servisní smlouva

 O ÚDRŽBĚ, SERVISU, UŽIVATELSKÉ PODPOŘE A ROZVOJI INFORMAČNÍHO SYSTÉMU NEJVYŠŠÍHO SPRÁVNÍHO SOUDU

mezi

**Česká republika – Nejvyšší správní soud**

jako objednatelem na straně jedné

a

 Good at IT s.r.o.

jako poskytovatelem na straně druhé

OBSAH

[Preambule 3](#_Toc40703494)

[1. Definice a výklad pojmů 4](#_Toc40703495)

[2. Předmět a účel Servisní smlouvy 8](#_Toc40703496)

[3. doba a místo poskytování Služeb 8](#_Toc40703497)

[4. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY 8](#_Toc40703498)

[5. SERVIce desk 10](#_Toc40703499)

[6. NaHLÁŠENÍ INCIDENTU 11](#_Toc40703500)

[7. Služby na objednávku 12](#_Toc40703501)

[8. CENA 15](#_Toc40703502)

[9. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN 16](#_Toc40703503)

[10. POVINNOSTI OBJEDNATELE 17](#_Toc40703504)

[11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE 18](#_Toc40703505)

[12. AKCEPTACE A TESTY 20](#_Toc40703506)

[13. Práva duševního vlastnictví 22](#_Toc40703507)

[14. REALIZAČNÍ TÝM 24](#_Toc40703508)

[15. Ochrana důvěrných informací 25](#_Toc40703509)

[16. nárok na náhradu újmy 26](#_Toc40703510)

[17. SMLUVNÍ POKUTY A ÚROKY Z PRODLENÍ 26](#_Toc40703511)

[18. ZÁRUKA A práva z vadného plnění 27](#_Toc40703512)

[19. Trvání a ukončení smluvního vztahu 28](#_Toc40703513)

[20. povinnosti související s ukončeníM Smluvního vztahu 30](#_Toc40703514)

[21. Změny Servisní smlouvy 31](#_Toc40703515)

[22. Pojištění 31](#_Toc40703516)

[23. KOMUNIKACE STRAN 31](#_Toc40703517)

[24. Rozhodné právo a řešení sporů 31](#_Toc40703518)

[25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 32](#_Toc40703519)

[podpisová strana 33](#_Toc40703520)

SERVISNÍ SMLOUVA

 O ÚDRŽBĚ, SERVISU, UŽIVATELSKÉ PODPOŘE A ROZVOJI

INFORMAČNÍHO SYSTÉMU NEJVYŠŠÍHO SPRÁVNÍHO SOUDU

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

(„Servisní smlouva“)

Smluvní strany

1. **Česká republika – Nejvyšší správní soud**

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem na adrese:  | Moravské náměstí 611/6, 657 40 Brno |
| IČO: | 75003716 |
| bankovní spojení: | Česká národní banka |
| číslo účtu: | xxxxxxx |
| zastoupena: | Mgr. Filipem Glotzmannem, ředitelem správy soudu, v souladu s § 29 odst. 3 zákona č. 150/2002 Sb., soudního řádu správního, v souladu s § 7 odst. 2 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích a § 15 odst. 1 písm. a) Organizačního řádu Nejvyššího správního soudu |

(„**Objednatel**“)

a

1. **Good at IT s.r.o.**

se sídlem na adrese: Rybná 716/24, 110 00 Praha 1

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

vložka 199841, oddíl C

|  |  |
| --- | --- |
| IČO:  | 24273881 |
| DIČ: | CZ24273881 |
| bankovní spojení: | Komerční banka a.s. |
| číslo účtu: | xxxxxxx |
| zastoupena: | Ing. Petrem Šindelářem, jednatelem |

(„**Poskytovatel**“)

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

# **Preambule**

1. Objednatel vlastní a provozuje Informační systém Nejvyššího správního soudu (dále jen „ISNSS“), který je souborným systémem spisové agendy Nejvyššího správního soudu a jeho technická specifikace je uvedena v **Zadávací dokumentaci k níže uvedené veřejné zakázce**.
2. Objednatel vyzval více zájemců k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „SERVISNÍ SMLOUVA O ÚDRŽBĚ, SERVISU, UŽIVATELSKÉ PODPOŘE A ROZVOJI INFORMAČNÍHO SYSTÉMU NEJVYŠŠÍHO SPRÁVNÍHO SOUDU“, jejíž předmět je uveden v čl. II této smlouvy.
3. Dodavatel předložil dne 26. 7. 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 dodavatele a uzavřít s ním tuto servisní smlouvu.
4. Dodavatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na elektronické systémy státní správy. Dodavatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze servisní 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.

# **Definice a výklad pojmů**

* 1. Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto Článku 1.1 s tím, že v textu Servisní smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:
		1. „**Administrátor**“ znamená „Správce“, tedy uživatel ISNSS, kterému byla přidělena zvláštní oprávnění, tedy nejvyšší možné oprávnění v ISNSS, umožňující vykonávat jeho povinnosti, vyjma oprávnění ke změnám kódu ISNSS;
		2. „**Akceptace**“ znamená schválení a převzetí výstupů poskytování Služeb Objednatelem v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*);
		3. „**Akceptační kritéria**“ má význam uvedený v Článku 12.4;
		4. „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v Článku 12.1;
		5. „**Akceptační řízení**“ znamená postup podle Článku 12 (*Akceptace a Testy*);
		6. „**Aktualizace**“ znamená jakákoliv nová verze ISNSS anebo jeho části, v rámci které byl proveden zásah do kódu, nastavení, číselníků, algoritmů, databází či jakýchkoliv částí ISNSS vyžadujících provedení zásahu do souboru nebo databáze, které jsou součástí ISNSS, zejména, nikoliv však výlučně, projevujících se navenek jakémukoliv uživateli či správci, nebo jedná-li se o jakoukoliv bezpečnostní aktualizaci. Aktualizací pro účely této Servisní smlouvy nejsou nové verze IT infrastruktury;
		7. „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména nikoliv však výlučně software, databáze a jakékoliv písemné výstupy vytvořené Poskytovatelem a předávané Objednateli na základě této Servisní smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
		8. „**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;
		9. „**Čas dodání Finálního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Finální řešení do Produkčního prostředí v případě Incidentu na Produkčním prostředí, nebo do Testovacího prostředí v případě Incidentu na Testovacím prostředí;
		10. „**Čas dodání Náhradního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Náhradní řešení do Produkčního prostředí v případě Incidentu na Produkčním prostředí, nebo do Testovacího prostředí v případě Incidentu na Testovacím prostředí;
		11. „**Čas nahlášení Incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Smlouvě;
		12. „**Celková doba nedostupnosti**“ má význam uvedený v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		13. „**Cena**“ znamená Cena Paušálních služeb a Cena Služeb na objednávku, nebo každá z nich samostatně;
		14. „**Cena Paušálních služeb**“ má význam uvedený v Článku 8.1;
		15. „**Cena Služeb na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 8.2;
		16. „**Člověkoden**“ 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 Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy;
		18. „**Dílčí smlouva**“ má význam uvedený v Článku 7.2;
		19. „**Doba dodání Finálního řešení**“ 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 z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby, jejíž součinnost je dle této Servisní smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury anebo informačních systémů, na které je ISNSS 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, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby, jejíž součinnost je dle této Servisní smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury anebo informačních systémů, na které je ISNSS napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
		21. „**Dostupnost**“ znamená stav ISNSS, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za podmínek dle této Servisní smlouvy byl, možný řádný provoz ISNSS v celém jeho rozsahu nebo jeho podstatné části, přičemž ISNSS se považuje za dostupný 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 ISNSS nebo jiným technickým problémem způsobeným Poskytovatelem či jeho činnostmi prováděnými v technickém řešení ISNSS;
		22. „**ISNSS**“ znamená Informační systém Nejvyššího správního soudu;
		23. „**Faktura**“ má význam uvedený v Článku 8.5;
		24. „**Finální řešení**“ představuje uvedení ISNSS do provozuschopného stavu, který jej dovoluje dlouhodobě řádně užívat v celém rozsahu. Dodání Finálního řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Paušální služby;
		25. „**Incident**“ představuje neplánované přerušení fungování ISNSS či jakékoli jeho části, omezení kvality fungování ISNSS, anebo jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost ISNSS. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované ve Specifikaci ISNSS, anebo obvyklé pro ISNSS v jeho aktuální verzi. Dále se Incidentem myslí jakýkoliv případ, kdy se ISNSS nechová v souladu se Specifikací ISNSS, anebo obvyklé pro ISNSS v jeho aktuální verzi, či jakýkoliv případ včetně Výpadku, a to vše bez ohledu na to, zda jde o Vadu či nikoliv. Vada je vždy Incidentem a  jde tak o podmnožinu pojmu Incident. Za Incident se považují pouze Incidenty nahlášené Objednatelem Poskytovateli přes Service Desk a za dobu trvání Incidentu se považuje doba od Času nahlášení Incidentu Ohlašovatelem, do vyřešení Incidentu, které bude Ohlašovatelem nebo jeho nadřízeným uživatelem potvrzeno vhodným způsobem v Service Desku, byl-li Incident vyřešen;
		26. „**IT infrastruktura**“ znamená pro účely této Servisní smlouvy veškerý Hardware ve vlastnictví Objednatele 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.);
		27. „**Kontaktní osoba**“ má význam uvedený v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*];
		28. „**Licence**“ má význam uvedený v  Článku 13.1;
		29. „**Maintenance Podpůrného software**“ znamená Paušální služby dle Článků 4 a 4.1(m);
		30. „**Měřený úsek**“ má význam uvedený v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		31. „**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 Servisní smlouvy a zejména v její **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		32. „**Náhradní řešení**“ znamená dodání mezitímního řešení Incidentu Poskytovatelem, kterým bude obnoven řádný provoz ISNSS. Náhradní řešení nesmí výrazně negativně ovlivnit fungování Objednatele, poskytování služeb uživatelům ISNSS, řádný chod IT infrastruktury anebo ISNSS a nesmí jakkoliv negativně ovlivnit zabezpečení IT infrastruktury anebo zabezpečení dat. Dodání Náhradního řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti dodat Finální řešení ani poskytovat Paušální služby;
		33. „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 7.6(b);
		34. „**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;
		35. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
		36. „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 7.6(d);
		37. „**Ohlašovatel**“ znamená některou z Kontaktních osob Objednatele, pracovníka help desku Objednatele zajišťujícího úroveň L1 podpory, nebo Administrátora ISNSS;
		38. „**Osobní údaje**“ znamená osobní údaje a citlivé údaje ve smyslu § 4 ZOOÚ, včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Nařízení a rozsudků ve smyslu článku 10 Nařízení;
		39. „**Paušální služby**“ znamená podporu provozu ISNSS a všech jeho částí (včetně Podpůrného software), tj. společně Servis ISNSS a Servis Podpůrného software, v souladu s touto Servisní smlouvou a za podmínek v ní stanovených, včetně Aktualizací, jejíž parametry jsou dále uvedeny zejména v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		40. „**Plánovaná odstávka systému**“ znamená plánované přerušení provozu ISNSS, 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 systému budou plánovány výhradně mimo dobu požadované Dostupnosti ISNSS, tedy mimo Měřený úsek. Plánované odstávky systému trvající méně než jednu (1) hodinu je možné dohodnout telefonicky minimálně čtyři (4) hodiny předem;
		41. „**Plánovaná odstávka IT infrastruktury**“ znamená plánované přerušení provozu IT infrastruktury, nebo její části, z důvodu nezbytné údržby;
		42. „**Podpora Podpůrného software**“ znamená Paušální služby dle Článků 4.1(j) až 4.1(l);
		43. „**Podpůrný software**“ znamená Software, ke kterému je poskytován Servis Podpůrného software, a který Poskytovatel v souladu s Návrhem řešení považuje za vhodné instalovat a integrovat do IT infrastruktury, a který slouží k řádnému provozu ISNSS Objednatele; Podpůrným software může být pouze Software ve formě jiné serverové a databázové platformy (jiného serverového operačního systému nebo databázového systému) pro provoz ISNSS, pokud tato je certifikovaná a určená pro provoz na virtualizační platformě VMware a schopna provozu na virtuálních serverech vytvořených danou platformou, nezpůsobující nestandardní fungování ISNSS na IT infrastruktuře a dále podporovaná jejím výrobcem (vydávání bezpečnostních záplat, aktualizací apod.);
		44. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
		45. „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 7.6(a);
		46. „**Produkční prostředí**“ znamená instanci ISNSS v ostrém provozu běžně přístupnou uživatelům ISNSS, vyjma Testovacího prostředí;
		47. „**Reakční doba**“ je doba od Času nahlášení Incidentu anebo požadavku do doručení Reakce Objednateli nebo Ohlašovateli;
		48. „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu nebo na jiný požadavek, ve formě a způsobem dále definovanými v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		49. „**Rozvoj**“ znamená vývoj, vytvoření a naprogramování zcela nových funkcionalit ISNSS, změny a úpravy stávajících funkcionalit ISNSS či jakékoli další změny a úpravy ISNSS nad rámec Paušálních služeb a jejich uvedení do Produkčního, Testovacího a Cvičného prostředí v souladu s touto Servisní smlouvou a jednotlivými Dílčími smlouvami;
		50. „**Service Desk**“ znamená druhou úroveň podpory, za kterou odpovídá Poskytovatel, kdy:
			1. první úroveň (L1) – nahlášení incidentu uživatelem ISNSS - je prováděno nahlášením uživatelem Objednateli, který incident vyhodnotí a případně předá incident jako Incident Poskytovateli do druhé úrovně podpory,
			2. druhá úroveň (L2) – nahlášení Incidentu Ohlašovatelem Poskytovateli v případě, že Incident nebyl vyřešen v první úrovni podpory – je prováděno nahlášením Ohlašovatelem přes Service Desk Poskytovateli.
		51. „**Servis ISNSS**“ znamená Paušální služby dle Článků 4.1(a) až 4.1(i), tj. společně podpora a maintenance ISNSS;
		52. „**Servis Podpůrného software**“ znamená Podporu Podpůrného software a Maintenance Podpůrného software dohromady;
		53. „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu či jiného požadavku. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do ISNSS a k nasazení Náhradního řešení nebo Finálního řešení;
		54. „**Služby**“ znamená Paušální služby a Služby na objednávku, nebo každá z nich samostatně;
		55. „**Služby na objednávku**“ znamená Rozvoj a dále obdobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytované nad rámec Paušálních služeb, poskytnuté/poskytované na základě a v souladu s jednotlivými Dílčími smlouvami, zahrnující zejména, nikoliv však výlučně, další rozvoj, změny a vývoj ISNSS a další s tím spojené služby;
		56. „**Specifikace ISNSS**“ znamená popis ISNSS dle Detailní specifikace a Dokumentace;
		57. „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání ISNSS v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a Testovacích scénářů;
		58. „**Testovací prostředí**“ znamená virtuální či fyzickou kopii ISNSS určenou k provádění Testů, která běží na IT infrastruktuře; toto prostředí je určeno i ke školení a vzdělávání uživatelů;
		59. „**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 verze ISNSS;
		60. „**Úkony Service Desku**“ má význam uvedený v Článku 5.2;
		61. „**Vada**“ znamená jakoukoliv vadu, včetně vady právní, jak je specifikována zejména v ustanoveních § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, například rozpor mezi skutečnými vlastnostmi ISNSS, jež jsou například způsobeny poskytnutými Službami, vady Služeb způsobující vady ISNSS nebo ztěžující užívání ISNSS, a podobné.
		62. „**Výpadek**“ znamená neplánované přerušení provozu ISNSS 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 Servisní 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 a informačních systémů, na které je ISNSS napojen);
		63. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
		64. „**ZOOÚ**“ znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
		65. „**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
		66. „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

# **Předmět a účel Servisní smlouvy**

* 1. Předmětem této Servisní smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z:
		1. **Paušálních služeb dle Článku** 4 (*Paušální služby*); a
		2. **Služeb na objednávku dle Článku** 7 (*Služby na objednávku*)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou Cenu. Paušální služby jsou dále blíže specifikované zejména též v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].

* 1. Účelem této Servisní smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zajištění řádného chodu ISNSS a provádění Rozvoje a dalších Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu s touto Servisní smlouvou a Dílčími smlouvami. Účelem této Servisní smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace.

# **doba a místo poskytování Služe**b

* 1. Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne uzavření této servisní smlouvy.
	2. **Celková doba poskytování služeb dle této smlouvy se stanovuje na 2 roky (24 měsíců).**
	3. Místem plnění je Česká republika, sídlo Objednatele, Moravské nám. 6, Brno.
	4. Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k ISNSS a IT infrastruktuře. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k ISNSS a IT infrastruktuře prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům Realizačního týmu, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům dle vnitřních předpisů Objednatele a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci Realizačního týmu.

# **PAUŠÁLNÍ SLUŽBY**

**V rámci paušálních služeb poskytuje Poskytovatel služby v rozsahu 15 hodin/měsíc.**

**Nevyužité hodiny paušálních služeb se automaticky převádějí do následujícího měsíce.**

 **Servisní služby prováděné nad rámec měsíčního paušálu budou hrazeny v souladu s Přílohou č. 2 (Cena služeb).**

* 1. Paušální služby sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností, které je Poskytovatel povinen provádět ode dne uvedeného v Článku 3.1:
		1. provozování Service Desku pro nahlašování Incidentů a umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Servisní smlouvě;
		2. udržování aktuální Dokumentace ISNSS, včetně Specifikace ISNSS;
		3. lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění Servisních zásahů;
		4. poskytování podpory ISNSS a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek pro Paušální služby pro ISNSS dále stanovených v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		5. podávání pravidelných Měsíčních výkazů o provozu ISNSS (např. plnění podmínek Paušálních služeb, kvantifikace požadavků, vytíženost ISNSS a další dle specifikace uvedené v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]);
		6. maintenance ISNSS, včetně zajištění, implementace a instalace Aktualizací a aktualizace ISNSS způsobené změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update);
		7. zajištění a provádění Paušálních služeb a Servisních zásahů do klientské části ISNSS instalované na koncových zařízeních uživatelů ISNSS, disponuje-li ISNSS takovou částí;
		8. návrhů optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení ISNSS; tj. včetně webové databáze a komunikace
		9. poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 4.1(h) nad IT infrastrukturou;
		10. podpory a správy Podpůrného software sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem Podpůrného software (je-li takový Podpůrný software součástí dodávky ISNSS);
		11. realizace Objednatelem schválených optimalizací dle Článku 4.1(h) nad Podpůrným softwarem;
		12. plnění dalších podmínek pro Paušální služby pro Podpůrný software dále stanovených v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		13. zajištění a udržování maintenance Podpůrného software, instalace, implementace a integrace aktualizací Podpůrného software a poskytnutí podpory (*subscription/license maintenance*) Podpůrnému software, včetně nejnovějších verzí tohoto Podpůrného software Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu do skončení doby trvání této Servisní smlouvy.
	2. Odstraňování Incidentů. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb ve smyslu Článku 4.1(c), tj. v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:
		1. dodání Náhradního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Servisní smlouvy;
		2. dodání Finálního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Servisní smlouvy;
		3. dodržení Reakční doby odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*];
		4. dodržení Doby dodání Náhradního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]; a
		5. dodržení Doby dodání Finálního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].
	3. Legislativní update. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb legislativního update ve smyslu Článku 4.1(f) proaktivně sledovat přijetí, změny a zrušení právních předpisů, které mají dopad na ISNSS, a informovat Objednatele o těchto změnách, které je nutné zohlednit v ISNSS v návaznosti na uvedené změny. Poskytovatel je dále povinen zajišťovat aktualizaci ISNSS tak, aby vyhovoval platným a účinným právním předpisům České republiky, zejména:
		1. zákonu č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů;
		2. vyhlášce č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby ve znění vyhlášky č. 283/2014 Sb.;
		3. zákonu č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
		4. zákonu č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
		5. zákonu č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů;
		6. ZOOÚ;
		7. zákonu č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce; a
		8. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, tzv. eIDAS.
		9. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů GDPR)
		10. zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
		11. vyhlášce č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti);
		12. směrnici č. 8/2011, o webových stránkách Nejvyššího správního soudu, ve znění směrnice č. 3/2013;
		13. dokumentu Politika bezpečnosti informací v ICT (č.j. 142/2012-OI-SP/1 ze dne 21.12.2012);
		14. Instrukci Ministerstva spravedlnosti č.j. MSP-53/2015-OI-SP ze dne 1.dubna 2016 o zajištění bezpečnosti informací v prostředí informačních a komunikačních technologií resortu spravedlnosti;

 **Interní předpisy NSS a Ministerstva spravedlnosti jsou k dispozici zde:** [**https://www.nssoud.cz/informace-pro-verejnost/verejne-zakazky**](https://www.nssoud.cz/informace-pro-verejnost/verejne-zakazky)

* 1. Měsíční výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat všechny ohlášené Incidenty a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých Incidentů, v Měsíčním výkazu a vždy jej doručit Objednateli společně s Fakturou, v níž jsou fakturovány Paušální služby za kalendářní měsíc, který je předmětem daného Měsíčního výkazu. 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.
	2. Měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání a též v podobě neumožňující další editaci.

# **SERVIce desk**

* 1. Poskytovatel se zavazuje do patnácti (15) dnů ode dne nabytí účinnosti této Servisní smlouvy založit a po celou dobu trvání Servisní 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 následujícím rozsahu:
		1. 7×24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu, prostřednictvím přímého přístupu do

 Service Desku na webové adrese: [goodatit.com](https://servicedesk.goodatit.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=CompanyTickets)

* + 1. 5×8, tj. v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00, elektronickou poštou na adrese: xxxxxx; anebo
		2. 5×8, tj. v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00, na telefonním čísle: xxxxxxx.
	1. Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Požadavků, podporu Servisních zásahů, Objednávek a dalších zpráv, 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 Desk („**Úkony Service Desku**“).
	2. Výstupem příjmu a evidence dle **Článku 5.2** je rovněž záznam o veškerých Úkonech Service Desku ve formě strojově čitelného logu, jež umožňuje vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Service Desku v elektronické podobě. Kopie výstupu z logu Service Desku dle tohoto Článku 5.3 v tištěné podobě 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 době na jejím provedení stráveném; a
		4. popis konkrétních změn ISNSS nebo jeho obsahu a době na jejich provedení strávené.
	3. Service Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
		1. zpracovat (vytěžit) e-mailovou zprávu odeslanou z Objednatelem předem sdělené e-mailové adresy Objednatele (z help desku Objednatele),
		2. umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Service Desku a zadání Incidentu (ticketu).

# **NaHLÁŠENÍ INCIDENTU**

* 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 ISNSS, které se Incident týká;
		3. určení prostředí (Testovací prostředí, Produkční prostředí);
		4. detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací;
		5. kategorii Incidentu (A, B, C)
		6. kategorie Požadavek (P) – určeno pro Služby na objednávku Článek 7.6 (a)
	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 na emailovou adresu, 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 prostřednictvím Service Desk a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorizace 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. 1** [*Specifikace Služeb*]. Není-li v této Servisní smlouvě anebo **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*] stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Service Desku a komunikuje s Objednatelem prostřednictvím Service Desku.

# **Služby na objednávku**

* 1. Rozsah Služeb na Objednávku.

Služby na objednávku sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:

* + 1. rozvoj funkcionality ISNSS a programového vybavení;
		2. obdobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytované nad rámec Paušálních služeb.
	1. **Provádění Služeb na objednávku je primárně hrazeno z nevyužitých hodin Paušálních služeb dle čl. 4 Smlouvy, následně dle ceny stanovené v souladu s přílohou č. 2 Smlouvy.**
	2. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Dílčí smlouva**“). Každá Dílčí smlouva se řídí touto Servisní smlouvou a ustanovení této Servisní smlouvy mají přednost před odchylnými ustanoveními Dílčí smlouvy.
	3. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Dílčí smlouvy.
	4. Objednatel není povinen uzavřít byť jedinou Dílčí smlouvu nebo objednat jakékoliv Služby na  objednávku.
	5. Uzavírání Dílčích smluv. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
		1. Objednatel je v době trvání této Servisní smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo písemně prostřednictvím Service Desku („kategorie **Požadavek**“). 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 pěti (5) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli doručit v písemné formě Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:
			1. odkaz na tuto Smlouvu;
			2. označení Stran;
			3. předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
			4. termín plnění (harmonogram);
			5. dopad na ISNSS;
			6. návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
			7. požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
			8. cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkoden, resp. za jednu (1) Člověkohodinu strávenou na poskytování Služby na objednávku uvedené v Článku 8.2, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku; a
			9. Akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze  základních Akceptačních kritérií uvedených v Požadavku, a které Poskytovatel předem projednal s Kontaktní osobou Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy

(„**Nabídka**“).

* + 1. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) 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 Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. V případě že nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Požadavku, Nabídce, Dílčí smlouvě, 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 či Dílčí smlouvě nebo z nich jinak vyplývajícím.
		2. Na základě objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli v písemné formě, („**Objednávka**“) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva je uzavřena doručením Objednávky Poskytovateli. Objednávku je oprávněna učinit Kontaktní osoba Objednatele pro věci smluvní.
		3. Dílčí smlouva je uzavřena a Poskytovatel je povinen Služby na objednávku poskytovat i v případě, že mezi Stranami nedojde ke shodě na počtu Člověkodnů nezbytných k provedení Služby na objednávku uvedené v Nabídce a Objednatel přesto doručí Poskytovateli Objednávku, kterou objedná Služby na objednávku dle Nabídky s výhradou odmítnutí Poskytovatelem navrhovaného počtu Člověkodnů, resp. na základě počtu Člověkodnů vypočtené Ceny Služeb na objednávku. Pro takový případ platí, že Strany uzavřely Dílčí smlouvu bez určení ceny. Za Stranami ujednaný počet Člověkodnů, dle kterého bude vypočtena Cena Služby na objednávku, 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 pro smluvní záležitosti Stran. Nebude-li shoda ani na úrovni Kontaktních osob pro smluvní záležitosti Stran, pak se za Stranami ujednaný počet považuje
			3. počet Člověkodnů, které představují obvyklou pracnost dané Služby na objednávku v době uzavření Dílčí smlouvy 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 odpovídajícímu pracnosti dané Služby na objednávku od počtu Člověkodnů 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 v době uzavření Dílčí smlouvy 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 odpovídajícímu pracnosti dané Služby na objednávku od počtu Člověkodnů podle posouzení znalce.

Při výpočtu Ceny Služby na objednávku se bude vždy vycházet ze sazby za jeden (1) Člověkoden uvedené v 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*), není-li výslovně stanoveno v této Smlouvě nebo jejích Přílohách jinak.
	1. Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku či Dílčí smlouvě, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Služby na objednávku již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
	2. 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 Dílčí smlouvy, pak po provedení akceptační procedury takového dokumentu s uvedením výroku „**převzato**“ musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
	3. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální služby dle této Servisní smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich akceptace.
	4. Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro akceptační proceduru přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
	5. Ukončení Dílčích smluv. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou může být před jeho splněním ukončen:
		1. způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Servisní smlouva, přičemž ustanovení Článku 19 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
		2. odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy 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 Dílčí smlouvy 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.
	6. V případech ukončení odstoupením se ruší Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do ISNSS, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a ISNSS uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy, přičemž Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, nebo za cenu a podmínek pro Služby na objednávku a Cenu služeb na objednávku, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele.
	7. V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 7.12, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Dílčí smlouvou 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 Dílčí smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 7.6(e).
	8. Částečné ukončení této Servisní smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Dílčích smluv a Poskytovatel je povinen závazky z takových Dílčích smluv splnit.
	9. V případě odstoupení od této Servisní smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení této Servisní smlouvy.
	10. Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a touto Servisní smlouvou. Tato Servisní smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
	11. Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Dílčích smluv je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb v rámci Měsíčního výkazu, přičemž podrobné požadavky na obsah Měsíčního výkazu jsou stanoveny v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].

# **CENA**

* 1. Cena za poskytování **Paušálních služeb** v rozsahu 15 hodin/měsíc je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Paušálních službách ve výši 65 000 Kč bez DPH (slovy: šedesát pět tisíc korun českých) za jeden (1) kalendářní měsíc („**Cena Paušálních služeb**“). Cena Paušálních služeb bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Paušální služby poskytovány, tj. počínaje Cenou Paušálních služeb za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Paušálních služeb dle Článku 3.1. Pokud doba poskytování Paušálních služeb nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny Paušálních služeb za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část. Cena paušálních služeb je stanovena v souladu **s Přílohou č. 2** (Cena služeb).
	2. Cena za poskytnutí **Služeb na objednávku** zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Dílčích smlouvách bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodnů na poskytování Služeb na objednávku dohodnutého v Dílčí smlouvě a sjednané sazby za Člověkoden uvedené v tomto Článku 8.2 (**„Cena Služeb na objednávku**“). Za práci všech pracovníků Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši 14 000 Kč bez DPH (slovy: čtrnáct tisíc korun českých) za každý Člověkoden práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele, tj. sazba ve výši 1 750 Kč bez DPH (slovy: tisíc sedm set padesát korun českých) za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele. Cena služeb na objednávku je stanovena v souladu **s Přílohou č. 2** (Cena služeb).
	3. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení Ceny vždy po akceptaci Měsíčního výkazu u Paušálních služeb nebo akceptaci plnění u Služeb na objednávku, to vše v souladu s akceptační procedurou dle Článku 12 (*Akceptace a Testy*). V případě Paušálních služeb je však Poskytovatel oprávněn vystavit Fakturu již den následující po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly Paušální služby poskytovány s tím, že Měsíční výkaz bude doručen Objednateli společně s Fakturou a jeho akceptace bude probíhat po obdržení Faktury Objednatelem. Bude-li Objednatelem odmítnuta akceptace Měsíčního výkazu, nebude Objednatel v prodlení s úhradou odpovídající vystavené Faktury na zaplacení Ceny Paušálních služeb a lhůta splatnosti této Faktury počne běžet znovu od počátku od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu.
	4. Cena je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude připočtena ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
	5. Cena bude hrazena na základě daňového dokladu - faktury, která musí obsahovat údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH, § 435 Občanského zákoníku, označení této Servisní smlouvy anebo příslušné Dílčí smlouvy a případně další náležitosti stanovené touto Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou („**Faktura**“). Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví této Servisní smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
	6. Poskytovatel je povinen společně s Fakturou předat Objednateli podklady k fakturaci, a to  Akceptační protokoly a Měsíční výkaz.
	7. 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 Servisní smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na emailovou adresu Objednatele. Připadne-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
	8. Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od uplynutí kalendářního měsíce, za nějž je Cena Paušálních služeb fakturována. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Servisní 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 anebo k ní nebyly přiloženy podklady dle Článku 8.6. Vrácením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
	9. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou nebo kteroukoliv Dílčí smlouvou 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.
	10. Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem této Servisní 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. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.
	11. Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle této Servisní smlouvy a Dílčích smluv žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají tuto Servisní smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

# **PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN**

* 1. Strany se zavazují, že budou plnit tuto Servisní smlouvu v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění dle této Servisní smlouvy a zajistí, aby ustanovení této Servisní smlouvy byla řádně dodržována, a to vše k dosažení účelu této Servisní smlouvy.
	2. Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících z této Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv. Strany jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající z této Servisní 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 Servisní smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti nebo vyhotovení dokumentů, má-li dle této Servisní 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 a interními předpisy Objednatele. Podpisem této Servisní smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že měl možnost se seznámit s interní dokumentací Objednatele, a dále 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 Servisní smlouvy, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Servisní smlouvě. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele, Rejstříku trestů a Justiční akademie a veškeré další platné právní předpisy, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností z této Servisní smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, Rejstříku trestů a Justiční akademie dodržovaly zmíněné předpisy.

# **POVINNOSTI OBJEDNATELE**

* 1. Objednatel je povinen za řádné poskytování Služeb platit Poskytovateli Cenu dle Článku 8 (*Cena*).
	2. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění povinností Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost. Objednatel se zavazuje Poskytovatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, či jiných událostech významných pro plnění předmětu Servisní smlouvy. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty, není-li to výslovně stanoveno v této Servisní smlouvě.
	3. Objednatel je povinen zajistit součinnost třetích osob (jež nejsou Poddodavateli) provozujících či poskytujících služby údržby informačním systémům napojeným na ISNSS anebo IT infrastrukturu, na které je ISNSS provozován, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou.
	4. Objednatel má povinnost na vlastní náklady provozovat IT infrastruktury a její udržování ve stejném nebo lepším stavu, než v jakém je ke dni podpisu této Servisní smlouvy. 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 ISNSS, klimatizování IT infrastruktury a zajištění dalších služeb souvisejících s chodem IT infrastruktury. V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti, zejména povinnosti související s Paušálními službami, v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT infrastruktury způsobeného porušením povinností Objednatele dle tohoto Článku 10.4, pak se po dobu od vzniku takového výpadku do jeho odstranění Objednatelem staví veškeré lhůty či doby stanovené ve specifikacích Paušálních služeb, které jsou bezprostředně a přímo dotčeny takovým výpadkem IT infrastruktury.
	5. Objednatel má povinnost zajištění vzdáleného přístupu:
		1. poskytnutím jednoho přístupového kanálu RDP do lokální sítě Objednatele pro potřeby Poskytovatele,
		2. vydáním přístupového certifikátu na kryptografickém nosiči,
		3. pravidelnou roční obnovou certifikátu na kryptografickém nosiči,
		4. kontrolou provozu nad přístupovým kanálem RDP a zajištěním jeho provozuschopnosti.
	6. Objednatel je povinen zajistit Testovací prostředí, na kterém bude ISNSS testován a Produkční prostředí, na kterém ISNSS poběží v ostrém provozu, přičemž obě prostředí budou umístěna na IT infrastruktuře. Objednatel je povinen zajistit Testovací a Produkční 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.

# **POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby osobně prostřednictvím členů Realizačního týmu. Poskytovatel je do poskytování Služeb oprávněn zapojit jako členy Realizačního týmu i další své zaměstnance.
	2. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem ISNSS a Podpůrného software. 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 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 ISNSS;
		2. při provádění legislativních změn ISNSS 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. Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:
		1. poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Servisní smlouvě;
		2. plnit tuto Servisní smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Servisní smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
		3. poskytovat Služby alespoň v kvalitě definované v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*]a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě smluvní pokuty 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 ve Specifikaci 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, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Servisní smlouvy potřebné;
		5. zajistit v souladu s podmínkami dle této Servisní smlouvy aktualizaci Dokumentace, a to vždy alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně ISNSS, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná dokumentace musí vždy 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 ISNSS, Podpůrného software nebo IT infrastruktury virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.) způsobujícím narušení zabezpečení ISNSS a Podpůrného software 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 ISNSS, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou;
		8. neprodleně oznámit listinnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Servisní smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Servisní 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 Servisní smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Servisní 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 Paušálních služeb či Ceny Služeb na objednávku, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
		11. postupovat při poskytování plnění podle této Servisní 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 Servisní smlouvy;
		13. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
		14. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Servisní 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 Servisní smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
		15. 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;
		16. chránit data v ISNSS a případně Podpůrném software před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Servisní smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele, zejména pak dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji;
		17. v případě ukončení trvání Servisní smlouvy jako celku či její části předat Objednateli veškerá data, které v souladu s touto Servisní smlouvou náležejí výhradně Objednateli, týkající se ukončované části Servisní smlouvy, a po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelem takové data a dokumenty nejpozději do pěti (5) dnů po skončení trvání Servisní smlouvy smazat, jsou-li uloženy kdekoliv v systému Poskytovatele;
		18. smazat přihlašovací údaje do ISNSS, Původního software a IT infrastruktury po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou;
		19. 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;
		20. uchovávat veškeré dokumenty a záznamy související s touto Servisní smlouvou po dobu deseti (10) let od uhrazení poslední Faktury Objednatelem. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli nebo jím pověřeným osobám veškeré uchovávané dokumenty zpřístupnit a předat tyto dokumenty k prověření, kontrole a vyhotovení kopií;
		21. 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 Servisní smlouvy dbát na jejich dodržování.
		22. plnit další povinnosti stanovené touto Servisní smlouvou anebo Dílčími smlouvami.
	5. 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 Servisní 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 akceptační procedury stanovené 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, jsou-li prováděny;
		4. označení Dílčí smlouvy, jedná-li se o Služby na objednávku;
		5. další informace a dokumenty nezbytné pro provedení akceptace poskytnuté Služby

(„**Akceptační protokol**“).

* 1. Akceptačními procedurami se rozumí porovnání skutečných vlastností výstupů Služeb se specifikací Služeb a Akceptačními kritérii. Výstup příslušné Služby je způsobilý k převzetí Objednatelem, pokud při akceptační proceduře v souhrnu nevykazuje více Vad, než připouští Akceptační kritéria, a zároveň odpovídá specifikaci dle příslušné Dílčí smlouvy anebo Specifikaci ISNSS a současně je způsobilý sloužit svému účelu.
	2. Zjednodušená akceptační procedura. Akceptační procedura dle tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se užije i na akceptaci a schválení Měsíčních výkazů a akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení. Akceptační procedura však bude v takovém případě probíhat pouze následovně:
		1. akceptace Měsíčních výkazů:
			1. Měsíční výkaz, včetně všech jeho součástí, se považuje za akceptovaný doručením Poskytovateli sdělení Objednatele, že Objednatel jej považuje za úplný a správný, a souhlasí s vystavenou Fakturou; nebo
			2. marným uplynutím lhůty pro posouzení úplnosti a správnosti Faktury, která se týká stejného období jako Měsíční výkaz, bez vznesení připomínek ze strany Objednatele.

Nedohodnou-li se Strany jinak, není při akceptaci Měsíčního výkazu včetně všech jeho částí vypracováván Akceptační protokol.

* + 1. akceptace Náhradního řešení a Finálního řešení:
			1. postup pro akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení je stanoven v bodu 3 **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], přičemž akceptační procedura 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 akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení vypracováván Akceptační protokol.

* 1. Obecná pravidla pro akceptační proceduru.Konkrétní akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně Testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušné Dílčí smlouvě, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v této Servisní smlouvě a jejích Přílohách („**Akceptační kritéria**“). V případě, že nebyla 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 ISNSS fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Specifikaci ISNSS.
	2. Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne uskutečnění akceptační procedury, nedohodnou-li se Strany jinak, Poskytovateli podepsat Akceptační protokol potvrzující provedení akceptační procedury 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, které podle názoru Objednatele nebrání převzetí výstupu Služeb, je Objednatel oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**převzato s výhradou**“. 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. Po odstranění Vad Poskytovatel předá znovu výstup poskytování Služeb Objednateli a Objednatel postupuje obdobně podle předchozích odstavců tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*).
	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 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 ukončena akceptační procedura a příslušný výstup je akceptován Objednatelem.
	7. Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením akceptační procedury není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z jakýchkoliv následně zjištěných Vad výstupů Služeb (včetně odstranění zjištěných Vad v souladu s Článkem 18 (*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**“ 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 ISNSS nebo jeho zpomalení, nebo (iii) po splnění Akceptačních kritérií na počet Vad, jsou-li taková stanovena, v případě, že Vady uvedené Akceptačním protokolu nezpůsobí Objednateli vznik škody nebo nezpůsobují Výpadky ISNSS 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.
	9. Okamžikem předání výstupů Služeb k akceptační proceduře 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 pro věcné plnění. 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 Servisní smlouvy.
	10. Speciální pravidla pro akceptační proceduru pro výstupy Služeb, kterými je Software. Je-li výstupem poskytovaných Služeb Software či jeho část, zavazují se Strany zpravidla postupovat následovně:
		1. příslušný výstup poskytování Služeb bude nasazen do Testovacího prostředí v termínu určeném Dílčí smlouvou, touto Servisní smlouvou (bezodkladně po dokončení výstupu na straně Poskytovatele) či dohodou Stran;
		2. testování 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 Dílčí smlouvě, této Servisní 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 písemně informovat Objednatele nejméně deset (10) dnů předem o termínu zahájení Testů; Poskytovatel provede bezodkladně tyto Testy a osvědčí v den jejich konání či průběžně v období jejich konání průběh jejich konání i jejich výsledky;
		4. Testy může na základě písemného požadavku zaslaného Poskytovateli alespoň čtyři (4) dny před termínem zahájení Testů provést i Objednatel anebo jiné osoby určené Objednatelem,
		5. Testy probíhají dle Testovacích scénářů stanovených v Dílčí smlouvě, nebo stanovených Objednatelem na základě informace Poskytovatele o plánovaném zahájení Testů;
		6. nestanoví-li Strany jinak, probíhají Testy po dobu třicet (30) dnů;
		7. Testy se v případě negativního výsledku Testů (Akceptační protokol s uvedením výroku „**nepřevzato**“ nebo „**převzato s výhradou**“) opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a Objednatel nepotvrdí na Akceptačním protokolu řádné dokončení výstupu vyznačením „**převzato**“, ledaže se Strany dohodnou jinak; a
		8. je-li výstup řádně dokončen, což je potvrzeno vyznačením výroku „**převzato**“ v Akceptačním protokolu, nasadí jej Poskytovatel do Produkčního prostředí a Cvičného 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 alespoň 200 uživateli, přičemž Licence je poskytována jako neomezená, vyjma omezení výslovně uvedených v tomto Článku 13.1(a).
		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 Servisní 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).
		3. pokud se jedná o Podpůrný software, je Poskytovatel povinen zajistit, že k uvedenému Podpůrnému software bude třetí osobou nebo přímo Poskytovatelem uděleno Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá Autorská díla tvořící tento Podpůrný software a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze tvořící tento Podpůrný software, a to všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to alespoň na dobu trvání Servisní smlouvy, v potřebném rozsahu umožňujícím užití ISNSS v rozsahu Licence dle Článku 13.1(a). Poskytovatel je povinen zajistit poskytnutí podpory (*subscription / license maintenance*) Podpůrnému software dle tohoto Článku 13.1(c), tj. zajistit poskytování nejnovějších verzí tohoto Podpůrného software Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu do skončení doby trvání této Servisní smlouvy.
	2. Je-li Autorským dílem jakákoliv Dokumentace, 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 Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Licence či udělení podlicence.
	3. K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní 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 ISNSS pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie ISNSS 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 Servisní 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 kvůli porušení práv duševního vlastnictví těchto třetích osob v souladu s touto Servisní smlouvou na základě pravomocného soudního rozhodnutí uložena povinnost plnění, uhradí mu Poskytovatel náklady soudního řízení, včetně nákladů právního zastupování, jakož i škodu mu vzniklou v důsledku uložení uvedené povinnosti za předpokladu, že Objednatel uplatnil proti žalobci veškeré rozumné námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu a v rámci řízení řádně hájil svá práva.
	13. Licence dle této Servisní 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 Servisní 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 Servisní smlouvy nadále náleží Objednateli.
	14. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli podle této Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy 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 Paušálních služeb a Ceny Služeb na objednávku stanovené ve Smlouvě a Dílčích smlouvách.

# **REALIZAČNÍ TÝM**

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu, kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky, prováděli činnosti na pozicích dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovali kvalifikaci v rámci Veřejné zakázky, a v rozsahu, který těmto pozicím běžně odpovídá. Ustanovení tohoto Článku však není na újmu právu Poskytovatele zapojit další členy Realizačního týmu a též další své zaměstnance, kteří nejsou uvedeni v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
	2. Poskytovatel je povinen alokovat na poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy kapacity členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] dle jejich pozic, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jenž má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen, v případě změny ve složení Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*]. Změna ve složení členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] musí být předem schválena Objednatelem v listinné podobě, ledaže je změna vyvolána nepředvídatelnými okolnostmi anebo ukončením spolupráce s Poskytovatelem ze strany člena Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], avšak složení Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na členy Realizačního týmu obsažené v Zadávací dokumentaci. Při změně Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] není nutné uzavírat listinný dodatek k této Servisní smlouvě a Poskytovatel je po odsouhlasení změny Objednatelem povinen vypracovat a předat Objednateli v listinné podobě aktualizované znění **Přílohy č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], čímž dojde automaticky k nahrazení znění **Přílohy č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] jejím novým, Objednatelem schváleným, zněním. Strany pro zamezení pochybnostem uvádějí, že pro členy Realizačního týmu neuvedené v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] se ustanovení tohoto Článku neuplatní.
	3. Poskytovatel je povinen bezodkladně změnit člena Realizačního týmu na odůvodněnou žádost Objednatele v případě, že člen Realizačního týmu objektivně dlouhodobě či opakovaně podává podprůměrné výkony při plnění Servisní smlouvy, jeho faktické kvality neodpovídají jeho pozici v Realizačním týmu, opakovaně nebo dlouhodobě porušuje interní předpisy Objednatele, nebo svou činností způsobil Objednateli újmu. Člen Realizačního týmu může být změněn pouze za jinou osobu se stejnou nebo vyšší kvalifikací, která nastoupí na pozici měněného člena Realizačního týmu.

# **Ochrana důvěrných informací**

* 1. Strany se dohodly, že veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Servisní smlouvy, a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Servisní smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této Servisní 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 ISNSS 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, je-li to nezbytné k plnění této Servisní 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 15 (*Ochrana Důvěrných 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 Servisní 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 Servisní smlouvu. Strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Strany jinak, než za účelem plnění této Servisní smlouvy a k prospěchu druhé Strany.
	4. Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá v souvislosti s plněním dle této Servisní smlouvy přístup, mít povahu Osobních údajů, 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 ZOOÚ a **Přílohou č. 4** [*Ochrana* *Osobních údajů*].
	5. Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám Dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci plnění této Servisní smlouvy anebo Smlouvy o dílo a jinou dokumentaci vytvořenou v rámci plnění této Servisní smlouvy a Dílčích smluv a poskytovat ISNSS i třetím osobám za účelem uplatnění a využití Licence. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
	6. Poskytovatel uzavře se všemi pracovníky, kteří se budou podílet na plnění této smlouvy, dohodu o mlčenlivosti o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s plněním této smlouvy. Předpokladem uzavření dohody o mlčenlivosti bude doložení platného výpisu z rejstříku trestů, ze kterého bude patrná trestní bezúhonnost. Kopii této dohody doloží Poskytovatel při každé změně pracovníka podílejícího se na plnění této smlouvy. Součástí povinnosti mlčenlivosti je povinnost Poskytovatele učinit vše, co lze spravedlivě požadovat, aby skutečnosti povinností mlčenlivosti chráněné nevešly ve známost nepovolané osoby.
	7. Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací. Důvěrné informace mohou být zhotovitelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu smlouvy. Poskytovatel nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije.
	8. Poskytovatel je povinen uvědomit objednatele o porušení povinnosti mlčenlivosti nebo ochrany důvěrných informací podle této smlouvy bez zbytečného odkladu poté, co se o takovém porušení dozví.
	9. Poruší-li Poskytovatel povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle této smlouvy, a to i prostřednictvím osob tam uvedených, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

# **nárok na náhradu újmy**

* 1. Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou jejím porušením této Servisní smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Servisní 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. 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.
	5. Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním této Servisní 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.
	6. 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 Servisní smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy povinná Strana již byla v prodlení.

# **SMLUVNÍ POKUTY A ÚROKY Z PRODLENÍ**

* 1. Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*], je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši stanovené v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*].
	2. Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
		1. ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení se zprovozněním Service Desku v souladu s termínem dle Článku 5.1;
		2. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení s doručením Nabídky v souladu s Článkem 7.6(b);
		3. ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k akceptační proceduře 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 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou jednotlivou změnu v členech Realizačního týmu, která proběhla v rozporu s **Přílohou č. 3** dle Článku 14 (*Realizační tým*);
		6. poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 22 (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti; a
		7. ve výši 1 % (dvě procenta) z Ceny Služeb na objednávku, která má být vyplacena na základě Dílčí smlouvy, za každý den prodlení se splněním Dílčí smlouvy, ledaže Dílčí smlouva obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Dílčí smlouvě přednost.
	3. Zaplacením smluvních pokut dle této Servisní smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje.
	4. Objednatel výslovně písemně vyzve Poskytovatele k úhradě smluvní pokuty ve lhůtě splatnosti třicet (30) dnů na základě faktury vystavené Objednatelem, a to bez ohledu na fakturaci za poskytování Služeb“.
	5. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jednotlivé smluvní pokuty stanovené v této Smlouvě a v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*] se sčítají.
	6. Právo na zaplacení smluvních pokut dle této Servisní 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 Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou anebo jiným prodlením Objednatele;
		2. okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
		3. porušením povinností Objednatele; nebo
		4. stanoví-li tak tato Servisní smlouva.
	7. Za podstatné porušení této Servisní smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou, přesáhne-li smluvní pokuta při sečtení všech smluvních pokut uložených v konkrétním kalendářním měsíci 50 % (padesát procent) Ceny Paušálních služeb náležející za poskytování Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 17.7 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 třicet šest (36) měsíců ode dne jejich akceptace, tj. od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu u Paušálních služeb a vyznačení výroku „převzato“ na Akceptačním protokolu nebo od okamžiku odstranění vytčených Vad v případě vyznačení výroku „převzato s výhradou“ na Akceptačním protokolu u Služeb na objednávku. 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 18.2 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 Paušálních služeb budou Vady odstraňovány v rámci Paušálních služeb 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.

# **Trvání a ukončení smluvního vztahu**

* 1. Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu **dvou (2)** let.
	2. Smluvní vztah založený touto Servisní smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:
		1. listinnou dohodou Stran;
		2. výpovědí Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran bez uvedení důvodu dle Článku 19.6;
		3. odstoupením od Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran.
	3. Obecně k odstoupení od Servisní smlouvy.
		1. Strany jsou oprávněny odstoupit od Servisní smlouvy pouze v případech stanovených touto Servisní smlouvou.
		2. Odstoupení od Servisní smlouvy doručí odstupující Strana druhé Straně v listinné podobě formou doporučeného dopisu.
		3. Odstoupení od této Servisní smlouvy je účinné a Servisní smlouva zaniká dnem doručení listinného odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od Servisní smlouvy je možné odstoupit pouze s účinky *ex nunc* (do budoucna).
		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 Servisní smlouvy bez dalšího.
		5. Strany mohou odstoupit od Servisní smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb za splnění podmínek pro odstoupení dle Článku 19.4 pro Objednatele a Článku 19.5 pro Poskytovatele, včetně oprávnění odstoupit od této Servisní smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb zvlášť pro Objednatele, a to takto:
			1. Objednatel je v případě porušení povinností Poskytovatele oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy jako celku, anebo od i jednotlivých částí Paušálních služeb, tedy Servisu ISNSS, Servisu Podpůrného software, Podpory Podpůrného software anebo Maintenance Podpůrného software zvlášť; a
			2. Poskytovatel je v případě porušení povinností Objednatele oprávněn odstoupit pouze od jednotlivých částí Paušálních služeb, tedy Servisu ISNSS, Podpory Podpůrného software anebo Maintenance Podpůrného software, a to (i) pouze od částí, jichž se porušení povinností Objednatele týká, a zároveň (ii) pouze v rozsahu Služeb poskytovaných ve vztahu k ISNSS Objednatele, podle toho, kterého ISNSS se porušení týká.
	4. Odstoupení od Servisní smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Servisní 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 Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy 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 Dílčí smlouvu 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 nebo podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;
		4. Poskytovatel více než dvakrát v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit Výpadek celého ISNSS či jeho podstatné části;
		5. Poskytovatel více než dvakrát v průběhu jednoho (1) kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí Výpadek celého ISNSS či jeho podstatné části;
		6. přesáhne-li součet všech smluvních pokut, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 50 % (padesát procent) Ceny Paušálních služeb náležející za poskytování Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc;
		7. 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,
		8. je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí); a
		9. okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.
	5. Odstoupení od Servisní smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případě, že:
		1. Objednatel je déle než třicet (30) dnů v prodlení se zaplacením Ceny Paušálních služeb nebo Ceny Služeb na objednávku, 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 Servisní 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 Servisní smlouvy; nebo
		3. okolnost vylučující odpovědnost Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů.
	6. Výpověď Servisní smlouvy bez uvedení důvodu**.**
		1. Poskytovatel je oprávněn tuto Servisní smlouvu jako celek vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli.
		2. Objednatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu tuto Servisní smlouvu jako celek anebo vypovědět bez udání důvodu jednotlivé části Služeb zvlášť, včetně oprávnění vypovědět tuto Servisní smlouvu jako celek anebo jednotlivé části Služeb zvlášť pro ISNSS Objednatele, a to takto:
			1. v případě výpovědi Servisní smlouvy jako celku, výpovědi Servisu ISNSS, výpovědi Servisu Podpůrného software jako celku, anebo výpovědi Maintenance Podpůrného software s výpovědní dobou tří (3) měsíců;
			2. v případě výpovědi Podpory Podpůrného software s výpovědní dobou tři (3) měsíce.

Výpovědní doba začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

* 1. Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení této Servisní smlouvy či částí Služeb na základě výpovědi bez uvedení důvodu 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 ÚOHS) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli Paušální služby za podmínek dle této Servisní smlouvy (včetně Ceny Paušálních služeb) v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle tří (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat.

# **povinnosti související s ukončeníM Smluvního vztahu**

* 1. Zánikem smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Servisní smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Servisní smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Servisní 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. Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) dnů před uplynutím sjednané doby trvání této Servisní smlouvy, nebo do třiceti (30) dnů před předčasným ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Servisní 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 Servisní smlouvou:
		1. připravit aktualizovanou Dokumentaci;
		2. seznam platných administrátorských účtů ISNSS a Podpůrnému software, databázím a platných hesel k nim;
		3. úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v Service Desku);
		4. aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu ISNSS a Podpůrnému software;
		5. aktuální seznam účinných Dílčích smluv;
		6. připravit soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
		7. předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a k Měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
	3. V případě, že povinnosti uvedené v  Článku 20.2 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinnosti, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 20.2 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou.
	4. Ustanovení Článku 20.2 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části.
	5. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 20.2 až 20.4 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 Servisní smlouvy**

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

# **Pojištění**

* 1. Poskytovatel před podpisem této Servisní smlouvy předložil Objednateli doklad dokládající, že je pojištěn v rozsahu dle tohoto Článku 22 (*Pojištění*) a zavazuje se udržovat v platnosti po celou dobu trvání závazkového právního vztahu založeného touto Servisní smlouvou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem této Servisní smlouvy, s limitem pojistného plnění nejméně 10.000.000 Kč (slovy deset milionů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce.
	2. Podmínky pojištění dle Článku 22 (*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 22.1 bez předchozího listinného souhlasu Objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění dle Článku 22 (*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 Servisní smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit platnou a účinnou pojistnou smlouvu dle Článku 22.1, nebo pojistku ve smyslu § 2775 či jiný pojistný certifikát, prokazuje-li uzavření pojištění za podmínek dle tohoto Článku 22 (*Pojištění*), a to vždy nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
	4. Jestliže Poskytovatel nebude udržovat pojištění dle tohoto Článku 22 (*Pojištění*) v platnosti nebo nepředloží Objednateli včas doklady dle Článku 22.3, 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 Servisní smlouvy. Ustanovení tohoto Článku 22.4 není na újmu jiným nárokům a oprávněním Objednatele stanoveným v této Servisní smlouvě.

# **KOMUNIKACE STRAN**

* 1. Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém jazyce. Dokumentaci a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce.
	2. Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Servisní smlouvy zvolily Kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby, jejichž seznam a rozsah oprávnění v rámci plnění této Servisní smlouvy je uveden v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
	3. Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v záhlaví této Servisní smlouvy, a to v listinné podobě doručené na adresu druhé Strany, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého (10.) dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k této Servisní smlouvě.

# **Rozhodné právo a řešení sporů**

* 1. Servisní 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 Servisní 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. V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Strany dohodly na následujícím:
		1. Servisní smlouva 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 Servisní smlouvy, včetně jejích Příloh, souhlasí;
		2. Objednatel zašle v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv elektronický obraz textového obsahu této Servisní 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 25.1(b) neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření této Servisní smlouvy.
	2. 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.
	3. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky ze Servisní smlouvy či Dílčích smluv na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky ze Servisní smlouvy a Dílčích smluv na kteroukoliv třetí osobu, s čímž tímto Poskytovatel vyjadřuje souhlas.
	4. Práva Objednatele vyplývající z této Servisní smlouvy, Dílčích smluv či jejich porušení se promlčují ve lhůtě šest (6) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
	5. Pro případ uzavírání této Servisní smlouvy a Dílčích smluv 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.
	6. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
	7. Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným či nicotným nebo se neplatným či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy či souvisejících ujednání.
	8. Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy 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 Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou. Pokud není v této Smlouvě anebo v Dílčí smlouvě 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.
	9. Tato Servisní smlouva je vyhotovena ve čtyřech (2) stejnopisech v českém jazyce, z nichž Objednatel obdrží po jednom (1) a Poskytovatel rovněž po jednom (1) vyhotovení.
	10. Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou následující Přílohy:
		1. **Příloha č. 1: Specifikace služeb**
		2. **Příloha č. 2: Cena služeb**
		3. **Příloha č. 3: Realizační tým a Kontaktní osoby**
		4. **Příloha č. 4: Ochrana osobních údajů**

# **podpisová strana**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Česká republika – Nejvyšší správní soud**Místo: BrnoDatum:  | **Good at IT s.r.o.**Místo: BrnoDatum:  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Jméno: Mgr. Filip GlotzmannFunkce: ředitel správy soudu | Jméno: Ing. Petr ŠindelářFunkce: jednatel |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Příloha č. 1 k Servisní smlouvě

Specifikace Služeb

# **Zajištění dostupnosti**

* 1. ISNSS je navržen pro fungování na bázi 7×24×365 s garantovanou podporou v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod. v pracovních dnech (režim podpory 5x10).
	2. Pro ISNSS je požadováno zajištění Dostupnosti Poskytovatelem dle níže uvedených parametrů v rámci každého kalendářního měsíce v pracovních dnech od 8:00 hod. do 18:00 hod. („**Měřený úsek**“).
	3. Poskytovatel je povinen splnit, že celková doba nedostupnosti představující kumulativní součet doby všech Výpadků v rámci každého kalendářního měsíce („**Celková doba nedostupnosti**“) v jednotlivých prostředích v rámci Měřeného úseku nepřekročí hodnoty uvedené v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| Prostředí | Maximální Celková doba nedostupnosti |
|  Produkční prostředí | 4 hodiny |
|  Testovací prostředí | 96 hodin |

* 1. Jakékoliv Výpadky, které nastanou v rámci Měřeného úseku v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce, se pro potřeby určení Celkové doby nedostupnosti sčítají a v jednotlivých prostředích nesmí v součtu překročit stanovenou hodnotu dle bodu 1.3 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*].V případě, že Výpadek nastane na konci kalendářního měsíce a pokračuje v bezprostředně následujícím kalendářním měsíci, počítá se doba trvání Výpadku do 18:00 posledního pracovního dne daného měsíce do předchozího kalendářního měsíce, zbývající část Výpadku se počítá do dalšího kalendářního měsíce od 8:00 prvního pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.
	2. Jako Výpadek nebudou započítávány (i) Plánované odstávky systému, (ii) Plánované odstávky IT infrastruktury, (iii) nedostupnost ISNSS v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem anebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu ISNSS), (iv) nedostupnost způsobená neposkytnutím jiné nezbytné součinnosti ze strany Objednatele včas anebo jiným prodlením Objednatele.
	3. Nasazování Aktualizací anebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci poskytování Služeb, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání ISNSS vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět mimo Měřený úsek, tedy mimo pracovní dobu v pracovních v dnech od 18:00 do 8:00 hodin pracovního dne následujícího nebo mimo pracovní dny, nedohodnou-li se Strany jinak.
	4. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit, že Celková doba nedostupnosti v jakémkoliv prostředí překročí za jeden (1) kalendářní měsíc hodnoty uvedené v bodu 1.3 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem za překročení Celkové doby nedostupnosti příslušného prostředí, a to v níže uvedené výši:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prostředí | Měřený úsek | Celková doba nedostupnosti  | Smluvní pokuta |
| Produkční prostředí | pracovní dny od 8:00 do 18:00 | max. 4 hodiny | 5.000 Kč za každou započatou hodinu překročení maximální Celkové doby nedostupnosti.  |
| Testovací prostředí | pracovní dny od 8:00 do 18:00 | max. 96 hodin | 2.000 Kč za každou započatou hodiny překročení maximální Celkové doby nedostupnosti. |

# **Kategorizace Incidentů, reakční doba, Doby pro odstraňování incidentů**

* 1. Incidenty se dělí do kategorií:
		1. **Kategorie A**: Incident spočívající v nedostupnosti, resp. Výpadku celého ISNSS. Jde zejména o stavy, kdy uživatel nemůže k ISNSS vůbec přistoupit nebo vůbec spustit některou jeho podstatnou část, nebo se nemůže k ISNSS přihlásit při zadání správných přístupových údajů, nebo po přihlášení ISNSS nereaguje.
		2. **Kategorie B**: Incident znemožňující využívání některých částí ISNSS, který však nebrání využívání ISNSS jako celku, neboť jej lze schůdně překonat či obejít, ale pouze za cenu vážných obtíží pro Objednatele. Do této kategorie patří i nemožnost přístupu k ISNSS pouze pro některé uživatele.
		3. **Kategorie C**: Ostatní Incidenty nespadající do kategorie A nebo B.
	2. Reakční doba, Doba dodání Náhradního řešení a Doba dodání Finálního řešení jsou pro jednotlivé Incidenty stanoveny následovně:

|  |
| --- |
| Produkční prostředí |
| Kategorie Incidentu | **Maximální počty Incidentů** | **Reakční doba** | **Doba dodání Náhradního řešení** | **Doba dodání Finálního řešení** |
| A | 1 | do 1 hod. | Náhradní řešení nepožadováno | do 4 hodin od nahlášení Incidentu |
| B | 5 | do 2 hod. | do 8:00 následujícího pracovního dne od nahlášení Incidentu | do 18:00 třetího pracovního dne od nahlášení Incidentu |
| C | 10 | do 5 hod. | do 18:00 třetího pracovního dne od nahlášení Incidentu | do 18:00 pátého pracovního dne od nahlášení Incidentu |
| Testovací prostředí  |
| Kategorie Incidentu | **Reakční doba** | **Doba dodání Náhradního řešení** | **Doba dodání Finálního řešení** |
| A | do 4 hod. | Náhradní řešení nepožadováno | do 18:00 druhého pracovního dne od nahlášení Incidentu |
| B | do 4 hod. | Náhradní řešení nepožadováno | do 18:00 pátého pracovního dne od nahlášení Incidentu |

V Testovacím prostředí není Doba dodání Náhradního řešení a Doba dodání Finálního řešení pro Incident kategorie C pevně stanoveny.

* 1. Čas nahlášení Incidentu nastává okamžikem zaevidování Incidentu v rámci Service Desku v případě přímého zadání Incidentu do Service Desku, v případě nahlášení Incidentu emailem odesláním emailu z help desku Objednatele a v případě nahlášení Incidentu telefonicky, okamžikem ukončení telefonického hovoru. V případě přímého zadání Incidentu do Service Desku Poskytovatele mimo Měřený úsek se má za to, že Časem nahlášení Incidentu je 8:00 bezprostředně následujícího Měřeného úseku.
	2. Lhůty stanovené v *hodinách* v tabulce v bodu 2.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] běží pouze v Měřeném úseku, mimo Měřený úsek se staví a pokračují dále v běhu od začátku bezprostředně následujícího Měřeného úseku. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že toto se netýká lhůt stanovených v tabulce v bodu 2.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] v *pracovních dnech* ani počítání doby prodlení v rámci výpočtu smluvních pokut dle bodů níže.
	3. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou Reakční dobu, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby v Produkčním prostředí.
	4. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dobu dodání Náhradního řešení**, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za každé takové prodlení (každý Incident) nad rámec sjednané Doby dodání Náhradního řešení:

|  |
| --- |
| Produkční prostředí |
| Kategorie Incidentu | **Smluvní pokuta** |
| B | 500 Kč za každou započatou hodinu v případě každého Incidentu |
| C | 1.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu  |

* 1. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dobu dodání Finálního řešení**, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za každé takové prodlení (každý Incident) nad rámec sjednané Doby dodání Finálního řešení:

|  |
| --- |
| Produkční prostředí |
| Kategorie Incidentu | **Smluvní pokuta** |
| A | 1.000 Kč za každou započatou hodinu v případě každého Incidentu |
| B | 3.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu |
| C | 1.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu  |
| Testovací prostředí a Cvičné prostředí |
| Kategorie Incidentu | **Smluvní pokuta** |
| A | 1 500 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu |
| B | 1.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu |

# **Životní cyklus incidentu**

* 1. Proces řešení a vyřešení Incidentu je zpravidla tvořen následující posloupností kroků:
		1. Nahlášení (založení) Incidentu v Service Desku Ohlašovatelem včetně vyhodnocení kategorie Incidentu;
		2. Prokazatelné potvrzení přijetí Incidentu Poskytovatelem v Service Desku – Reakce;
		3. Zahájení řešení Incidentu;
		4. Poskytovatel si může vyžádat doplňující podklady k Incidentu od Ohlašovatele;
		5. Poskytovatel nalezne příčinu Incidentu na základě dodaných informací, případně vzdáleným přístupem do ISNSS;
		6. Poskytovatel předloží Objednateli návrh řešení Incidentu, a to buď formou Finálního řešení, nebo formou Náhradního řešení
		7. **Poskytovatel vytvoří Náhradní řešení**;
			1. Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Náhradního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Náhradní řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
			2. Proběhnou Testy Náhradního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
			3. V případě, že Náhradní řešení vykazuje Vady, je Náhradní řešení Objednatelem odmítnuto a vráceno Poskytovateli k dopracování;
			4. V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Náhradní řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Náhradního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Náhradního řešení;
		8. **Poskytovatel vytvoří Finální řešení**;
			1. Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Finálního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Finální řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
			2. Proběhnou Testy Finálního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
			3. V případě, že Finální řešení vykazuje Vady, je Finální řešení Objednatelem odmítnuto a vráceno Poskytovateli k dopracování;
			4. V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Finální řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Finálního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Finálního řešení.
	2. Úspěšný průběh Testů a Dodání Náhradního a Finálního řešení budou Objednatelem potvrzeny prostřednictvím Service Desku.
	3. O všech úkonech v rámci řešení Incidentu je aktuálně odpovědný pracovník Poskytovatele povinen učinit záznam do Service Desku, a to bez zbytečného prodlení, případně o nich podat zprávu pracovníkům help desku Objednatele anebo Ohlašovateli prokazatelným způsobem. U záznamů rozhodných pro výpočet dodržení termínů ze strany Poskytovatele se za čas provedení úkonu považuje prokazatelný čas oznámení takové skutečnosti Objednateli.

# **měsíční výkaz**

* 1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Paušálním službám za každý kalendářní měsíc obsahuje:
		1. počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii a počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených za  kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
		2. počet jiných požadavků;
		3. počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;
		4. celková délka překročení Reakční doby, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Kategorií Incidentů;
		5. délka překročení doby Reakce, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Incidentů;
		6. seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka a skutečná; a
		7. výše smluvních pokut, na které vzniklo Objednateli právo za daný kalendářní měsíc (dle Smlouvy i této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*]).
	2. Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:
		1. nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku za příslušný kalendářní rok;
		2. seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
		3. shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
		4. seznam dokončených dílčích částí plnění dle Dílčích smluv;
		5. uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
		6. shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku;
		7. uvedení členů Realizačního týmu odpovědných za plnění konkrétních Dílčích smluv; a
		8. uvedení členů Realizačního týmu, kteří poskytnuli jakékoliv Služby na objednávku s uvedením počtu Člověkohodin (u každého člena) strávených poskytováním Služeb na objednávku a stručného popisu obsahu činnosti takového člena Realizačního týmu za každý Člověkoden (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností), přičemž pro splnění této části postačí uvedení osob, které poskytovali Služby v rozsahu více než čtyři (4) Člověkohodiny.
	3. Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:
		1. Cena Paušálních služeb, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
		2. Přehled poskytnutých Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc; a
		3. Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc.

 Příloha č. 2 k Servisní smlouvě

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za měsíční paušál za zajištění údržby a servisu IS NSS** |  |  |  |  |
| **Ceny hodinových sazeb za servisní zásah dle klasifikace incidentů** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Položka**  | **Jednotka**  | **Cena/jednotka Kč bez DPH**  | **DPH 21%** | **Cena/jednotka Kč vč. DPH**  | **Pozn.** |
| Cena za měsíční paušál za zajištění údržby a pozáručního servisu IS NSS včetně 15 hod. servisních činností dle požadavku zadavatele | měsíc | 65 000,00 | 13 650,00 | 78 650,00 |   |
| Cena hodinové sazby za servisní zásah kategorie A |   |   |   |   | Kč/hod | 1 650,00 | 346,50 | 1 996,50 |   |
| Cena hodinové sazby za servisní zásah kategorie B |   |   |   |   | Kč/hod | 1 650,00 | 346,50 | 1 996,50 |   |
| Cena hodinové sazby za servisní zásah kategorie C |   |   |   |   | Kč/hod | 1 650,00 | 346,50 | 1 996,50 |   |
| **I. Nabídková cena (součet výše uvedených položek)** |  |   | 69 950,00 | 14 689,50 | 84 639,50 | **Jen pro účely vyhodnocení nabídek** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Cena hodinové sazby za rozvoj funkcionality IS NSS a dalších služeb na objednávku** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Položka**  | **Jednotka**  | **Cena/jednotka Kč bez DPH**  | **DPH 21%** | **Cena/jednotka Kč vč. DPH**  | **Pozn.** |
| **II. Nabídková cena hodinové sazby za rozvoj funkcionality IS NSS a dalších služeb na objednávku** | Kč/hod | 1 750 | 367,50 | 2 117,50 |   |