Objednatel je tudíž povinen na základě Faktury uhradit pouze část Ceny zvýšené o DPH za daný kalendářní měsíc sníženou o výši smluvní pokuty. Je-li smluvní pokuta, na kterou v příslušném kalendářním měsíci vzniklo Objednateli právo, vyšší než Cena zvýšená o DPH splatná za daný kalendářní měsíc, převádí se přebytek smluvní pokuty na další kalendářní měsíc a připočte se ke smluvní pokutě uvedené na Faktuře za další bezprostředně navazující kalendářní měsíc. Ustanovení předchozí části tohoto Článku 20.4 se nepoužije, pokud Objednatel výslovně písemně vyzve Poskytovatele k úhradě smluvní pokuty ve lhůtě splatnosti třicet (30) dnů bez ohledu na fakturaci za poskytování Služeb.
  5. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty není dotčen nárok na uplatnění slevy z Ceny podpory a naopak.
  6. Právo na zaplacení smluvních pokut dle této Smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
     1. neposkytnutím součinnosti Objednatelem včas v souladu s touto Smlouvou nebo Objednávkou anebo jiným prodlením Objednatele;
     2. okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
     3. porušením povinností Objednatele; nebo
     4. stanoví-li tak tato Smlouva.
  7. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou anebo slevou z Ceny podpory, přesáhne-li smluvní pokuta anebo sleva z Ceny podpory při sečtení všech smluvních pokut anebo slev z Ceny podpory uložených v konkrétním kalendářním měsíci 50 % (padesát procent) Ceny podpory náležející za poskytování Podpory CA SDM za daný kalendářní měsíc; podmínka dle předchozí věty se vztahuje k měsíci, v němž vzniklo právo na zaplacení slevy z Ceny podpory, nikoliv v měsíci, v němž dojde k jejímu uplatnění. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 20.7 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.
  8. Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžité částky je Strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.

# ZÁRUKA A práva z vadného plnění

* 1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku za jakost výstupů Služeb v délce dvacet čtyři (24) měsíců ode dne jejich Akceptace, tj. od okamžiku Akceptace Měsíčního výkazu anebo vyznačení výroku „**převzato**“ na Akceptačním protokolu nebo od okamžiku odstranění vytčených Vad v případě vyznačení výroku „**převzato s výhradou**“ na Akceptačním protokolu. Poskytovatel však neodpovídá za Vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatele.
  2. Objednatel je oprávněn Vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku 21.2 činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
  3. Poskytovatel odpovídá za Vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho Akceptace Objednatelem, a dále za ty, které se na něm vyskytnou v záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně odstranit. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Podpory CA SDM budou Vady odstraňovány v rámci Podpory CA SDM anebo Rozšířené podpory za podmínek pro ně sjednaných v této Smlouvě.
  4. Objednatel je povinen oznámit Vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Service Desku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

# PROHLÁŠENÍ STRAN

* 1. Objednatel prohlašuje, že:
     1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a
     2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že:
     1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
     2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
     3. ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu;
     4. má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet;
     5. veškeré písemné informace poskytnuté Poskytovatelem nebo jeho jménem Objednateli, jeho zástupcům či poradcům v průběhu zadávacího řízení na realizaci Veřejné zakázky byly k datu jejich předložení (pokud nebyly nahrazeny či změněny jinou informací poskytnutou Poskytovatelem následně) pravdivé, úplné a přesné ve všech podstatných ohledech, a Poskytovatel si není vědom žádných podstatných skutečností či okolností, které by Objednateli neoznámil a které by, pokud by byly Objednateli známy, mohly mít podstatný vliv na rozhodnutí Objednatele uzavřít či neuzavřít s Poskytovatelem tuto Smlouvu; a
     6. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací.
  3. Strany společně prohlašují, že v případě právního nástupnictví namísto některé ze Stran, bude dále postupováno dle této Smlouvy, neboť práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přechází ze zákona na právní nástupce Stran, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.

# Trvání a ukončení smluvního vztahu

* 1. Tato Smlouva je uzavřena na padesát (50) měsíců.
  2. Smluvní vztah založený touto Smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:
     1. listinnou dohodou Stran;
     2. listinnou výpovědí Smlouvy kteroukoliv ze Stran bez uvedení důvodu dle Článku 23.6; a
     3. listinným odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze Stran.
  3. Obecně k odstoupení od Smlouvy.
     1. Strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy pouze v případech stanovených touto Smlouvou.
     2. Odstoupení od Smlouvy doručí odstupující Strana druhé Straně v listinné podobě formou doporučeného dopisu.
     3. Odstoupení od této Smlouvy je účinné a Smlouva zaniká dnem doručení listinného odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od Smlouvy jako celku je možné odstoupit pouze s účinky *ex nunc* (do budoucna), jinak v souladu s touto Smlouvou.
     4. Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od této Smlouvy bez dalšího.
     5. Strany mohou odstoupit od Smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb za splnění podmínek pro odstoupení dle Článku 23.4 pro Objednatele a Článku 23.5 pro Poskytovatele, včetně oprávnění odstoupit od této Smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb zvlášť pro Objednatele a to takto:
        1. Objednatel je v případě porušení povinností Poskytovatele oprávněn odstoupit od této Smlouvy jako celku, anebo i od jednotlivých částí Podpory CA SDM (jednotlivých katalogových listů), Rozšířené podpory a Maintenance a licencí zvlášť anebo od takových jmenovaných Služeb jako celku; a
        2. Poskytovatel je v případě porušení povinností Objednatele oprávněn odstoupit pouze od Smlouvy jako celku.
  4. Odstoupení od Smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:
     1. Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle této Smlouvy nebo Objednávky více než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
     2. Poskytovatel poruší tuto Smlouvu či Objednávku jiným nepodstatným způsobem a ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
     3. v případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích;
     4. Poskytovatel více než dvakrát (2×) v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit Výpadek celého CA SDM (nebo jeho podstatné části), takový Výpadek skutečně způsobí, anebo způsobí bezpečností chybu, v jejímž důsledku dojde k úniku dat;
     5. přesáhne-li součet všech smluvních pokut a slev z Ceny podpory, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 50 % (padesát procent) Ceny podpory náležející za poskytování Podpory CA SDM za daný kalendářní měsíc; podmínka dle předchozí věty se vztahuje k měsíci, v němž vzniklo právo na zaplacení slevy z Ceny podpory, nikoliv v měsíci, v němž dojde k jejímu uplatnění;
     6. Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona, nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na Poskytovatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona,
     7. je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí); a
     8. okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.
  5. Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
     1. Objednatel je déle než třicet (30) dnů v prodlení se zaplacením Ceny podpory, a toto své porušení nenapraví do patnácti (15) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy;
     2. Objednatel poruší jinak přímo tuto Smlouvu podstatným způsobem, toto své porušení nenapraví do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy; nebo
     3. okolnost vylučující odpovědnost Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů.
  6. Výpověď Smlouvy bez uvedení důvodu**.**
     1. Objednatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu poskytování Služeb Podpory CA SDM, Rozšířené podpory a maintenance a subskripce CA SDM anebo vypovědět bez udání důvodu jednotlivé části jmenovaných Služeb zvlášť, a to takto:
        1. v případě výpovědi Podpory CA SDM anebo Rozšířené podpory s výpovědní dobou dvanáct (12) měsíců;
        2. v případě výpovědi maintenance a subskripce CA SDM bez výpovědní doby s účinky ke dni skončení aktuálně platné a účinné maintenance a subskripce pořízené Poskytovatelem pro Objednatele;

Výpovědní doba začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli, a skončí posledním dnem posledního měsíce jejího trvání.

* 1. Pro případ nutnosti překlenutí doby od předčasného ukončení této Smlouvy či části Služeb do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení kvůli řízení u Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli takové Služby za podmínek dle této Smlouvy (včetně Ceny) v rozsahu, v jakém došlo k jejich ukončení, a to po dobu nejdéle tří (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby anebo předčasnému ukončení. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději tři (3) měsíce před uplynutím výpovědní doby v případě dvanáctiměsíční (12) výpovědní doby anebo ve výpovědi v případě výpovědi bez výpovědní doby anebo v odstoupení od Smlouvy. Výzvou Objednatele zaslanou v souladu s tímto Článkem 23.7 dochází k prodloužení doby trvání Smlouvy anebo částí Služeb, u nichž došlo k předčasnému ukončení, o Objednatelem stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce. V rámci prodlouženého poskytování Služeb ve smyslu tohoto Článku 23.7 může Objednatel požadovat rovněž provedení Exitu, který bude prováděn vedle ostatních Služeb v prodloužené době pro poskytování Služeb.
  2. Přetrvávající ustanovení.Zánik smluvního vztahu založeného touto Smlouvou nemá vliv na ustanovení této Smlouvy, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb, zejména Články 7.15, 7.16, 11.5(o), 11.5(r), 11.5(s), 11.5(t), 11.5(u), 13 (*Práva duševního vlastnictví*), 19 (*Nárok na náhradu újmy),* 20 (*Smluvní pokuty a úroky z prodlení*), 21 (*Záruka a práva z vadného plnění*), 23.7, 24 (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*), 29.4, 29.5, 29.6, 29.10 a tento Článek 23.8.

# povinnosti související s ukončeníM Smluvního vztahu

* 1. Zánikem smluvního vztahu založeného touto Smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným či nebylo řádně poskytnuto, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou Cenu za příslušné plnění, byla-li již uhrazena.
  2. V případě, že byl vypracován Exit plán, postupuje před uplynutím sjednané doby trvání této Smlouvy anebo v případě výpovědní doby Poskytovatel v souladu s Exit plánem a zavazuje se poskytovat Objednateli služby Exitu za podmínek a v období stanoveném v této Smlouvě. Obdobně se zavazuje Poskytovatel postupovat v případě dle Článku 23.7.
  3. V případě, že nebyl vypracován Exit plán, Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) dnů před uplynutím sjednané doby trvání této Smlouvy, nebo do třiceti (30) dnů před předčasným ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou, není-li ani jedno z předchozích objektivně možné (například z důvodu, že tento okamžik není předem znám), pak nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou:
     1. připravit aktualizovanou Specifikaci CA SDM a další dokumentaci vytvořenou v době trvání této Smlouvy pro Objednatele;
     2. předat seznam platných administrátorských účtů k CA SDM a IT infrastruktuře, databázím a platných hesel k nim;
     3. předat úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených Ticketů a jiných Úkonů Service Desku);
     4. předat aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu CA SDM;
     5. předat aktuální seznam účinných Objednávek;
     6. připravit soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
     7. předat Objednateli kopii Databází, databází a veškerých dat uložených v CA SDM na přenosném datovém nosiči v podobě exportu z CA SDM umožňujícího co nejjednodušší migraci takových dat do jiných obdobných řešení;
     8. předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k Měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu; a
     9. předat Objednateli výsledek auditu využití licencí tak, aby bylo jasně definováno, které licence bude Objednatel oprávněn následně využívat po ukončení smluvního vztahu.
  4. V případě, že povinnosti uvedené v  Článku 24.3 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinnosti, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 24.3 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.
  5. Ustanovení Článku 24.1 až 24.4 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části. Ustanovení Článku 24.3 a 24.4 se užijí obdobně i v případě, že Exit plán výše uvedené povinnosti výslovně nestanoví, ledaže Objednatel stanoví jinak.
  6. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 24.2 až 24.5 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli či poskytovat je sám.

# Změny Smlouvy

* 1. Není-li v této Smlouvě a jejích Přílohách stanoveno jinak, může být tato Smlouva měněna nebo zrušena pouze v listinné podobě, a to v případě změn Smlouvy číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Stranami a uzavřeny v souladu se ZZVZ.

# Pojištění

* 1. Poskytovatel před podpisem této Smlouvy předložil Objednateli doklad dokládající, že je pojištěn v rozsahu dle tohoto Článku 26 (*Pojištění*) a zavazuje se udržovat v platnosti po celou dobu trvání závazkového právního vztahu založeného touto Smlouvou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem této Smlouvy, s limitem pojistného plnění nejméně 50.000.000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce. Maximální výše spoluúčasti Poskytovatele pro každou pojistnou událost nesmí přesahovat 10 % (deset procent), maximálně však částku 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
  2. Podmínky pojištění dle Článku 26 (Pojištění) nesmí být horší než obvyklé podmínky tohoto druhu pojištění poskytované osobám poskytujícím předmětné činnosti v České republice. Poskytovatel není oprávněn snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem s negativními důsledky pro Objednatele změnit podmínky pojistné smlouvy dle Článku 26.1 bez předchozího listinného souhlasu Objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění dle Článku 26 (*Pojištění*) bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistné smlouvy, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.
  3. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit platnou a účinnou pojistnou smlouvu dle Článku 26.1, nebo pojistku ve smyslu § 2775 či jiný pojistný certifikát, prokazuje-li uzavření pojištění za podmínek dle tohoto Článku 26 (*Pojištění*), a to vždy nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
  4. Jestliže Poskytovatel nebude udržovat pojištění dle tohoto Článku 26 (*Pojištění*) v platnosti nebo nepředloží Objednateli včas doklady dle Článku 26.3, je Objednatel v takovém případě oprávněn svým jménem sjednat a udržovat pojištění ve stejném rozsahu a pokrývající stejná rizika, jako pojištění, které měl zajistit Poskytovatel, platit pojistné a započíst platbu za pojistné vůči jakýmkoliv peněžním nárokům Poskytovatele vyplývajícím z této Smlouvy. Ustanovení tohoto Článku 26.4 není na újmu jiným nárokům a oprávněním Objednatele stanoveným v této Smlouvě.

# KOMUNIKACE STRAN

* 1. Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém anebo slovenském jazyce. Dokumentaci a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce. Členové Realizačního týmu, kteří v souladu se Zadávací dokumentací nemusejí ovládat český anebo slovenský jazyk, mohou komunikovat skrze překladatele; náklady na překladatele nese v plné výši Poskytovatel.
  2. Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Smlouvy zvolily Kontaktní osoby, jejichž seznam a rozsah oprávnění v rámci plnění této Smlouvy je uveden v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*]. Kontaktní osoby se mohou nechat zastoupit a to buď na základě příslušného jednání dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, nebo na základě plné moci (resp. dohody o zastoupení).
  3. Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v záhlaví této Smlouvy, a to v listinné podobě doručené na adresu druhé Strany anebo v elektronické podobě (včetně Service Desk), přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého (10.) dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě. Má-li změna ve smyslu tohoto Článku přímý dopad na **Přílohu č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], je součástí oznámení dle tohoto Článku i nový návrh znění **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] s vyznačenými změnami.
  4. Není-li v této Smlouvě výslovně stanovena jiná forma pro doručování dokumentů anebo jiných právních jednání, lze takové dokumenty a jednání doručit v elektronické formě na emailovou adresu příslušné Kontaktní osoby, prostřednictvím Service Desk příslušné Kontaktní osobě, má-li taková Kontaktní osoba přístup do Service Desk, prostřednictvím datové zprávy zaslané v rámci informačního systému datových schránek anebo v listinné podobě.

# Rozhodné právo a řešení sporů

* 1. Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
  2. Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

# ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

* 1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS.
  2. V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Strany dohodly na následujícím:
     1. Smlouva včetně jejích Příloh neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích Příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Strany s uveřejněním této Smlouvy, včetně jejích Příloh, souhlasí. Výjimkou jsou osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], které budou znečitelněny, a důvěrné informace označené Poskytovatelem ve smyslu ZZVZ;
     2. Objednatel zašle v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv elektronický obraz textového obsahu této Smlouvy a jejích Příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS, a to do příslušné datové schránky Ministerstva vnitra určené pro uveřejňování záznamů v registru smluv prostřednictvím elektronického formuláře zveřejněného na portálu veřejné správy;
     3. Objednatel splní povinnost uvedenou výše v tomto Článku 29.2(a) neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření této Smlouvy.
  3. Vyjma termínů uvedených v Harmonogramu, termínů uvedených v Článku 2.3 a termínu skončení trvání této Smlouvy jsou Strany oprávněny dohodnout se na odlišném termínu pro plnění jejich povinností a to v listinné podobě nebo elektronicky emailem, přičemž je-li taková změna prováděna na základě podnětu Poskytovatele a pokud Objednatel se změnou souhlasí, musí být takový souhlas udělen výslovně v odpovědi na podnět Poskytovatele doručené Poskytovateli ve stejné formě, jako podnět k udělení souhlasu ve smyslu tohoto Článku 29.3. Pokud Objednatel nesouhlasí nebo nevyjádří svůj výslovný souhlas, pak nedochází ke změně termínu ve smyslu tohoto Článku 29.3. Strany budou při jakékoliv takové změně termínu postupovat v souladu s aplikovatelnými předpisy, zejména ZZVZ.
  4. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn kdykoliv započíst jakékoli své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele, a Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoliv své pohledávky za Objednatelem vůči pohledávkám Objednatele.
  5. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky ze Smlouvy či Objednávek na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky ze Smlouvy a Objednávek na kteroukoliv třetí osobu, s čímž tímto Poskytovatel vyjadřuje souhlas.
  6. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy, Objednávek či jejich porušení se promlčují ve lhůtě šest (6) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
  7. Pro případ uzavírání této Smlouvy a Objednávek Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
  8. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
  9. Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Smlouvy, Objednávky nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným, zdánlivým či nicotným nebo se neplatným, zdánlivým či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Smlouvy anebo Objednávky jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné, zdánlivé či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Smlouvy, Objednávky či souvisejících ujednání.
  10. Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této Smlouvy nebo Objednávky nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně listinnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího z této Smlouvy nebo Objednávky nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou anebo Objednávkou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou anebo Objednávkou. Pokud není v této Smlouvě anebo v Objednávce uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v této Smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.
  11. Tato Smlouva je uzavřena elektronicky, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem.
  12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1: Seznam definovaných pojmů

Příloha č. 2: Specifikace Služeb

Příloha č. 3: Cena Služeb

Příloha č. 4: Harmonogram

Příloha č. 5: Poddodavatelé

Příloha č. 6: Realizační tým a Kontaktní osoby

Příloha č. 7: Seznam související dokumentace

Příloha č. 8: Ochrana Osobních údajů

Příloha č. 9: Prokázání úrovně kybernetické bezpečnosti

Příloha č. 10: Požadavky na kybernetickou bezpečnost

Příloha č. 11: Etický kodex

Příloha č. 12: Vzor zprávy o poskytování služeb provozu

ZBYTEK STRÁNKY ponechán ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ

# podpisová strana

**Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.**

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne dle elektronického podpisu | V Praze dne dle elektronického podpisu |
| Za Objednatele  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ing. Karel Trpkoš  náměstek sekce informačních technologií  **Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí** | Za Poskytovatele  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ing. Karel Schmidtmayer (jednatel)  **CA CEE s.r.o.**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ing. Karel Schmidtmayer (na základě plné moci)  **CA CEE s.r.o.** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**PŘÍLOHA Č. 1: SEZNAM DEFINOVANÝCH POJMŮ**

Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v této **Příloze č. 1** [*Seznam definovaných pojmů*] s tím, že v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:

* + 1. „**Akceptace**“ znamená schválení a převzetí výstupů poskytování Služeb Objednatelem v rámci Akceptačního řízení v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*);
    2. „**Akceptační kritéria**“ má význam uvedený v Článku 12.4;
    3. „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v Článku 12.1;
    4. „**Akceptační řízení**“ znamená postup podle Článku 12 (*Akceptace a Testy*);
    5. „**Aktualizace**“ znamená jakákoliv nová verze CA SDM anebo jeho části, v rámci které byl proveden zásah do kódu, nastavení, číselníků, algoritmů, databází, Databází či jakýchkoliv částí CA SDM vyžadujících provedení zásahu do souboru nebo databáze, které jsou součástí CA SDM, zejména, nikoliv však výlučně, projevujících se navenek jakémukoliv uživateli či správci, nebo jedná-li se o jakoukoliv bezpečnostní aktualizaci. Aktualizací pro účely této Smlouvy nejsou nové placené verze (upgrade) IT infrastruktury (update, patche a další aktualizace, jejichž pořízení není zvlášť zpoplatněno, však jsou součástí Aktualizací v rozsahu dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*]);
    6. „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména nikoliv však výlučně software, databáze a jakékoliv písemné výstupy předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
    7. „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
    8. „**CA SDM**“ znamená centrální elektronický systém Objednatele na platformě CA Service Desk Manager od společnosti Broadcom, Inc. (Broadcom Software resp. zastoupení pro Českou republiku CA CEE s.r.o.) zahrnující zejména oblasti monitoring, správa incidentů, problémů, změn, požadavků, konfigurací a dalších procesů pro podporu řízení ICT, sledování SLA, HelpDesk, správa projektů a portfolií, evidence software a licencí, integrační rozhraní.
    9. „**Čas dodání Finálního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Finální řešení do Produkčního prostředí anebo vyřešen Požadavek;
    10. „**Čas dodání Náhradního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Náhradní řešení do Produkčního prostředí;
    11. „**Čas nahlášení Incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident anebo Požadavek nahlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Smlouvě;
    12. „**Část Služeb vyhrazená poddodavateli**“ má význam uvedený v Článku 14.2;
    13. „**Celková doba nedostupnosti**“ znamená celkovou dobu za daný kalendářní měsíc, kdy není CA SDM Dostupný;
    14. „**Cena**“ má význam uvedený v Článku 8.1;
    15. „**Cena podpory**“ má význam uvedený v Článku 8.1(b);
    16. „**Člověkoden**“ nebo „**MD**“ znamená osm (8) Člověkohodin;
    17. „**Člověkohodina**“ znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, účelné práce jednoho (1) člověka skutečně odvedené na plnění této Smlouvy či Objednávky;
    18. „**Další zpracovatel**“ má význam uvedený v bodu 5.2(b) **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
    19. „**Doba dodání Finálního řešení**“ anebo „**Doba vyřešení**“ znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu a Časem dodání Finálního řešení. Do Doby dodání Finálního řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident (Požadavek) z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu anebo vyřešení Požadavku, od Objednatele anebo Ohlašovatele, (ii) řešení Incidentu anebo Požadavku u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury, v jakém není zajištěna Poskytovatelem dle této Smlouvy, anebo informačních systémů, na které je CA SDM napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
    20. „**Doba dodání Náhradního řešení**“ znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu a Časem dodání Náhradního řešení. Do Doby dodání Náhradního řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele anebo Ohlašovatele, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury, v jakém není zajištěna Poskytovatelem dle této Smlouvy, anebo informačních systémů, na které je CA SDM napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
    21. „**Dostupnost**“ znamená stav CA SDM, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za podmínek dle této Smlouvy byl, možný řádný provoz CA SDM v celém jeho rozsahu nebo jeho podstatné části, přičemž CA SDM se považuje za dostupné i v případě provozu prostřednictvím Náhradního řešení a také pokud je Dostupné alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena chybou CA SDM nebo jiným technickým problémem způsobeným Poskytovatelem či jeho činnostmi prováděnými v technickém řešení CA SDM; Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci; pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti (CA SDM není Dostupný) se započítávají všechny doby u Incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek;
    22. „**Exit**“ znamená Služby specifikované rámcově v Článku 2.3(e) a blíže specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
    23. „**Exit plán**“ má význam uvedený v Článku 2.3(e);
    24. „**Faktura**“ má význam uvedený v Článku 8.5;
    25. „**Finální řešení**“ představuje uvedení CA SDM do provozuschopného stavu, který jej dovoluje dlouhodobě řádně užívat v celém rozsahu. Dodání Finálního řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Podporu CA SDM (Rozšířenou podporu);
    26. „**Harmonogram**“ znamená harmonogram poskytování Služeb uvedený v **Příloze č. 4** [*Harmonogram*]; Harmonogram není pro Strany závazný, jedná se pouze o indikativní Objednatelem předpokládané rozložení Služeb v době trvání Smlouvy;
    27. „**Hodnocené kvalifikační předpoklady**“ má význam uvedený v Článku 15.3;
    28. „**Incident**“ představuje neplánované přerušení fungování CA SDM či jakékoli jeho části, omezení kvality fungování CA SDM, anebo jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost CA SDM. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované ve Specifikaci CA SDM, anebo obvyklé pro CA SDM v jeho aktuální verzi. Dále se Incidentem myslí jakýkoliv případ, kdy se CA SDM nechová v souladu se Specifikací CA SDM, anebo obvyklé pro CA SDM v jeho aktuální verzi, či jakýkoliv případ včetně Výpadku, a to vše bez ohledu na to, zda jde o Vadu či nikoliv. Kategorizace Incidentů je uvedena v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]. Vada je vždy Incidentem a  jde tak o podmnožinu pojmu Incident. Za dobu trvání Incidentu se považuje doba od Času nahlášení Incidentu Ohlašovatelem, do času vyřešení Incidentu, které bude Ohlašovatelem nebo jeho nadřízeným uživatelem potvrzeno vhodným způsobem v CA SDM, byl-li Incident vyřešen; nestanoví-li některý z dokumentů dle **Přílohy č. 7 [***Seznam související dokumentace***]** zvláštní pravidla pro nakládání s Incidenty, ale stanoví pravidla pro nakládání s Požadavky, uplatní se podpůrně pravidla pro nakládání s Požadavky, jinak se postupuje dle této Smlouvy;
    29. „**Interní dokumentace**“ znamená dokumenty, jejichž seznam je uveden v **Příloze č. 7** [*Seznam související dokumentace*], vyjma dokumentu s názvem „*CA SDM provozní dokumentace*“;
    30. „**IT infrastruktura**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý Hardware ve vlastnictví anebo užívání Objednatele (včetně organizací a úřadů resortu Objednatele – viz místo plnění Smlouvy) a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem autorských práv, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného právního titulu. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.);
    31. „**Kontaktní osoba**“ má význam uvedený v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*];
    32. „**Kvalifikované osoby**“ má význam uvedený v Článku 15.1;
    33. „**Kvalifikační body**“ má význam uvedený v Článku 15.3;
    34. „**Licence**“ má význam uvedený v  Článku 13.1;
    35. „**Maintenance a licence**“ znamená udržování Licencí k CA SDM, které jsou platné a účinné ke dni podpisu této Smlouvy a pořizování a udělování dalších Licencí k CA SDM včetně maintenance formou subskripce, která není omezena metrikou příslušné licence;
    36. „**Měsíční výkaz**“ znamená dokument obsahující souhrnnou evidenci poskytnutých Služeb zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány, jehož obsahové náležitosti jsou blíže stanoveny v těle této Smlouvy a zejména v její **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
    37. „**Minimální kvalifikační předpoklady**“ má význam uvedený v Článku 15.3;
    38. „**Monitoring**“ znamená komplexní systém integrovaný do CA SDM umožňující provádět monitoring (sledování) kvality Služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem, vytvářet reporty a sledovat a kontrolovat v aktuálním čase poskytování a kvalitu poskytování Služeb Poskytovatelem, jak je blíže specifikován v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]; Poskytovatel je v rámci poskytování Služeb povinen předat Objednateli přihlašovací údaje do Monitoringu pro vybrané uživatele (alespoň 10 uživatelů);
    39. „**Náhradní poddodavatel**“ má význam uvedený v Článku 14.5;
    40. „**Náhradní kvalifikovaná osoba**“ má význam uvedený v Článku 15.5;
    41. „**Náhradní řešení**“ znamená dodání mezitímního řešení Incidentu Poskytovatelem, kterým bude obnoven řádný provoz CA SDM. Náhradní řešení nesmí výrazně negativně ovlivnit fungování Objednatele, poskytování Služeb uživatelům CA SDM, řádný chod IT infrastruktury anebo CA SDM a nesmí jakkoliv negativně ovlivnit zabezpečení IT infrastruktury anebo zabezpečení dat. Dodání Náhradního řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti dodat Finální řešení ani poskytovat Podporu CA SDM (Rozšířenou podporu);
    42. „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 7.4(b);
    43. „**Nařízení**“ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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), CELEX: 32016R0679;
    44. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
    45. „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 7.4(d);
    46. „**Ohlašovatel**“ znamená některou z Kontaktních osob Objednatele, pracovníka help desku Objednatele anebo jinou osobu spolupracující anebo jinak napojenou na Objednatele zajišťující úroveň L1 podpory; Ohlašovatel může být v dokumentaci v **Příloze č. 7 [***Seznam související dokumentace***]** označován také jako „informatik“ či „správce“;
    47. „**Osobní údaje**“ má význam uvedený v má význam uvedený v bodu 2.1 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
    48. „**Plán převzetí**“ má význam uvedený v Článku 2.3(a);
    49. „**Plánovaná odstávka**“ znamená plánované přerušení provozu CA SDM, nebo jeho části, z důvodu nezbytné údržby. V případě, že bude trvat déle než jednu (1) hodinu, oznámí je Poskytovatel písemně Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění minimálně tři (3) dny předem. Kontaktní osoba Objednatele tuto odstávku potvrdí písemně Poskytovateli. Plánované odstávky budou plánovány výhradně mimo dobu požadované Dostupnosti CA SDM, tedy mimo Provozní dobu. Plánované odstávky trvající méně než jednu (1) hodinu je možné dohodnout telefonicky minimálně čtyři (4) hodiny předem. Plánovanou odstávku je bez předchozího písemného souhlasu Objednatele možné provádět pouze jednou (1) v kalendářním měsíci;
    50. „**Plánovaná odstávka IT infrastruktury**“ znamená plánované přerušení provozu IT infrastruktury, nebo její části, z důvodu nezbytné údržby;
    51. „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou, která je uvedena v **Příloze č. 5** [*Poddodavatelé*]. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že realizací subdodávek dle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. Licence) Objednateli ze strany třetích osob;
    52. „**Podpora CA SDM**“ znamená Služby dle Článku 2.3(b);
    53. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
    54. „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 7.4(a), nebo se jedná o jakýkoliv dotaz či požadavek uživatele CA SDM předaný k vyřízení Poskytovateli Ohlašovatelem;
    55. „**Produkční prostředí**“ znamená instanci CA SDM v ostrém provozu běžně přístupnou uživatelům CA SDM;
    56. „**Projektový tým**“ má význam uvedený v Článku 16.1;
    57. „**Provozní doba**“ je časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě Dostupná uživatelům, přičemž Provozní doba je blíže specifikovaná v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] anebo v této Smlouvě;
    58. „**Převzetí**“ znamená Služby specifikované rámcově v Článku 2.3(a) a blíže specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
    59. „**Reakční doba**“ je doba od Času nahlášení Incidentu anebo Požadavku do doručení Reakce Ohlašovateli;
    60. „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu nebo na Požadavek, ve formě a způsobem dále definovaným v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
    61. „**Realizační** **tým**“ znamená (i) osoby uvedené v **Příloze č. 5** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky, (ii) další Objednatelem dopředu schválené osoby (zaměstnanci Poskytovatele či Poddodavatele), prostřednictvím nichž Poskytovatel poskytuje Služby;
    62. „**Rozšířená podpora**“ znamená Služby dle Článku 2.3(d);
    63. „**Rozvoj**“ znamená dodání nových modulů pro CA SDM, kustomizace modulů a funkcionalit CA SDM, naprogramování rozhraní či jiných částí kódu, změny a úpravy stávajících funkcionalit CA SDM či jeho již existujících modulů či jakékoli další změny a úpravy CA SDM nad rámec ostatních Služeb a jejich uvedení do Produkčního prostředí v souladu s touto Smlouvou a jednotlivými Objednávkami;
    64. „**Service Desk**“ znamená specifickou instanci, část CA SDM anebo Software Poskytovatele určený k poskytování druhé úrovně podpory, za kterou odpovídá Poskytovatel, kdy:
        1. první úroveň (L1) – nahlášení incidentu anebo požadavku uživatelem CA SDM anebo jiného systému Objednatele a jeho složek - je prováděno nahlášením uživatelem Objednateli skrze CA SDM, který incident (požadavek) vyhodnotí a případně předá incident jako Incident anebo požadavek jako Požadavek Poskytovateli do druhé úrovně podpory; není-li nahlašování incidentů (požadavků) funkční z důvodu Incidentu a první úroveň v důsledku takového Incidentu není schopna vyhodnotit povahu incidentu (požadavku) uživatele, bude incident (požadavek) považován automaticky za Incident (Požadavek) a nahlášen druhé úrovni podpory (L2);
        2. druhá úroveň (L2) – nahlášení Incidentu anebo Požadavku Ohlašovatelem Poskytovateli v případě, že Incident anebo Požadavek nebyl vyřešen v první úrovni podpory – je prováděno nahlášením Ohlašovatelem přes Service Desk Poskytovateli.
        3. třetí úroveň (L3) - označuje druhou vrstvu řešitelů Poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých Incidentů.

Všechny záznamy procházející úrovní L2 budou vedeny v systému Service Desk formou Ticketů. Všechny Tickety procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk;

* + 1. „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu či Požadavku. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do CA SDM a k nasazení Náhradního řešení nebo Finálního řešení;
    2. „**Služby**“ má význam uvedený v Článku 2.3, dohromady, nebo každá z nich samostatně;
    3. „**Služby na objednávku**“ znamená Služby dle Článku 2.3(c);
    4. „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona), stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně veškeré související dokumentace a updatů a upgradů tohoto programového vybavení, avšak s výjimkou Hardware;
    5. „**Specifikace CA SDM**“ znamená popis CA SDM daný výrobcem CA SDM a další specifikace uvedená v dokumentaci, jejíž úprava, aktualizace anebo vytvoření je součástí Převzetí;
    6. „**Subjekty údajů**“ má význam uvedený v bodu 1.1 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
    7. „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání CA SDM v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a Testovacích scénářů;
    8. „**Testovací prostředí**“ znamená virtuální či fyzickou instanci CA SDM určenou k provádění Testů, která běží na IT infrastruktuře;
    9. „**Testovací scénář**“ znamená scénář průběhu a provedení konkrétního Testu, který zpravidla určuje jednotlivé kroky, které mají být provedeny, počet uživatelů k jejich provedení, množství dat k jejich provedení a další atributy tak, aby došlo k dostatečnému otestování aktualizované či jinak změněné verze CA SDM;
    10. „**Ticket**“ znamená záznam evidovaný v Service Desku. Ticket zpravidla vzniká na základě nahlášení Ohlašovatelem nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem Poskytovatele nebo Objednatele dle výsledků Monitoringu nebo jiného napojeného systému;
    11. „**Úkony Service Desku**“ má význam uvedený v Článku 5.2;
    12. „**Vada**“ znamená jakoukoliv vadu, včetně vady právní, jak je specifikována zejména v ustanoveních § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, například rozpor mezi skutečnými vlastnostmi CA SDM a Specifikací CA SDM, jež jsou například způsobeny poskytnutými Službami, vady Služeb způsobující vady CA SDM nebo ztěžující užívání CA SDM, a podobné.
    13. „**Veřejná zakázka**“ má význam uvedený v bodě (A) preambule této Smlouvy;
    14. „**Výpadek**“ znamená neplánované přerušení provozu CA SDM či jakékoliv jeho podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele (není Dostupný). Za Výpadek se pro účely této Smlouvy nepovažuje Výpadek způsobený pouze a jenom z důvodů způsobených třetími osobami, jejichž součinnost anebo bezvadné poskytování služeb je povinen zajistit Objednatel (poskytovatel služeb podpory IT infrastruktury, v jakém není zajištěna Poskytovatelem dle této Smlouvy, a informačních systémů, na které je CA SDM napojen);
    15. „**WF**“ (Workflow) znamená pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy;
    16. „**WS (ESB)“** znamená Web Services (Enterprise Service Bus);
    17. „**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce;
    18. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
    19. „**Zákon o zpracování OÚ**“ má význam uvedený v bodu 3.3 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
    20. „**Zákoník práce**“ znamená zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů;
    21. „**ZKB**“ znamená zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů;
    22. „**ZZOÚ**“ znamená zákon č. 1101/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
    23. „**ZRS**“ znamená zákon 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; a
    24. „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

Příloha č. 2: specifikace služeb

*(samostatná příloha)*

Příloha č. 3: cena služeb

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Předmět plnění** | **Rozsah plnění** | **Cena** | |
| **bez DPH** | **s DPH** |
| **(a)** | **Služby Převzetí** | 2 měsíce | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| **(b)** | **Služby podpory CA SDM** |  |  |  |
| KS1.1 | Podpora provozu CA SDM | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| KS1.2 | Uživatelská podpora | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| KS1.3 | Technická a metodická podpora | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| KS1.4 | Předání bezpečnostních logů | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| KS1.5 | Technologický update | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| KS1.6 | Záloha a obnova | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| KS1.7 | Dohled nad provozem | 48 měsíců | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| **(c)** | **Služby na objednávku** | | | |
| (i) | Rozvoj CA SDM | 3000 MD | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (ii) | Školení | 20 MD | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (ii) | Maintenance stávajících licencí | 4 roky | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (iv) | Subskripce licencí neomezená  metrikou příslušné licence včetně maintenance | 4 roky | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| **(d)** | **Rozšířená podpora** | 1000 MD | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| **(e)** | **Služby Exitu** | 3 měsíce | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| **ID** | **Celkem za služby** | | **bez DPH** | **s DPH** |
| (a) | Služby Převzetí | | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (b) | Služby podpory CA SDM | | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (c) | Služby na objednávku | | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (d) | Rozšířená podpora | | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
| (e) | Služby Exitu | | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
|  | **Celková cena plnění** | | 93 881 940 Kč | 113 597 147,40 Kč |

Příloha č. 4: Harmonogram

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Předmět plnění** | **Doba plnění**  **(T=den účinnosti Smlouvy) + počet měsíců** | |
| **od** | **do** |
| **Celkem** | **Předmětem této Smlouvy je poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v:** | **T** | **T + 50** |
| **(a)** | **Služba převzetí** | T | T + 2 |
| **(b)** | **Služby podpory systému** | | |
| KS1.1 | Podpora provozu CA SDM | T + 2 | T + 50 |
| KS1.2 | Uživatelská podpora | T + 2 | T + 50 |
| KS1.3 | Technická a metodická podpora | T + 2 | T + 50 |
| KS1.4 | Předání bezpečnostních logů | T + 2 | T + 50 |
| KS1.5 | Technologický update | T + 2 | T + 50 |
| KS1.6 | Záloha a obnova | T + 2 | T + 50 |
| KS1.7 | Dohled nad provozem | T + 2 | T + 50 |
| **(c)** | **Služby na objednávku** | | |
| (i) | Rozvoj CA SDM | T + 2 | T + 50 |
| (ii) | Školení | T + 2 | T + 50 |
| (iv) | Maintenance stávajících licencí | T + 2 | T + 50 |
| (v) | Subscripce licencí neomezená  metrikou příslušné licence včetně maintenance | T + 2 | T + 50 |
| **(d)** | **Rozšířená podpora** | T + 2 | T + 50 |
| **(e)** | **Služba Exitu** | T + 47 | T + 50 |

PŘÍLOHA Č. 5 - PODDODAVATELÉ

# převzetí

Poskytovatel poskytuje služby Převzetí sám.

**2.**  **Podpora CA SDM**

Poskytovatel poskytuje služby Podpory CA SDM prostřednictvím následujících Poddodavatelů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CATTA Consulting s.r.o.,** 289 50 276, Na dolinách 167/42, Podolí, 147 00 Praha 4 | | |
| Část Podpory CA SDM poskytovaná prostřednictvím Poddodavatele ve finančním vyjádření z části Ceny podpory. |  | 20 % |
| Stručný popis části Podpory CA SDM, která bude plněna Poddodavatelem. |  | Část Podpory CA SDM v oblasti procesů a PPM |

# Služby na objednávku

Poskytovatel plánuje poskytovat Služby na objednávku prostřednictvím následujících Poddodavatelů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CATTA Consulting s.r.o.,** 289 50 276, Na dolinách 167/42, Podolí, 147 00 Praha 4 | | |
| Stručný popis části Služeb na objednávku, které budou plněny Poddodavatelem |  | Projektové řízení  Část Služeb na objednávku v oblasti procesů a PPM |

# ROZŠÍŘENÁ PODPORA

Poskytovatel plánuje poskytovat Služby rozšířené podpory prostřednictvím následujících Poddodavatelů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CATTA Consulting s.r.o.,** 289 50 276, Na dolinách 167/42, Podolí, 147 00 Praha 4 | | |
| Stručný popis části Služeb rozšířené podpory, které budou plněny Poddodavatelem |  | Část Služeb rozšířené podpory v oblasti procesů a PPM |

# exit

Poskytovatel poskytuje služby Exitu sám.

pŘÍLOHA Č. 6: REALIZAČNÍ TÝM A KONTAKTNÍ OSOBY

# REALIZAČNÍ TÝM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pozice** | **Kontaktní údaje** | **Body dle hodnocení[[1]](#footnote-2)** |
| **Projektový manažer** | Jméno a příjmení: **Veronika Křížková**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 12 |
| **Architekt řešení** | Jméno a příjmení: **Petr Poplštein**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 12 |
| **Manažer servisní podpory** | Jméno a příjmení: **Jaromír Šlesinger**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 9 |
| **Specialista CA Service desk manager (CA SDM)** | Jméno a příjmení: **Jakub Koláčný**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 15 |
| **Specialista CA IT Asset Management** | Jméno a příjmení: **Jakub Libič**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 6 |
| **Specialista CA PPM** | Jméno a příjmení: **Lukáš Ježek**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 3 |
| **Specialista CA Unified Infrastructure Management** | Jméno a příjmení: **Štefan Pivoda**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 3 |
| **Specialista pro bezpečnost** | Jméno a příjmení: **David Matějů**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 3 |
| **Procesní manažer** | Jméno a příjmení: **Štěpán Kubíček**  Telefon:*neveřejný údaj*  E-mail:*neveřejný údaj*  Český jazyk: ANO | 0 |

# KONTAKTNÍ OSOBY

* 1. Strany se dohodly na následujících Kontaktních osobách, které budou oprávněny činit jakákoliv jednání ve smyslu anebo v souvislosti se Smlouvou anebo věcným plněním Smlouvy, přičemž rozhodnutí, jednání anebo jiné sdělení či souhlas těchto Kontaktních osob bude mít přednost před rozhodnutími, jednáními anebo jinými sděleními či souhlasy učiněnými Kontaktními osobami uvedenými v tabulce v bodu 2.4 této **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] níže:
     1. Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění Smlouvy:
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
     2. Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti:
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
     3. Kontaktní osoba Poskytovatele pro věcné plnění Smlouvy:
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
     4. Kontaktní osoba Poskytovatele pro smluvní záležitosti:
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
  2. Následující pracovníci Objednatele budou vykonávat následující pozice pro potřeby tabulky Kontaktních osob uvedené v bodě 2.4 této **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] níže:
     1. Projektový manažer
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
     2. Architekt
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
     3. Manažer kybernetické bezopečnosti
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
     4. Správce SDM za MPSV
        1. Jméno a příjmení: *neveřejný údaj*
        2. Telefon: *neveřejný údaj*
        3. email: *neveřejný údaj*
  3. Pracovníci Poskytovatele budou konat pro potřeby tabulky Kontaktních osob uvedené v bodě 2.4 této **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] níže uvedené jednání dle jejich pozice uvedené v tabulce v bodu 1 této **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
  4. Kontaktní osoby pro konkrétní činnost či jednání vyplývající z anebo související se Smlouvou:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID#** | **Článek Smlouvy** | **Stručný obsah oprávnění dle Smlouvy** | **Kontaktní osoba** | |
|  | **2.3(a), 12, 21.4** | Veškeré právní jednání ve věci **Převzetí**, není-li dále v této tabulce anebo Smlouvě uvedeno výslovně jinak, včetně uplatňování sankcí (slev). | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **2.3(b), 2.3(d), 11.5(n)(p)(r)(v), 11.6, 12, 21.4** | Veškeré právní jednání ve věci **Podpory CA SDM a Rozšířené podpory**, není-li dále v této tabulce anebo Smlouvě uvedeno výslovně jinak, včetně uplatňování sankcí (slev). | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **2.3(c), 12, 21.4** | Veškeré právní jednání ve věci **Služeb na objednávku**, není-li dále v této tabulce anebo Smlouvě uvedeno výslovně jinak, včetně uplatňování sankcí (slev). | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **2.3(e), 12, 21.4** | Veškeré právní jednání ve věci **Exitu**, není-li dále v této tabulce anebo Smlouvě uvedeno výslovně jinak, včetně uplatňování sankcí (slev). | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **3.3** | Komunikace a přidělování **oprávnění** k přístupu do **IT infrastruktury**. | Objednatel: | Správce SDM za MPSV |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **4.3** | Informování o **legislativním update**. | Objednatel: | Správce SDM za MPSV |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **4.4, 4.5** | Právní jednání týkající se **Měsíčního výkazu**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění Smlouvy |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **5.1** | Právní jednání týkající se oprávnění a osob majících přístup do **Service Desku**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění Smlouvy |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **7.4** | Podávání **Požadavků, Nabídek** a uzavírání **Objednávek**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **7.13** | Podávání pokynů Poskytovateli v případě **předčasného ukončení Objednávky** | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **8.7** | Přijímání a odesílání **Faktur.** | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **10.3, 10.6(c)(e), 11.5(g)** | Přijímaní a udělování pokynů a poskytování informací v souvislosti s **napojenými systémy na IT infrastrukturu**. | Objednatel: | Správce SDM za MPSV |
|  | Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **10.6(b)** | Vyřizování žádostí o **konsultace s pracovníky** Objednatele. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění Smlouvy |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **10.6(d), 11.5(u)** | Informace o **kontrolní činnosti a požadavcích kontrolních orgánů**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **11.2, 11.4(c), 11.5(d)** | **Bezpečnost** CA SDM a IT infrastruktury. | Objednatel: | Manažer kybernetické bezpečnoti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **11.5(h)(i)(j)(l)(m), 18.3** | Oznámení o **překážkách v plnění** Smlouvy anebo informace o možné **realizaci úspor**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **13.11** | Oznámení **uplatnění nároku z porušování práv duševního vlastnictv**í. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **14, 14.4, 14.5** | Oznámení a odmítnutí nahrazení ve věci **Poddodavatelů**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **15, 15.2, 15.5, 15.6, 15.11** | Oznámení, souhlas, odmítnutí ve věcech **Realizačního týmu** a jeho členů. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **16, 16.1, 16.2, 16.5** | Oznámení, změny termínů konání a komunikace rozhodnutí **Projektového týmu**. | Objednatel: | Projektový manažer |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **22.2(c)** | **Insolvenční řízení** ve vztahu k Poskytovateli. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **23** | **Ukončování** smluvního vztahu založeného Smlouvou. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **24.3, 24.5** | **Povinnosti související s ukončením**. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **25** | Uzavírání **dodatků** ke Smlouvě. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **26.2, 26.3** | Prokázání existence **pojištění** a případný souhlas se změnou podmínek pojištění. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **29.3** | **Změna termínů** uvedených ve Smlouvě. | Objednatel: | Kontaktní osoba Objednatele pro smluvní záležitosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **Příloha č. 1 (ww)(xx)** | Ohlašování **Plánované odstávky** anebo Plánované odstávky IT infrastruktury. | Objednatel: | Správce SDM za MPSV |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **Příloha č. 2 (KS1.6)** | **Zálohování.** | Objednatel: | Správce SDM za MPSV |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **Příloha č. 2 (KS1.7)** | Dohled nad provozem | Objednatel: | Správce SDM za MPSV |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |
|  | **Příloha č. 8** | Ochrana **Osobních údajů** pro potřeby ZZOÚ. | Objednatel: | Manažer kybernetické bezpečnosti |
| Poskytovatel | Manažer servisní podpory |

pŘÍLOHA Č. 7: SEZNAM SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

|  |
| --- |
| **Specifikace CA SDM a popis stávajícího stavu** |
| CA SDM provozní dokumentace v aktuální verzi ke dni podpisu Smlouvy |
| **Seznam Interní dokumentace** |
| 01\_Pravidla OpK MPSV v2.1 |
| Strategie v oblasti datových center 1.0 |
| 04\_Zajištění provozu datových center - ne ICT služby  v1.2 |
| 05\_Standardy serverového zálohování  v1.3 |
| 06\_Standardy platné pro serverové OS a DB v1.2 |
| 07\_Síťové standardy v1.2 |
| 08\_Provozní prostředí v1.2 |
| 09\_Testování aplikací v1.3 |
| 10\_Dokumentace v1.2 |
| 11\_Bezpečnost komunikace a přístupů k aplikacím v1.2 |
| 13\_Bezpečnost Základní ustanovení v1.0 |
| 15\_Bezpečnost Metodika tvorby analýzy rizik v1.2 |
| 16\_Přebírání výstupů projektů do provozu v1.1 |
| 17\_Povinnosti dodavatelů ve vztahu k ZKB v1.1 |
| 18\_Audit systému řízení informační bezpečnosti v1.1 |
| 19\_Vzor zprávy o poskytování služeb provozu |

Příloha č. 8 - Ochrana osobních údajů

# ÚVODNÍ USTANOVENÍ

* 1. V rámci plnění Smlouvy může docházet ke zpracování Osobních údajů zpracovatelem (resp. Poskytovatelem) („**Zpracovatel**“) pro Objednatele („**Správce**“) ve smyslu článku 4 bodu 2) GDPR. Pro zamezení pochybnostem Správce a Zpracovatel dále společně jako smluvní strany anebo každý samostatně jako smluvní strana.
  2. Smluvní strany mají zájem na tom dostát všem povinnostem, které jim vyplývají z (i) GDPR a (ii) zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZOÚ**“).
  3. Na základě článku 28 GDPR je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem písemnou smlouvu  
     o zpracování osobních údajů, ve které Zpracovatel mimo jiné poskytne dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany Osobních údajů, přičemž smluvní strany se rozhodly vtělit tuto písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů do této **Přílohy č. 8**  Smlouvy.
  4. Strany mají zájem na tom, aby tato **Příloha č. 8** ve spojení se Smlouvou pokrývaly veškeré činnosti zpracování osobních údajů, které Zpracovatel provádí pro Správce v souvislosti anebo na základě Smlouvy. Účelem této **Přílohy č. 8** je stanovení rozsahu povinností Zpracovatele souvisejících především se zajištěním ochrany Osobních údajů při jejich zpracování. V případě rozporu opatření dle této **Přílohy č. 8** ve vztahu k Osobním údajům s opatřeními pro bezpečnost informací dle Smlouvy, mají přednost opatření pro bezpečnost informací dle Smlouvy.
  5. Zpracovatel bude ve smyslu článku 4 bodu 2) GDPR pro Správce zpracovávat Osobní údaje obsažené v datech koncových uživatelů Systému či osob evidovaných v Systému a dále Osobní údaje, které Správce získal nebo získá jako zaměstnavatel, objednatel anebo nadřízený orgán v roli správce Osobních údajů svých zaměstnanců, dodavatelů, spolupracovníků podřízených organizací a jiných subjektů anebo které pro Správce za tímto účelem získá samotný Zpracovatel („**Subjekty údajů**“), a to v rámci plnění povinností Zpracovatele vyplývajících ze Smlouvy.

# PŘEDMĚT PŘÍLOHY

* 1. Předmětem této **Přílohy č. 8** je vymezení vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů.
  2. Tato **Příloha č. 8** dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování a podmínky a záruky na straně Zpracovatele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.
  3. Smluvní strany se zavazují dále postupovat v souladu s touto **Přílohou č. 8** za účelem splnění povinnosti dle GDPR a ZZOÚ a zabezpečení ochrany Osobních údajů zpracovávaných smluvními stranami.

# ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

* 1. Za účelem plnění předmětu Smlouvy je Zpracovatel oprávněn Osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat je, prohlížet, jakož s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění předmětu Smlouvy, například zpracovávat Osobní údaje pro migraci dat, testování úspěšnosti provedené migrace, testování počítačového programu, odstraňování Incidentů apod.
  2. Zpracovatel bude dle této **Přílohy č. 8** zpracovávat následující kategorie Osobních údajů Subjektů údajů:
     1. jméno a příjmení;
     2. kontaktní adresa;
     3. e-mail a telefonní číslo;
     4. pracovní zařazení a středisko;
     5. funkci (název pozice) v dotčeném systému; a
     6. další údaje dostupné v rámci dokumentů předaných anebo vyřizovaných v rámci Systému či jinak obsažených v samotném Systému
     7. (dále jen „**Osobní údaje**“).
  3. V případě, že Správce Zpracovateli poskytne nebo Zpracovateli budou jinak v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů nebo Zpracovateli budou poskytnuty Osobní údaje jiných subjektů údajů, je Zpracovatel povinen zpracovávat   
     a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z (i) GDPR, (ii) ze ZZOÚ a (iii) z této **Přílohy č. 8**.
  4. Správce prohlašuje a uzavřením Smlouvy potvrzuje, že zpracovává Osobní údaje Subjektů údajů v souladu s platnými a účinnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, anebo v souladu se souhlasem Subjektů údajů.

# ODMĚNA

* 1. Za zpracování Osobních údajů nenáleží Zpracovateli zvláštní odměna, resp. odměna je zahrnuta v rámci úplaty za plnění dle Smlouvy, tj. v rámci ceny za Plnění před zahájením provozu a ceny za Služby podpory provozu.

# PRÁVA A POVINNOSTI ZPRACOVATELE

* 1. Zpracovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení GDPR, zejména článku 25 a 32 GDPR ve spojení s článkem 28 GDPR, nebo porušení ZZOÚ.
  2. Pokud by Zpracovatel zjistil, že Správce porušuje povinnosti vyplývající pro něj z GDPR,   
     je ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. h) věty druhé GDPR povinen neprodleně Správce o této skutečnosti informovat některým ze způsobů uvedených ve Smlouvě.
  3. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této **Přílohy č. 8** doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Správce.
  4. Zpracovatel je v souladu s článkem 82 GDPR povinen dbát, aby žádný Subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů.
  5. Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, zejména v případě zániku Smlouvy, v případě odvolání souhlasu Subjektu údajů, nebo na základě žádosti Subjektu údajů podle článku 17 GDPR, je Zpracovatel ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. g) GDPR povinen na základě a v souladu s pokyny Správce předat Správci takové Osobní údaje v souladu se Smlouvou nebo provést výmaz takových Osobních údajů dle volby Správce.
  6. Bude-li se kterýkoli Subjekt údajů domnívat, že Správce nebo Zpracovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se ZZOÚ či GDPR, zejména budou-li dle Subjektu údajů Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů ve smyslu článku 15 GDPR požádá Zpracovatele o vysvětlení, opravu vzniklého stavu dle článku 16 GDPR   
     nebo výmaz Osobních údajů dle článku 17 GDPR, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce způsobem dle Smlouvy.
  7. Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany Úřadu   
     pro ochranu osobních údajů a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě anebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) je Zpracovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Správci a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Správci poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Zpracovatel je povinen plnit povinnosti přezkoumávaného při provádění přezkumu ve smyslu článku 58 GDPR či kontrolované osoby dle zákona č. 255/2012 Sb.,   
     o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se poskytnout Správci kopii zprávy o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou/přezkumem, pokud je tato zpráva vypracována nebo může být na vyžádání Zpracovatele či Správce vypracována.
  8. Zpracovatel je povinen informovat Správce o každém případu ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů („**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději   
     do čtyřiadvaceti (24) hodin od vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Zpracovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů vědět při vynaložení odborné péče. Nemohl-li Zpracovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto bodu, informuje Zpracovatel Správce nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo jeho hrozbě Zpracovatel dozví. Zpracovatel je i po poskytnutí informace Správci povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení osobních údajů, resp. při přijímání opatření   
     ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
  9. Pokud Správce na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 GDPR dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této **Příloze č. 8** anebo Smlouvě nestanovené, je Zpracovatel povinen taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou do této **Přílohy č. 8** bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě.
  10. Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování povinností dle GDPR, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, ohlašovat případy Porušení zabezpečení osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů či předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
  11. Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při plnění povinnosti Správce reagovat   
      na žádosti o výkon práv Subjektů údajů, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům,   
      na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
  12. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalších zpracovatelů (jak je tento pojem definován níže), a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům přispěje.
  13. Informace dle bodu 5.8 této **Přílohy č. 8** musí přinejmenším obsahovat:
      1. popis povahy daného případu Porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
      2. popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení osobních údajů; a
      3. popis opatření, která Zpracovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.

# ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

* 1. Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 GDPR přijme 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 veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v GDPR a ZZOÚ či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého 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.
  2. Zpracovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
     1. aniž by byl dotčen bod 6.3 této **Přílohy č. 8**, Zpracovatel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance a členy Realizačního týmu, které zaváže povinností mlčenlivosti ohledně Osobních údajů a zaváže dodržovat další povinnosti, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení GDPR či této **Přílohy č. 8**, a to například v rámci interního předpisu Zpracovatele, dohodě o mlčenlivosti či v pracovní smlouvě zaměstnance;
     2. bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem,   
        který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob   
        než pověřených osob Zpracovatele ve smyslu bodu 6.2(a) této **Přílohy č. 8**;
     3. bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
     4. Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech   
        nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby Zpracovatele   
        ve smyslu bodu 6.2(a) této **Přílohy č. 8** na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat, pokud takové zálohy neprovádí Správce v souladu se Smlouvou nebo interními předpisy;
     5. zabezpečí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
     6. písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
     7. bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
     8. zabezpečí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
     9. prostřednictvím vhodných technických prostředků zabezpečí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
     10. zabezpečí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování; a
     11. při ukončení zpracování Osobních údajů zabezpečí Zpracovatel dle dohody se Správcem výmaz Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Správci viz bod 5.5 této **Přílohy č. 8**.
  3. Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele („**Další zpracovatel**“), a to pouze s předchozím písemným souhlasem Správce. Zpracovatel tak informuje Správce o veškerých Dalších zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalších zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Správce nic nenamítal, Zpracovatel nesvěří zpracování osobních údajů žádné třetí osobě. Další zpracovatel musí být zároveň Poddodavatelem uvedeným v **Příloze č. 5** Smlouvy a splňovat podmínky stanovené   
     pro Poddodavatele dle Smlouvy.
  4. Pokud Zpracovatel zapojí ve smyslu bodu 6.3 **Přílohy č. 8** Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy alespoň stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 8**, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR, ZZOÚ a interní předpisy Správce. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Zpracovatel.
  5. Zpracovatel je povinen zavést a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s GDPR, ZZOÚ a jinými právními předpisy.

# POVINNOSTI PO ZÁNIKU SMLOUVY

* 1. Zpracovatel je po zániku Smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí z GDPR   
     či ZZOÚ vedoucí zejména k předejití jakémukoliv neoprávněnému nakládání s Osobními údaji do doby, než dle pokynů Správce a v souladu se Smlouvou tyto Osobní údaje Zpracovatel předá Správci nebo provede jejich výmaz.
  2. Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů trvá i po ukončení Smlouvy.

# Posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů

* 1. V případě, pokud Správce na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 GDPR dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této **Příloze   
     č. 8** nestanovené, je Zpracovatel povinen taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou změnou této **Přílohy č. 8**, přičemž Zpracovatel se zavazuje na potřebu změny **Přílohy č.8** Správce upozornit. Obdobně se Strany zavazují postupovat v případě rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů o přijetí vzorových smluvních klauzulí o ochraně osobních údajů nebo kodexu chování. Ustanovení bodu 5.9 této **Přílohy č. 8** se uplatní obdobně na případy zavedení dalších opatření ve smyslu tohoto bodu 8 této **Přílohy č. 8**.

**PŘÍLOHA Č. 9: PROKÁZÁNÍ ÚROVNĚ KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI**

***(SAMOSTATNÁ PŘÍLOHA)***

**PŘÍLOHA Č. 10: POŽADAVKY NA KYBERNETICKOU BEZPEČNOST**

Za účelem povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě vyhláškou 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), je Poskytovatel povinen nad rámec povinností stanovených Smlouvou plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této **Přílohy č. 10** Smlouvy.

Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této **Příloze č. 10** Smlouvy, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

**Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 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) (dále jen „**VKB**“), které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování Služeb.
   2. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaných Služeb, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
   3. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaných Služeb dle Smlouvy, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
   4. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování Služeb. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
   5. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.

**Čl. 2 Řízení aktiv**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Smlouvy (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této Smlouvy, systémy ICT, moduly, HW prvky - infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA, apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a Objednateli předložit do 30 kalendářních dnů od podpisu této Smlouvy a následně na vyžádání, a to po celou dobu účinnosti této Smlouvy a do 2 let po jejím ukončení, a to i předčasném.

**Čl. 3 Řízení rizik**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování Služeb.
   2. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
      1. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok
      2. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění
      3. Realizovaná bezpečnostní opatření
      4. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření
      5. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů
      6. Aktuální stav souladu Poskytovatele s těmito Kybernetickými požadavky

**Čl. 4 Organizační bezpečnost**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Využívat pro poskytování Služeb dle Smlouvy pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny příslušnými ustanoveními interních řídících aktů Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování Služeb dle Smlouvy.

**Čl. 5 Řízení dodavatelů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Využívá-li při poskytování Služeb převzetí poddodavatele, zajistit adekvátní dodržování Kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli, přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli bezodkladně, nejpozději však do 7 kalendářních dnů od počátku poskytování příslušných Služeb vč. jejich dílčích částí, a to formou písemného prohlášení příslušného poddodavatele o dodržování Kybernetických požadavků dle této Smlouvy u daného poddodavatele.
   2. Pokud při poskytování Služeb dle této Smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů, zajistit uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této smlouvy) ve smyslu příslušných ustanovení GDPR.

**Čl. 6 Bezpečnost lidských zdrojů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle této Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle této Smlouvy na své straně:
   1. Zajistit, aby Kontaktní osoba nejpozději do 30 kalendářních dnů od uzavření této Smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování Služeb za stranu Poskytovatel byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídících aktů Objednatele.
   2. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídících aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatele zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
   3. V případě, že je součástí Služeb dle této Smlouvy služba dohledu nad předmětem plnění, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění.
   4. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Služeb Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
      1. Pro uložení a sdíleni dat a informací Objednatele využívali pouze k tomu schválené prostředky (aktiva) a schválené způsoby komunikace;
      2. Neukládali ani nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
      3. Nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali ani neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
      4. Nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
      5. Nerealizovali pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
      6. Nerealizovali pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
      7. Nepodíleli se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.
2. Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je na straně Objednatele *zpracování osobních údajů* pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

**Čl. 7 Řízení provozu a komunikací**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování Služeb dle Smlouvy.
   2. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
   3. Zajistit, že pro poskytování Služeb dle Smlouvy budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a autorský zákon.

**Čl. 8 Řízení změn**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
   2. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.

**Čl. 9 Řízení přístupu**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
   2. Zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele, pokud sdílený přístup nevyžaduje využívaná technologie. V takovém případě musí Poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit Objednateli kdykoli v průběhu trvání účinnosti této Smlouvy a 2 roky po jejím ukončení, a to i předčasném.
   3. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT Objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
   4. Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Služeb dle Smlouvy a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
   5. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele zaevidované v „*Active Directory MPSV* (registr identit)“, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnancům Poskytovatele, členům realizačního týmu či jiným osobám spolupracujícím s Poskytovatelem při poskytování Služeb dle této Smlouvy (např. OSVČ) musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).

**Čl. 10 Akvizice, vývoj a údržba**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění.
   2. Předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:
      1. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů
      2. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění
      3. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy
2. V případě, že předmět plnění zahrnuje vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
   1. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.
   2. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděného nebo provedeného plnění, předložit objednateli vyvíjený kód SW a výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), po jeho dokončení, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se Smlouvou a těmito Kybernetickými požadavky.
   3. Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje softwaru či kdykoli po jeho předání.
   4. Zajistit, že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Smlouvě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
   5. Pokud je součástí plnění i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
   6. Zajistit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.
   7. Zajistit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování plnění dle této Smlouvy.
   8. Zajistit, že v rámci poskytovaného plnění bude dodávaný software
      1. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele
      2. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen)
   9. Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
   10. Předat zdrojový kód Objednateli bezpečnou formou zajištující jeho integritu.
   11. Zajistit řízení verzí zdrojového kódu.
   12. Zajistit zálohování zdrojového kódu a jeho uložení mimo produkční prostředí.
   13. Zajistit, aby distribuce zdrojových kódů obsahovala soubor z vývojového prostředí na řízenou kompilaci těchto zdrojových kódů.
   14. Nevyvíjet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

**Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních incidentů.
   2. Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby.
   3. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
   4. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Poskytovatele.
   5. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
   6. Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným poskytováním Služeb dle této Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená ve Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

**Čl. 12 Řízení kontinuity činností**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování Služeb dle Smlouvy.
   2. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané úrovně Služeb.

**Čl. 13 Kontrola a audit**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany Úřadu dle § 23 ZKB.

**Čl. 14 Fyzická bezpečnost**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče.
   2. V rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy zajistit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci, instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv Objednatele, pokud s ní byl Poskytovatel seznámen.

**Čl. 15 Bezpečnostní nástroje**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy na své straně:
   1. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
   2. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
   3. Připojovat do prostředí Objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, přístupový bod wifi, router, hub apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele určenou v této Smlouvě.
   4. Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění a je ve správě Poskytovatele.
   5. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí poskytovaných Služeb dle Smlouvy:
      1. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
      2. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
      3. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
      4. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejití schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
      5. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
   6. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
   7. Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné české a evropské legislativy.
   8. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu poskytování Služeb dle Smlouvy, a to po celou dobu účinnosti Smlouvy a do 2 let po jejím ukončení, a to i předčasném.
   9. Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
   10. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.
   11. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato Smlouva nestanoví jinak.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.

**Příloha č. 11 - Etický kodex**

1. **FÉROVÁ HOSPODÁŘSKÁ SOUTĚŽ**

Smluvní strany se tímto společně hlásí k hodnotám férové hospodářské soutěže, vedené etickými postupy a prostředky a odmítají chování mající charakter pletich, zjednávání výhod, přijímání či poskytování úplatků v jakékoliv formě (finanční prostředky, dary, výhody, aj.), a to bez ohledu na skutečnost, dosahuje-li intenzity relevantní z pohledu trestního práva.

1. **STŘET ZÁJMŮ**

Smluvní strany se zavazují předcházet jakémukoliv střetu zájmů při navazování obchodních vztahů, a to v jakékoliv formě, čímž se rozumí zejména propojení členů managementu, ať už na úrovni rodinné, bez ohledu na stupeň příbuzenství, politické, přátelské či jiné. Kromě prokazatelného střetu zájmů se smluvní strany zavazují v maximální možné míře předcházet i vzniku důvodného podezření, které má potenciál, aby dalo vzniknout negativnímu obrazu dotčených v mínění široké veřejnosti.

1. **PŘIJATELNÉ PRACOVNÍ PODMÍNKY**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám zajištění důstojných pracovních podmínek osob podílejících se na plnění dle Smlouvy, a to zejména jedná-li se o nízko kvalifikované profese (vyloučeny však nejsou ani jakékoliv jiné skupiny zaměstnanců). Smluvní strany se zavazují zejména striktně dodržovat veškerá ustanovení právních předpisů, která se týkají minimální i zaručené mzdy, bezpečnosti práce, přijatelných pracovních podmínek a poskytování spravedlivé odměny za práci. Součástí společně přejatého závazku je i to, že se smluvní strany vyvarují jakékoliv snahy, ať už zjevné či skryté, která by směřovala k obcházení pracovněprávních předpisů.

1. **ZÁKAZ DISKRIMINACE A ZAJIŠTĚNÍ ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím diskriminaci v jakékoliv podobě, resp. k hodnotám zajišťujícím rovné příležitosti všech skupin osob bez ohledu na rozdíly mezi nimi, čímž se rozumí zejména potírání nerovného zacházení vznikajícího na základě rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, přesvědčení či světového názoru. Za nežádoucí a nepřijatelné jednání je považováno rovněž i neposkytování rovných příležitostí ve vedení společnosti a jiných řídících funkcí a při odměňování.

1. **EKONOMICKÉ ASPEKTY**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekonomického hlediska, čímž se rozumí zejména snaha o praní špinavých peněz, snaha o legalizaci nezákonných   
a neetických zisků, důvěryhodnost dodavatele z hlediska sídla podnikání a realizace finančních transakcí (sídlo dodavatele nebo platební instituce, kterou používá, se nesmí nacházet v zemi zapsané na seznamu zemí nespolupracujících daňových jurisdikcí vytvořených Evropskou unií). Poskytovatel se zavazuje, že všem svým obchodním partnerům v pod-dodavatelském řetězci zajistí férové smluvní podmínky, tím se rozumí zejména nastavení stejné nebo kratší splatnosti faktur (a její dodržování), jaká je ujednána ve Smlouvě, resp. podpora malých a středních podniků.

1. **EKOLOGICKÉ ASPEKTY**

Smluvní strany se hlásí k hodnotám odsuzujícím jednání nežádoucí z ekologického hlediska, čímž se rozumí zejména jakékoliv jednání, které je v rozporu se správním či trestním právem a jehož cílem, vedlejším efektem či konečným nebo dílčím důsledkem je poškozování životního prostředí v jakékoliv formě, ať už z hlediska ekologické zátěže, udržitelnosti, nežádoucího vlivu na lidský organismus či živou a neživou přírodu, vypouštění zplodin do ovzduší, nebo jakoukoliv obdobnou činnost.

**Příloha č. 12 – vzor zprávy o poskytování služeb provozu**

*(samostatná příloha)*

1. Body budou pro smluvní účely doplněny i v případě, že zadavatel obdrží v rámci veřejné zakázky jedinou nabídku. [↑](#footnote-ref-2)