



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMU SERVICE DESK V REŽIMU PILOTNÍHO PROVOZU

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1

IČO: 00064581, DIČ: CZ00064581

[redacted]
zastoupené Ing. Robertem Fialkou, ředitelem odboru Informatiky Magistrátu hl. m. Prahy
(dále jen „Objednatel“)

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 19676

[redacted]
zastoupená Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a
Bc. Petrou Burdovou, místopředsedou představenstva
(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Objednatele: *1NG/40C/1/003355/2014*

číslo smlouvy Poskytovatele: 17/2017-OICT

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je veřejnoprávní korporací, podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem jako jediným zakladatelem, jejíž postavení upravuje zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, dále je „ZOK“, a jejímž jediným akcionářem je Objednatel,
 - 1.2.2 dlouhodobě a v souladu s Objednatelem schváleným Strategickým rámcem OICT pracuje na vytváření a rozvíjení technických, personálních, infrastrukturálních, organizačních, znalostních a dalších předpokladů pro komplexní zajišťování služeb provozu, podpory a rozvoje informačních systémů a veškerého dalšího programového vybavení Objednatele, městských částí hl. m. Prahy, jakož i příspěvkových a dalších organizací Objednatele,
 - 1.2.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
 - 1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zároveň se zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat,
 - 1.2.5 ke dni uzavření této Smlouvy vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu ZVZ, přičemž Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek pro uplatnění tzv. horizontální spolupráce a v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto předpoklady pro uplatnění tzv. in-house výjimky dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy,
 - 1.2.6 poskytování služeb dle této Smlouvy je jednou z klíčových aktivit Poskytovatele, a
 - 1.2.7 je vlastníkem či oprávněným uživatelem veškerých aktiv vč. veškerého hardware a software, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy.
- a zavazuje se udržovat tato svá prohlášení dle čl. 1.2 v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pro účely této Smlouvy se, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, rozumí:
- 2.1.1 „Dodavatel ICT služeb“ poskytovatel služeb, který garantuje smluvené podmínky;
 - 2.1.2 „Chybou/Incidentem“ je vada funkčnosti Informačního systému nebo jeho části, tedy takové chování Informačního systému, které je v rozporu s chováním IS popsaným v dokumentaci specifikující vlastnosti, funkce a chování, která je součástí dodaného IS, nebo nefunkčnost jiné položky definované v Katalogu služeb;
 - 2.1.3 „Infrastrukturou“ soubor technických a dalších hmotných a nehmotných prostředků sloužících k správě, provozu a údržbě systému Service Desk. Poskytovatel je vlastníkem Infrastruktury;
 - 2.1.4 „Jednotným kontaktním místem“ soubor komunikačních kanálů umožňujících evidenci Požadavků;
 - 2.1.5 „Katalogem služeb“ je seznam objektů, které jsou předmětem evidence a řešení v rámci procesů systému Service Desk, s definicí parametrů SLA služby;
 - 2.1.6 „OZ“ zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
 - 2.1.7 „Požadavkem“ je požadavek Objednatele na poskytnutí SLA služby Poskytovatelem, může být typu Chyba/Incident nebo Požadavek;
 - 2.1.8 „Provozním řádem“ soubor pravidel vydaných Poskytovatelem, která jsou závazná pro zaměstnance Poskytovatele při provozu Infrastruktury;
 - 2.1.9 „Situací okamžité reakce“ situace vzniklá v souvislosti s provozem systému Service Desk či jiné části Infrastruktury, která může mít závažný dopad na Objednatele, Poskytovatele popřípadě na jiné subjekty, jejichž činnost se systémem Service Desk souvisí, zejména ohrožení bezpečnosti či technické integrity systému Service Desk nebo jeho součástí, dat či informací uložených v systému Service Desk, zejména osobních údajů, ohrožení provozuschopnosti či funkcí systému Service Desk, a která vyžaduje okamžitou reakci Poskytovatele či jiných subjektů pro předejití možné škodě či nemajetkové újmě nebo jejich minimalizaci;
 - 2.1.10 „Service Deskem“ systém pro poskytování služeb řešení požadavků uživatelů Magistrátu hl. m. Prahy. Poskytovatel je vlastníkem systému Service Desk;
 - 2.1.11 „Strategickým rámcem OICT“ Strategický rámec informatiky hl. m. Prahy v návaznosti na městskou společnost Operátor ICT, a.s., který tvoří přílohu č. 1 usnesení Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 14/3 ze dne 25. 2. 2016;
 - 2.1.12 „Webovým rozhraním“ webové stránky provozované Poskytovatelem, které umožňují dálkový přístup uživatelům k systému Service Desk pro hlášení požadavků;
 - 2.1.13 „Uživatel“ je pracovník Magistrátu HMP s oprávněným přístupem k systému Service Desk.

3. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Účelem této Smlouvy je zajištění dlouhodobého, spolehlivého a udržitelného provozu, podpory a rozvoje systému Service Desk, jakožto jednotného kontaktního místa pro podporu ICT služeb pro Magistrát hlavního města Prahy (dále jen „MHMP“), které bude obsluhovat požadavky všech odborů MHMP a zároveň bude napojeno na kontaktní místa dalších dodavatelů ICT služeb.
- 3.2 Předmětem Smlouvy je úplatné poskytování komplexních služeb provozu, podpory a rozvoje systému Service Desk a související infrastruktury Poskytovatelem (dále jen „Služby“) tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele na fungování systému řešení požadavků uživatelů, tedy v zájmu naplnění účelu této Smlouvy vymezeného v jejím čl. 3.1, tj. zejména:
 - 3.2.1 zajištění spolehlivého provozu, správy, podpory a rozvoje systému Service Desk a související infrastruktury, a to včetně výkonu profylaktických činností;
 - 3.2.2 poskytování služeb jednotného kontaktního místa dle Přílohy č. 2;
 - 3.2.3 poskytování řešitelské podpory pro určené požadavky ve spolupráci s odborem informatiky MHMP;
 - 3.2.4 provozování webového rozhraní pro přístup k systému Service Desk.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Místem poskytování Služeb je celé území České republiky, zejména území hlavního města Prahy.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby kontinuálně po celou dobu účinnosti této Smlouvy za podmínek v ní stanovených.
- 4.3 Doba plnění smlouvy je stanovena pro pilotní provoz systému Service Desk na období od 01. 02. 2017 do 31. 07. 2017.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU, PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU SERVICE DESK DLE ČL. 3.2.1 SMLOUVY

- 5.1 Poskytovatel je povinen zajistit dlouhodobý, spolehlivý a udržitelný provoz, podporu a rozvoj systému Service Desk dle podmínek blíže vymezených v bodě A Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel je dále povinen přijmout potřebná bezpečnostní opatření v systému Service Desk minimálně v úrovni podle specifikace uvedené v bodě B Přílohy č. 2 této Smlouvy za účelem ochrany systému Service Desk a prevence vzniku Situací okamžité reakce. Povinnosti Poskytovatele související s předcházením vzniku Situací okamžité reakce a vzájemná práva a povinnosti stran související s řešením Situací okamžité reakce jsou upraveny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3 V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu systému Service Desk, přičemž takový návrh bude doručen vždy odpovědnému zástupci Poskytovatele (dále jen „Návrh změny“).

- 5.4 Návrh změny bude obsahovat specifikaci požadavku Objednatele. V případě, že Poskytovatel s takovým Návrhem změny souhlasí, bezodkladně informuje Objednatele o přijetí Návrhu změny a případných dopadech do ceny za Služby dle této Smlouvy. Následně smluvní strany uzavřou dodatek k této smlouvě, který bude obsahovat přijatý Návrh změny a bude schválený usnesením Rady hl. m. Prahy.
- 5.5 V případě, že se smluvní strany nedohodnou na obsahu Návrhu změny ani do 30 dnů ode dne odeslání Návrhu změny, nebo je-li zřejmé, že dohoda není možná, je Objednatel oprávněn uložit pokyn k provedení navrhované změny statutárnímu orgánu Poskytovatele prostřednictvím usnesení Rady hlavního města Prahy a v souladu se stanovami Poskytovatele.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMU SERVICE DESK

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje plnit v řádném termínu služby dle bodu 3.2 Jednotného kontaktního místa systému Service Desk.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zajistit zřízení a následný provoz telefonní linky zpoplatněné pro volajícího běžným tarifem pro vnitrostátní volání za účelem přijímání požadavků uživatelů MHMP.

7. ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB PROVOZU KONTAKTNÍHO MÍSTA DLE ČL. 3.2.2 SMLOUVY

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje provozovat Jednotné kontaktní místo na prostředcích a v prostorách Poskytovatele systému Service Desk dle podmínek specifikovaných v Příloze 2.

8. ZPŮSOB PROVOZOVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRAŇÍ DLE ČL. 3.2.4 SMLOUVY

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje provozovat webové rozhraní, které umožní dálkový přístup k systému Service Desk koncovým uživatelům a dalším oprávněným uživatelům Objednatele. Veškeré dokumenty budou zpřístupněny ve formátu kompatibilním se standardními programy k jejich čtení dostupnými pro všechny běžně zastoupené operační programy (Windows, macOS, resp. OS X, Linux).
- 8.2 O konkrétní podobě webového rozhraní rozhoduje Poskytovatel se zohledněním oprávněných zájmů Objednatele. Objednatel bude mít kdykoli možnost požádat Poskytovatele o úpravu či stažení Objednatelem dostatečně určeného obsahu zveřejněného v tomto rozhraní.

9. OSTATNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1 Veškeré činnosti vykonávané Poskytovatelem na základě této Smlouvy je Poskytovatel povinen vykonávat s odbornou péčí v souladu s procesy podle nejlepší osvědčené praxe.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje vést zejména následující evidence:
- 9.2.1 datum a čas přijetí Požadavku,
 - 9.2.2 evidenční číslo Požadavku,

- 9.2.3 typ Požadavku a závažnost,
 - 9.2.4 označení, resp. předmět Požadavku,
 - 9.2.5 příznak požadavku na záruční opravu,
 - 9.2.6 text popisující Požadavek,
 - 9.2.7 požadovaný termín řešení Požadavku,
 - 9.2.8 datum a čas provedení kroku Řešitele, resp. reakce Oprávněné osoby,
 - 9.2.9 text popisující provedení krok Řešitele, resp. reakci Oprávněné osoby.
- 9.3 Poskytovatel se dále zavazuje denně provádět zálohování výše uvedených údajů, a to v souladu s nejlepší dostupnou praxí při poskytování obdobných služeb.
- 9.4 Poskytovatel je povinen pravidelně informovat Objednatele o plnění této Smlouvy, a to následujícím způsobem:
- 9.4.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli měsíční písemné zprávy o výkonu činností Poskytovatele podle této Smlouvy, popřípadě třetích osob pověřených Poskytovatelem k výkonu těchto činností, a doručit ji Objednateli vždy do 5 dnů po skončení hodnoceného kalendářního měsíce. Objednatel je oprávněn vyzvat Poskytovatele k předložení mimořádné zprávy i kdykoli mimo výše uvedený měsíční interval. Zprávy budou obsahovat zejména údaje o činnostech prováděných v rámci pilotního provozu systému Service Desk. Náležitosti zpráv o výkonu činností jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
 - 9.4.2 Zpráva o výkonu činností Poskytovatele podle čl. 9.4.1 této Smlouvy podléhá schválení Objednatele. Objednatel zprávu o výkonu činností Poskytovatele do 10 dnů ode dne jejího doručení k rukám oprávněné osoby Objednatele ve smyslu čl. 14.2 této Smlouvy písemně (lze i elektronicky) schválí, nebo budou-li údaje ve zprávě nesprávné, vrátí ji Poskytovateli s připomínkami k přepracování (lze i elektronicky). Poskytovatel je povinen připomínky Objednatele ke zprávě o výkonu činností Poskytovatele vypořádat a Objednateli předložit příslušným způsobem upravenou zprávu o výkonu činností Poskytovatele do 3 dnů ode dne doručení připomínek Objednatele. Připomínkování zprávy o výkonu činností Poskytovatele a postup jejich vypořádání podle tohoto článku se může opakovat.
- 9.5 Poskytovatel bude zajišťovat zásadní část aktivit souvisejících s provozem pilotního systému Service Desk vlastními kapacitami. Část služeb zajišťovaná poddodavatelsky bude realizována subjekty vybranými ze strany Poskytovatele jakožto zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v souladu s ním, s tím, že Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli identifikaci poddodavatelů, rozsah, v jakém se poddodavatelé podílí na poskytování služeb dle této Smlouvy a na písemnou žádost Objednatele mu předložit smlouvy, na jejichž základě dochází k plnění kteréhokoli z poddodavatelů vůči Poskytovateli. Pokud Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností podle této Smlouvy jakoukoli třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.

- 9.6 Veškeré dokumenty předané Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy je Poskytovatel povinen uchovávat s náležitou péčí. Poskytovatel je oprávněn uchovávat těchto dokumentů světit na své náklady i třetí osobě, je-li z její strany zajištěna náležitá úroveň péče o tyto svěřené dokumenty.
- 9.7 Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti se zajištěním provozu systému Service Desk s pojistným plněním v minimální výši 20.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast Poskytovatele může činit maximálně 2.000.000,- Kč. Pojištění v tomto rozsahu je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu trvání této Smlouvy a v případě výzvy Objednatele tomuto bez zbytečného odkladu předložit doklad o existenci pojištění dle tohoto článku.
- 9.8 Poskytovatel tímto prohlašuje, že bude během trvání této Smlouvy postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a nebude svou činností sledovat jakýkoli zakázaný či nepoctivý cíl. Poskytovatel bude dále postupovat tak, aby nedocházelo k porušování jakýchkoli práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, a prohlašuje, že užívá počítačové programy i další předměty práv duševního vlastnictví zcela po právu a jeho užívání mimo tuto Smlouvu i v jejím rámci nemůže vést k jakémukoli omezení pilotního provozu systému Service Desk či souvisejícího plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 9.9 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 9.9.1 neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy;
 - 9.9.2 informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 9.9.3 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb;
 - 9.9.4 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 9.9.5 neposkytovat řešení (byť jen částečně) založené na systému Service Desk kdykoli v budoucnu třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (lze i elektronicky), který je oprávněna udělit vedle Rady hlavního města Praha i Oprávněná osoba, a to i kdyby pro takové rozhodnutí Poskytovatel nepotřeboval z pohledu obecně závazných právních předpisů jakoukoli součinnost Objednatele (např. z pohledu práva obchodních korporací).

10. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, PROPAGACE

- 10.1 Poskytovatel je při využití plnění třetích osob ve prospěch Poskytovatele, která souvisejí s plněním této Smlouvy, povinen postupovat vždy tak, aby nedošlo ke vzniku nedůvodné závislosti pilotního provozu systému Service Desk na plnění konkrétní osoby, Poskytovatel je tedy povinen zejména:
- 10.1.1 od třetích stran získávat licenční oprávnění nejen k užití, ale i ke zkoumání, změnám a jiným úpravám předmětu duševního vlastnictví těchto třetích stran souvisejícího s jejich plněním, jakož i k jeho spojování s jinými předměty duševního vlastnictví;

10.1.2 vyvinout maximální úsilí, aby od třetích stran získal zdrojové kódy programového vybavení, které tyto třetí strany ve prospěch Poskytovatele dodávají, je-li to s ohledem na povahu daného programového vybavení objektivně možné;

10.1.3 od třetích stran získávat veškeré materiály související s takovým plněním (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.).

11. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

11.1 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nebo jím určené osobě součinnost nezbytnou pro řádný provoz webového rozhraní.

12. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

12.1 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za poskytování Služeb dle této Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Smlouvy.

12.2 Výše odměny za poskytování Služeb Poskytovatele dle Smlouvy je fixní částka za jeden měsíc výkonu činnosti Poskytovatele, v němž byly Služby poskytovány, a to ve výši 391.200,- Kč bez DPH

12.3 Odměna podle čl. 12.2 představuje úplnou a nepřekročitelnou odměnu za činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Smlouvy, a jsou v ní zahrnuty rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s těmito činnostmi. Pokud byly Služby dle Smlouvy poskytovány pouze po část daného kalendářního měsíce, výše fixní odměny se alikvotně sníží.

12.4 K odměně dle čl. 12. 2 bude připočtena DPH.

12.5 Faktura bude vystavena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po období, v němž byly poskytovány Služby, a to ve dvou vyhotoveních a doručena na adresu odboru informatiky Magistrátu hlavního města Prahy uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění anebo právního předpisu, který uvedený zákon v budoucnu nahradí, a dále musí obsahovat tyto údaje:

12.5.1 číslo Smlouvy, popřípadě číslo jejího dodatku;

12.5.2 identifikace Smlouvy a jejího případného dodatku; a

12.5.3 popis plnění.

12.6 Lhůta splatnosti faktury činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Pokud v okamžiku uplynutí této lhůty není dosud Objednatel schválena pravidelná měsíční zpráva o výkonu činnosti Poskytovatele ve smyslu čl. 9.4.1 Smlouvy, splatnost faktury nastane až druhý pracovní den následující po schválení pravidelné měsíční zprávy o výkonu činnosti Poskytovatele.

12.7 Objednatel je (a to i opakovaně) oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje dohodnuté náležitosti nebo náležitosti požadované podle obecně závazných právních předpisů, nebo budou-li takové náležitosti v dané faktuře uvedeny nesprávně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit, a to vždy s novou lhůtou splatnosti.

Nová lhůta splatnosti začne běžet zcela od počátku ode dne doručení řádně opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

13. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

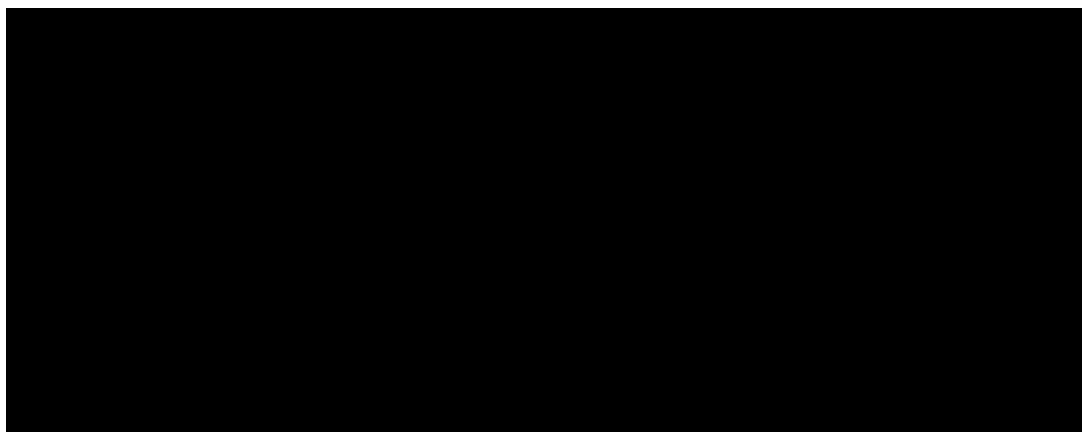
- 13.1 V případě porušení smluvní povinnosti smluvní stranou je tato smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové.
- 13.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou za okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 OZ.
- 13.3 Objednateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty:
- 13.3.1 poruší-li Poskytovatel svoji povinnost sjednat a udržovat pojištění dle čl. 9.7 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den porušení povinnosti Poskytovatele;
- 13.3.2 poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle článku 15 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 13.3.3 poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost utvrzenou smluvní pokutou dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši určené dle bodu 6 Přílohy č. 2;
- 13.3.4 poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) či Přílohy č. 3 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 13.4 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost schválit zprávu o výkonu činností Poskytovatele, nebo ji Poskytovateli vrátit s připomínkami ve lhůtě dle čl. 9.4.2 této Smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.5 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost zaplatit Poskytovateli odměnu dle článku 12.6 této Smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.6 Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejímu uhrazení.
- 13.7 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, s nímž vznikla povinnost zaplatit smluvní pokutu.

14. PRAVIDLA KOMUNIKACE

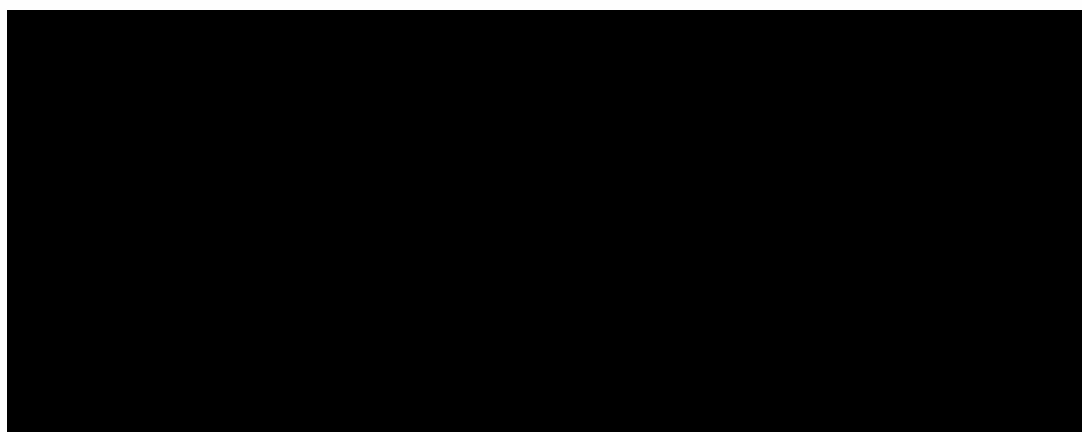
- 14.1 Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle této Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena elektronicky prostřednictvím datové schránky smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám oprávněné osoby ve smyslu čl. 14.5 této

Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná smluvní strana písemným oznámením sdělí smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení.

- 14.2 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 14.3 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran jednat o změnách této Smlouvy a připravovat dodatky k této Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat strany, nebo jejich zmocněnci.
- 14.4 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 14.5 Oprávněnými osobami jsou:
- 14.5.1 Za Objednatele



14.5.2 Za Poskytovatele:



- 14.6 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně písemně, elektronicky prostřednictvím datové schránky, oznámit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 14.7 Adresa Objednatele pro doručování je: Odbor informatiky Magistrátu hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, Praha 1, PSČ 110 00

- 14.8 Adresa Poskytovatele pro doručování je: sídlo Poskytovatele uvedené v obchodním rejstříku.

15. OCHRANA INFORMACÍ

- 15.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 15.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),
 - 15.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 15.2 Důvěrné informace mohou být předány pouze pověřené osobě druhé Smluvní strany. Pověřenou osobou je oprávněná osoba ve smyslu čl. 14 Smlouvy a vždy rovněž statutární orgán nebo člen statutárního orgánu Poskytovatele.
- 15.3 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 15.4 Za třetí osoby podle čl. 15.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 15.4.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 15.4.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 15.4.3 ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,
 - 15.4.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb,
 - 15.4.5 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 15.5 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Poskytovatel může za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.
- 15.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:

- 15.6.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 15.6.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 15.6.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 15.6.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 15.6.5 pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
- 15.7 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze ZOOÚ. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podléjícími se na plnění této Smlouvy.
- 15.8 Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění této Smlouvy splňovat veškeré podmínky dle ZOOÚ.
- 15.9 Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.

16. ZMĚNA SMLOUVY

- 16.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

17. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 17.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu pilotního provozu systému Service Desk na období od 01. 02. 2017 do 31. 07. 2017.
- 17.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této Smlouvy:
- 17.2.1 dostane-li se Poskytovatel do úpadku, dojde k zahájení likvidace Poskytovatele, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele;
 - 17.2.2 v případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za takové porušení se považuje zejména neposkytnutí služby v souladu s ustanovením bodu 3.2 této Smlouvy.
- 17.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy v případě, nedojde-li ke zjednání nápravy nebo odstranění závadného stavu vyvolaného porušením

povinnosti druhé smluvní strany, a to ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemné výzvy k nápravě od druhé smluvní strany, neurčí-li vyzývající strana lhůtu delší.

- 17.4 Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na adresu sídla uvedenou v obchodním rejstříku či jiném veřejně přístupném zdroji, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.
- 17.5 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět, a to s výpovědní dobou v délce 2 (dvou) měsíců ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně

18. POVINNOSTI STRAN V SOUVISLOSTI S UKONČENÍM SMLOUVY

- 18.1 Ke dni ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednatelům předané dokumenty obsahující Důvěrné informace Objednatelů. Poskytovatel o provedení těchto úkonů předá Objednateli potvrzení, podepsané osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele.
- 18.2 Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran týkající se ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů, smluvních pokut, náhrady škody a jiných nároků (vč. zajištění přetrvávajících povinností), licence, rozhodného práva a řešení sporů přetrvávajících ze své povahy i po ukončení této Smlouvy.
- 18.3 Ke dni ukončení této Smlouvy je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o převod na Objednatelů za v místě a čase obvyklou úplatou a v míře maximálně přípustné dle obecně závazných právních předpisů:
- 18.3.1 právo výkonu majetkových práv ve vztahu k systému Service Desk a veškerým jeho částem, které mají povahu autorského díla, a v případě nemožnosti takové postupu oprávnění k výkonu majetkových a osobnostních autorských práv (licenci) k takovým dílům (v nejširším možném rozsahu přípustném dle obecně závazných právních předpisů);
- 18.3.2 aktuální verzi všech zdrojových kódů všech částí systému Service Desk v jejich aktuálním rozsahu a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.) v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí,
- 18.3.3 vlastnické právo ve vztahu ke všem částem Service Desk a Infrastruktury Service Desk, které nemají povahu autorského díla;
- 18.3.4 veškeré smlouvy, které Poskytovatel uzavřel se třetími osobami za účelem poskytování Služeb dle této Smlouvy, zajištění provozu systému Service Desk, nebo v souvislosti s uvedeným účelem.
- 18.4 Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem Smlouvy sepíše strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz systému Service Desk, bude-li k němu po zániku Smlouvy docházet.
- 18.5 Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele, aby nejpozději deset (10) kalendářních dnů před zánikem Smlouvy:
- 18.5.1 připravil aktualizovanou dokumentaci k systému Service Desk; a

- 18.5.2 připravil soupis případných nedokončených plnění týkajících se systému Service Desk k předpokládanému dni zániku Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- 18.6 V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto článku splnit před okamžikem zániku Smlouvy z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), výše uvedené lhůty začínají plynout až od okamžiku zániku Smlouvy a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku Smlouvy.
- 18.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout v souvislosti s ukončením této Smlouvy a převzetím poskytování Služeb Objednatelem nebo třetí osobou služby součinnosti spočívající zejména, nikoli však výlučně, v:
- 18.7.1 proškolení určených pracovníků Objednatele co do provozu a údržby systému Service Desk;
- 18.7.2 alokování expertního zástupce Poskytovatele na výzvu Objednatele ke koordinaci činností zajišťujících stabilní a spolehlivý provoz systému Service Desk novým poskytovatelem služeb; a
- 18.7.3 poskytování expertní help-line.
- 18.8 Služby dle čl. 18.7 této Smlouvy budou poskytovány na vyžádání Objednatele, a to v rozsahu navrženém Objednatelem a schváleném Poskytovatelem. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté služby součinnosti ve výši v místě a čase obvyklé.
- 18.9 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování jednotlivých služeb součinnosti výlučně na základě písemného pokynu Objednatele. Písemný pokyn Objednatele k poskytnutí určité služby součinnosti bude obsahovat datum zahájení poskytování příslušné služby součinnosti, dobu, po kterou má být poskytována, a její rozsah.

19. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 19.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí OZ a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 19.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 19.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 30 dnů od započetí řešení dle čl. 19.2 této Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

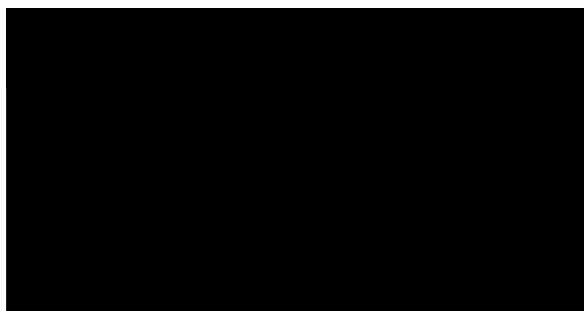
- 20.1 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti prvním dnem následujícího kalendářního měsíce.
- 20.2 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednatelem na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele ani bez takového souhlasu jednostranně započíst své pohledávky za Objednatelem vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou.

- 20.3 Poskytovatel ke dni podpisu Smlouvy neprovádí podnikatelskou a obchodní činnost dle čl. I odst. 3 stanov Poskytovatele schválených Radou Objednatele dne 26. 8. 2016. Poskytovatel se zavazuje se, že pokud by tak v budoucnu chtěl činit, bude s dostatečným předstihem informovat Objednatele v případě, že bez ohledu na faktický záměr tohoto zahájení vyjde najevo povinnost aplikace podmínek rozhodnutí Evropské komise (2012/21/EU) ze dne 20. 12. 2011 o použití čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie na státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby udělené určitým podnikům pověřeným poskytováním služeb obecného hospodářského zájmu (dále jen „Rozhodnutí“), přičemž smluvní strany se zavazují učinit veškeré kroky, včetně uzavření potřebného dodatku ke Smlouvě, a to tak, aby byly naplněny podmínky Rozhodnutí. Pro splnění informační povinnosti dle předchozí věty a v zájmu předcházení rizika smluvních stran vyplývajícího z citovaného Rozhodnutí je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli souhrnné písemné zprávy o činnosti Poskytovatele a doručovat je Objednateli (lze i elektronicky) vždy do 5 dnů po skončení každého kalendářního čtvrtletí trvání Smlouvy. Zprávy budou obsahovat popis veškerých činností Poskytovatele za období uplynulého bezprostředně předcházejícího kalendářního čtvrtletí a co nejdetailnější plán činností, které bude Poskytovatel vykonávat v nadcházejícím kalendářním čtvrtletí.
- 20.4 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva (včetně jejích případných dodatků nebo v podobě konsolidovaného znění) byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 20.5 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel.
- 20.6 Ukáže-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.
- 20.7 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Pravidla provádění kontroly a podávání zpráv o výkonu činností při plnění Smlouvy |
| Příloha č. 2 | Technické, bezpečnostní a časové parametry a podmínky provozu systému Service Desk |
| Příloha č. 3 | Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů |

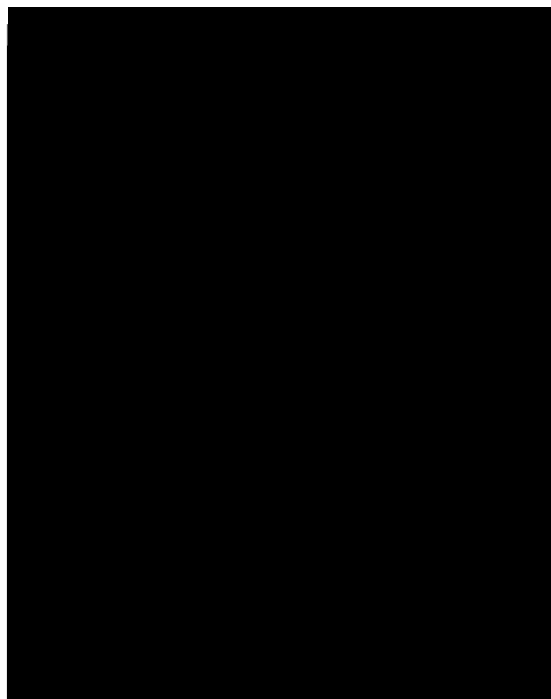
- 20.8 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v 5 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 4 a Poskytovatel 1 stejnopis.
- 20.9 Tato Smlouva byla schválena Radou hlavního města Prahy usnesením č. 139 ze dne 31. 01. 2017 nadpoloviční většinou hlasů členů Rady hlavního města Prahy.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel



Poskytovatel



Příloha č. 1

Pravidla provádění kontroly a monitoringu a podávání zpráv o výkonu činností při plnění Smlouvy

1. Poskytovatel bude na své náklady zajišťovat kontrolu a monitoring poskytovaných služeb na základě této Smlouvy, a to v rozsahu, který zajišťuje prokazatelnou evidenci dodržování provozních charakteristik specifikovaných v této Smlouvě včetně jejích Příloh.
2. Kontrola a monitoring bude zajišťován buď elektronicky - „logem“ pro technické systémy nebo formou zápisů obsluhy jednotlivých služeb, které budou evidovat zejména:
 - a) Zahájení a ukončení poskytování jednotlivých služeb;
 - b) Bezpečnostní a provozní incidenty;
 - c) Záznamy o výpadcích včetně jejich příčin a doby trvání;
 - d) Záznam o odstranění vad;
 - e) Statistika počtu požadavků uživatelů dle jednotlivých komunikačních kanálů.
 - f) Statistika řešení požadavků vzhledem k parametrům definovaným v bodě A Přílohy 2.
3. Způsob záznamu poskytnutých informací určí Poskytovatel na základě vyhodnocení vhodnosti v rámci pilotního provozu. Objednatel může požadovat písemným sdělením změnu způsobu nebo rozsahu kontroly a monitoringu, a Poskytovatel je povinen zdůvodnit případné odmítnutí takového požadavku, pokud takový pokyn technicky není schopen splnit; o důvodech musí Poskytovatel bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
4. Poskytovatel na základě záznamů bude pro každý kalendářní měsíc připravovat souhrnnou zprávu o činnosti pro Objednatele o provozních charakteristikách poskytovaných služeb za předemtné období dle bodu 2 a) až f).
5. Poskytovatel tuto zprávu předá ve Smlouvě dohodnutým způsobem odpovědné osobě Objednatele. Zprávu podle odstavce 4. Poskytovatel předá ve dvojnásobném písemném vyhotovení a elektronicky nebo na hmotném nosiči dat Objednateli. Objednatel je oprávněn požadovat veškerou evidenci a Poskytovatel je povinen zajistit zpřístupnění anebo předložení veškeré evidence a podkladů Poskytovatele či třetích osob, která sloužila k vypracování souhrnné zprávy nebo písemné vysvětlení Poskytovatele k poskytnuté zprávě.
6. 1 měsíc před koncem pilotního provozu Poskytovatel vypracuje závěrečnou zprávu, která bude obsahovat informace o implementaci a průběhu pilotního provozu a kterou předloží Objednateli.

Příloha č. 2

Technické, bezpečnostní a časové parametry a podmínky provozu systému Service Desk

A. TECHNICKÉ, BEZPEČNOSTNÍ A ČASOVÉ PARAMETRY A PODMÍNKY PROVOZU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel je po celou dobu plnění Smlouvy povinen splňovat veškeré podmínky certifikace pro řízení bezpečnosti informací dle normy ISO ČSN/IEC 27001.

2. UMÍSTĚNÍ JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

- 2.1 Jednotné kontaktní místo Infrastruktury a provozu systému Service Desk (dále jen „Jednotné kontaktní místo“) bude umístěno v prostorách užívaných Poskytovatelem.

3. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

- 3.1 Provoz Jednotného kontaktního místa bude Poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců anebo osob majících s Poskytovatelem jiný pracovněprávní vztah, prostřednictvím svých statutárních orgánů, nebo prostřednictvím subdodavatelů Poskytovatele v souladu se Smlouvou.
- 3.2 Za provoz Jednotného kontaktního místa odpovídá servisní manažer, který je určen Poskytovatelem.

4. PROVOZNÍ RÁMEC JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit následující činnosti:

4.1.1 Přípravenost přijímat Požadavky prostřednictvím:

- aplikace Service Desk dostupné na zabezpečené adrese <https://servicedesk.operatorict.cz>
- elektronické pošty na adrese servicedesk@operatorict.cz
- pohotovostní telefonické linky obsluhované operátorem +420 21002810

4.1.2 Provozně-procesní služby Jednotného kontaktního místa, kterými se rozumí zejména:

- registrace nahlášených a přijatých Požadavků,
- přiřazení každého Požadavku pracovníkovi, který bude Požadavek řešit (dále jen „Řešitel“),
- poskytování informací o stavu a historii řešení každého Požadavku,
- poskytování měsíčních souhrnných zpráv o vyřešených Požadavcích.

4.1.3 Správa systému Service Desk

- administrace provozu systému Service Desk;
- provozní dohled HW prostředků; správa sítě a komunikačních prostředků systému Service Desk;

- údržba systému Service Desk a plánování odstávek;
- operativní řešení chybových a krizových stavů systému Service Desk.

5. PROVOZNÍ CHARAKTERISTIKY SYSTÉMU SERVICE DESK

5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této Příloze s dodržением následujících charakteristik:

| | |
|--|---|
| A) Doba provozu Service Desk | Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod |
| B) Poskytování služeb uživatelům prostřednictvím Operátora Service Desk (včetně HotLine) | Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 kromě svátků v ČR |
| C) Doba provozu webového rozhraní | Pondělí - Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod |
| D) Servisní okno | Pondělí - Pátek, 20:00 ÷ 08:00 hod Sobota - Neděle - 00:00 ÷ 24:00 hod |

Poskytovateli je umožněno uskutečnit neplánované krátkodobé přerušení (max. 20 minut) v poskytování služby za účelem údržby a případných oprav svých zařízení. Dlouhodoběji trvající (déle než 20 minut) opravy a údržbu je Poskytovatel povinen provádět v době, která minimálně ovlivňuje standardní provoz zákazníka (24:00 - 7:00).

Dostupnost systému

| | |
|---|--------|
| Kombinovaná dostupnost za měsíc (všechny komunikační kanály) | 99% |
| Maximální celková doba úplných výpadků za měsíc | 7,2 h |
| Dostupnost webového rozhraní Service Desk | 97% |
| Maximální doba celkových výpadků webového rozhraní Service Desk | 21,6 h |

Klasifikace nahlášených chyb a doba reakce Service Desku OICT

| Kategorie požadavku | Kritéria přiřazení priority | Reakční doba OICT od vzniku požadavku |
|----------------------|--|---------------------------------------|
| A – vysoká priorita | <ul style="list-style-type: none">▪ úplné zastavení činnosti IS nebo jeho části, případně jiné položky definované v Katalogu služeb;▪ funkčnost je zasažena tak, že IS či jeho část již není použitelná a nemohou být prováděny kritické procesy Objednatele;▪ příjemce řešení požadavku je zařazen do kategorie VIP | 1 hodina |
| B – střední priorita | <ul style="list-style-type: none">▪ je ovlivněno provádění denních procesů Objednatele, avšak součásti IS, případně jiné položky definované v Katalogu služeb, je stále možno užívat, jelikož existuje náhradní řešení;▪ Chyba kategorie A, která není reprodukovatelná v testovacím prostředí; | 2 hodiny |
| C – nízká priorita | <ul style="list-style-type: none">▪ není vážně narušeno ani ovlivněno provádění denních procesů Objednatele a existuje náhradní řešení;▪ Chyba mimo kategorie A nebo B, která není reprodukovatelná v testovacím prostředí; | 3 hodiny |
| Žádost | <ul style="list-style-type: none">▪ nejde o Chybu ve smyslu této Smlouvy, ale o požadavek na změnu nebo úpravu funkčnosti IS, případně změnu nastavení jiné položky definované v Katalogu služeb; | 4 hodiny |

Definice

| | |
|--|---|
| Doba používání | Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém včetně místa předání využíván na smlouvené úrovni služeb dle této přílohy a ve kterém je systém monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému, jsou iniciovány eliminační postupy. |
| Doba provozu | Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému Service Desk. |
| Doba reakce | Termín <i>doba reakce</i> označuje dobu, která uběhne mezi oznámením události a zahájením řešení problému včetně předání úvodní informace osobě, která událost nahlásila. |
| Doba řešení | Termín <i>doba řešení</i> označuje dobu, která uběhne mezi zahájením řešení problému a jeho úspěšným vyřešením včetně předání konečné informace osobě, která událost nahlásila. |
| Doba uchování zálohy | Termín <i>doba uchování zálohy</i> specifikuje dobu, po kterou jsou zálohovaná data dostupná pro obnovení. |
| Dostupnost systému | Termín <i>dostupnost systému</i> vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání systému. Vztahuje se na provoz systému jako celku: $\text{Dostupnost [\%]} = \frac{\text{skutečná doba dostupnosti}}{\text{plánovaná doba dostupnosti}} * 100$ |
| Připravenost přijímat Požadavky | Připravenost přijímat Požadavky je zajištěna existencí následujících komunikačních kanálů: <ul style="list-style-type: none">- Webové rozhraní aplikace Service Desk- Pohotovostní telefonické spojení obsluhované OICT- Elektronická pošta |
| Servisní časy | Termín <i>servisní časy</i> je používán jako obecný termín pro různé časové úseky. V tomto kontextu se svátky rozumí dny pracovního klidu. |
| Servisní okno | Časový úsek, kdy systém, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům |
| Uživatel | Osoba s oprávněným přístupem k systému Service Desk. |
| Výpadek | Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání. Do doby výpadků se nezapočítává doba, která spadá do servisního okna. |

- 5.2 Další provozní charakteristiky mohou být upraveny Provozním řádem, který bude v případě od okamžiku jeho vydání tvořit doplnění této přílohy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen vést evidenci Požadavků, která bude obsahovat minimálně následující údaje:
- datum a čas přijetí Požadavku,
 - evidenční číslo Požadavku,
 - typ Požadavku a závažnost,
 - označení, resp. předmět Požadavku,
 - příznak požadavku na záruční opravu,
 - text popisující Požadavek,
 - požadovaný termín řešení Požadavku.
- 5.4 V průběhu řešení Požadavku je v Service Desku pro každý krok řešení provedený Řešitelem, resp. pro každou reakci Oprávněné osoby Objednatele evidováno nejméně:
- datum a čas provedeného kroku Řešitele, resp. reakce Oprávněné osoby,
 - text popisující provedený krok Řešitele, resp. reakci Oprávněné osoby.

6. SANKCE

6.1 Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli

- 6.1.1 smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení s dodržením doby reakce nebo za každý, byť i započatý, den prodlení s dodržením doby řešení, jak jsou uvedeny v této Příloze;
- 6.1.2 smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za porušení povinnosti zajistit dostupnost Service Desku dle této Přílohy, a to za každou započatou hodinu, ve které nebyl Service Desk v rozporu se sjednanou dostupností dostupný.

B. ZÁSADY PREVENCE A ŘEŠENÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

1. ZJIŠTĚNÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

- 1.1 Za účelem předcházení Situacím okamžité reakce je Poskytovatel povinen sledovat a vyhodnocovat s odbornou péčí provoz systému.
- 1.2 Pokud se Poskytovatel dozví o okolnostech, které s vynaložením odborné péče vyhodnotí tak, že mohou představovat Situaci okamžité reakce nebo by mohly vyústit v Situaci okamžité reakce, je povinen o tom okamžitě informovat Objednatele, a to telefonicky a zároveň elektronickou poštou s využitím kontaktních údajů oprávněných osob dle článku 14. Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel provede s odbornou péčí nezbytné kroky nutné k odvrácení či nápravě škodlivých následků Situace okamžité reakce, o kterých informuje Objednatele postupem podle předchozího ustanovení.

2. POSOUZENÍ EXISTENCE SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

- 2.1 Rozhodnutí, zda určité okolnosti představují Situaci okamžité reakce nebo v ní hrozí přerůst, činí s odbornou péčí Poskytovatel a je za něj odpovědný. Pokud však Objednatel na základě přesných informací Poskytovatele rozhodne, že se o Situaci okamžité reakce nejedná ani její vznik nehrozí, je Poskytovatel povinen rozhodnutí Objednatele respektovat a další kroky podle tohoto článku neprovádět.
- 2.2 Objednatel bude oprávněn rozhodnout, že se nejedná o Situaci okamžité reakce, i pokud skutkové okolnosti budou odpovídat vymezení Situace okamžité reakce podle odstavce 2.1.7 Smlouvy.
- 2.3 Výše uvedené rozhodnutí může Objednatel oznámit Poskytovateli i telefonicky; v takovém případě je Objednatel povinen rozhodnutí do 3 hodin doložit písemně či alespoň elektronickou poštou, jinak jej Poskytovatel není povinen respektovat.
- 2.4 Pokud Objednatel rozhodne o tom, že se nejedná o Situaci okamžité reakce, Poskytovatele neodpovídá za škodu, která v důsledku tohoto rozhodnutí vznikla.

3. ZPŮSOB ŘEŠENÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

- 3.1 Pokud Poskytovatel dojde k závěru, že nastala Situace okamžité reakce nebo její vznik hrozí a Objednatel mu neoznámí své rozhodnutí podle čl. 2 výše, rozhoduje o dalších krocích k řešení Situace okamžité reakce Poskytovatel s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele, a účelu Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel je za svá rozhodnutí odpovědný. O přijatých rozhodnutích a vývoji situace okamžité reakce je Poskytovatel povinen Objednatele neprodleně informovat elektronickou poštou.

Příloha č. 3

Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů

S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje (dále jen „osobní údaje“) uživatelů v systému Service Desk (dále jen „Evidované osoby“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování osobních údajů dle § 6 ZOOÚ mezi Objednatелеm jako správcem osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Smlouvy jako zpracovatelem osobních údajů, uvedená níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 1.1 Objednatel jako správce osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- 1.2 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZOOÚ, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatелеm.
- 1.4 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
- 1.5 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 1.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli osobních údajů vyplývají ze ZOOÚ, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 1.7 Za účelem plnění povinností v souvislosti s ochranou a zpracováním osobních údajů dle Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 1.8 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu se ZOOÚ i v tom smyslu, že v případě, že je podle ZOOÚ či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

- 1.9 Pokud jedna ze smluvních stran zjistí, že jsou druhou smluvní stranou porušovány povinnosti stanovené ZOOÚ, je povinna ji na to neprodleně upozornit.
- 1.10 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).
- 1.11 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 1.12 Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů dle § 21 ZOOÚ. Poskytovatel je povinen plnit informační povinnost podle § 11 ZOOÚ a dále je oprávněn a povinen na základě žádosti subjektu osobních údajů poskytnout subjektu osobních údajů informace podle § 12 ZOOÚ.
- 1.13 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje uživatelů pouze v rozsahu nezbytném pro zajištění provozu infrastruktury pro provoz systému Service Desk a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.2 Zpracování osobních údajů uživatelů je Poskytovatel povinen provádět pouze v následujícím rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy:
 1. jméno a příjmení;
 2. titul (pokud je tento údaj poskytnut);
 3. emailová adresa (pokud je tento údaj poskytnut);
 4. telefonní číslo (pokud je tento údaj poskytnut);

3. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 3.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných právních předpisech.
- 3.2 Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v této příloze Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu se Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.
- 3.4 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - 3.4.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení ZOOÚ či jiných právních předpisů (dále jen „pověřené osoby“). Splnění těchto povinností zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a vždy vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Smlouvy a za podmínek ZOOÚ, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - 3.4.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - 3.4.3 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících osobní údaje.
 - 3.4.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto

Smlouvou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; osobní údaje budou pravidelně zálohovány.

- 3.4.5 Poskytovatel zajistí dálkový přenos osobních údajů, buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 3.6.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
- 3.6.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
- 3.6.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
- 3.6.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- 3.7 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 3.8 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 3.8.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
- 3.8.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
- 3.8.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel bude osobní údaje uživatelů zpracovávat podle této přílohy Smlouvy po dobu, po kterou má uživatel do systému Service Desk přístup.
- 4.2 Po uplynutí doby zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1 mohou být osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. e) ZOOÚ pouze v nezbytném rozsahu a výhradně za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí

doba zpracování osobních údajů podle odstavce 4.1. Poskytovatel jednotlivé osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány.

- 4.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinnosti Poskytovatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů při provozu Infrastruktury a průběžně navrhovat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování osobních údajů, které zajistí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou osobních údajů.