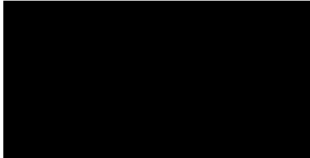
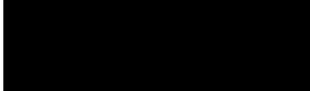
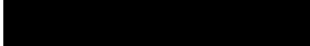


## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY JIS ERÚ

podle § 1746, odst.2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předmetů (dále jen „občanský zákoník“), ( dále jen „smlouva“)

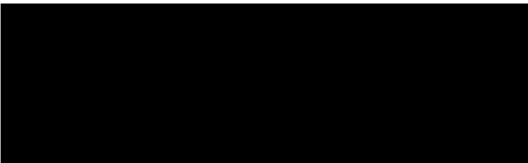
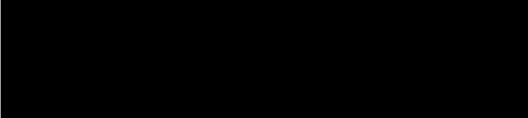
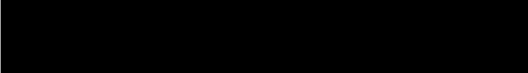
### I. SMLUVNÍ STRANY

#### Česká republika – Energetický regulační úřad

Sídlo: Masarykovo náměstí 91/5, Jihlava  
Zastoupený: Ing. Bc. Monika Duffková, ředitelka Odboru správy úřadu  
IČ: 70894451  
Bankovní spojení: Česká národní banka  
Číslo účtu: 2421001/0710  
Kontaktní osoba:   
E-mail:   
Telefon:   
ID datové schránky: eeuaau7  
(dále jen „**Objednatel**“)

a

#### **Poskytovatel:** AUTOCONT a.s.

Sídlo: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00  
Zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 11012.  
Zastoupený: Ing. Jaroslav Biolek, člen představenstva a Ing. Martin Rabík, člen představenstva  
IČ: 04308697 DIČ: CZ04308697  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.  
Číslo účtu: 6563752/0800  
Kontaktní osoba:   
E-mail:   
Telefon:   
ID datové schránky: ctb7phe  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

## II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

1. Objednatel je provozovatelem a správcem významného informačního systému ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “zákon o kybernetické bezpečnosti”).
2. Poskytovatel musí splňovat povinnosti podle příslušných ustanovení zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích právních předpisů v oblasti organizačních a technických opatření uvedených v těchto právních předpisech.
3. Objednatel považuje Poskytovatele za významného dodavatele ve smyslu ust. § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere na vědomí, že je Objednatelem veden v jeho evidenci významných dodavatelů.
4. DEFINICE POJMŮ:
  - a) **Bodová hodnota, bod** – číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.
  - b) **Člověkohodina** – práce pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci pracovního dne.
  - c) **Člověkoden** – práce pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) pracovního dne, tedy osm (8) člověkohodin.
  - d) **Doba odezvy** – maximální přípustný čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na ServiceDesk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
  - e) **Doba do opravy** – maximální přípustný čas, který uplyne od zahájení provádění Servisní služby do předání vyřešeného požadavku do produkčního prostředí JIS očištěná o dobu testování zástupci Objednatele (určená příslušnými úkony na SeviceDesku Poskytovatele, popř. e-mailem či telefonicky v případě nedostupnosti ServiceDesku Poskytovatele).
  - f) **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané služby JIS.
  - g) **JIS** – Jednotný informační systém Energetického regulačního úřadu.
  - h) **Konzultační požadavek** – žádost o konzultaci k uvažovaným změnám, které by mohly mít vliv na JIS.
  - i) **Kybernetická bezpečnostní událost** – událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací.
  - j) **Kybernetický bezpečnostní incident** – je narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku Kybernetické bezpečnostní události.
  - k) **Požadavek** – žádost o provedení servisní služby. Požadavek může zahrnovat: žádost o odstranění závady, žádost o poskytnutí konzultace, nebo žádost o provedení změny. Požadavek může: být zadán Objednatelem jako jednorázový, být zadán Objednatelem jako opakující se činnost, vzniknout jako výstup monitorování, či vzniknout na základě správy a údržby JIS.
  - l) **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulý měsíc a hodnoty sledovaných parametrů. Minimální rozsah Reportu je uveden v příloze č.4 této smlouvy.
  - m) **Vzdálená správa** – provádění správy JIS, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
  - n) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Poskytovatele k JIS pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

### III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat následující typy služeb v rámci JIS (podrobně definované v příloze č.1):
  - a) Centralizovaný kontaktní bod (ServiceDesk);
  - b) Řízení a koordinace servisních služeb;
  - c) Správa a údržba JIS (prevence a profylaxe);
  - d) Řešení Incidentů;
  - e) Konzultační služby;
  - f) Rozvojové služby (do rozsahu 5 člověkodnů pro jeden požadavek).
2. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány služby podle této smlouvy. Po odsouhlasení Reportu Objednatel je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu dle článku VI.
3. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy seznámit se s prostředím JIS Objednatele a na základě znalosti aplikačního prostředí Objednatele zahájit požadované služby v odpovídající kvalitě a čase ve lhůtě do 1 měsíce od účinnosti této smlouvy.
4. Objednatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “zákon o zadávání veřejných zakázek”) sjednává vyhrazenou změnu závazku. Vyhrazená změna spočívá v objednávce dodatečné dodávky spočívající v poskytnutí licence Microsoft Dynamics AX či licence pro jinou platformu společnosti Microsoft, kterou případně v budoucnu Objednatel nahradí platformu Microsoft Dynamics AX , v každém kalendářním roku trvání smlouvy, aby tím byla zajištěna i nadále podpora licencí a nových verzí Microsoft Dynamics AX či jiné platformy, která Microsoft Dynamics AX nahradí, pro Objednatele.
5. Objednatel se zavazuje Poskytovateli za poskytnutí licence dle odst. 4 tohoto článku této smlouvy uhradit cenu dle podmínek společnosti Microsoft a za cenových podmínek platných pro Objednatele (subjekt veřejné správy), a Poskytovatel se zavazuje Objednateli tuto licenci poskytnout.
6. Objednatel nejpozději do konce měsíce srpna kalendářního roku trvání smlouvy Objednatele informuje, zda vyhrazené změny závazku dle odst. 4 tohoto článku. této smlouvy využije a zda požaduje poskytnutí licence Microsoft Dynamics AX či licence pro jinou platformu, která případně v budoucnu Microsoft Dynamics AX nahradí. Poskytovatel se zavazuje licenci zajistit nejpozději do konce měsíce října předmětného kalendářního roku.
7. Objednatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 zákona o zadávání veřejných zakázek sjednává vyhrazenou změnu závazku. Vyhrazená změna spočívá v možnosti smluvních stran sjednat prodloužení termínů plnění podle čl. IV. odst. 1 této smlouvy (resp. přílohy č. 1 této smlouvy) – parametr „Doba do opravy“ v případě, že v průběhu trvání této smlouvy dojde k ukončení podpory společnosti Microsoft pro platformy Microsoft Windows Server nebo Microsoft SQL Server, na kterých bude JIS ERÚ provozován, za předpokladu, že jej nebude možné bezpečně provozovat na novějších verzích těchto platforem. Toto prodloužení termínu plnění nepřekročí pětinasobek původně stanovené doby.
8. Služby podle této smlouvy budou poskytovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména v souladu s ustanoveními zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů a zákona o kybernetické bezpečnosti a jejich prováděcích předpisů.
9. Služby této smlouvy budou poskytovány tak, aby byly dodrženy bezpečnostní požadavky na AIS pro připojení k produkčnímu prostředí Základních registrů uveřejněnými na [www.szrcr.cz](http://www.szrcr.cz) v aktuálním platném znění.

#### **IV. TERMÍNY PLNĚNÍ A PŘEVZETÍ JIS**

1. Hodnoty parametru „Doba odezvy“ a „Doba do opravy“ pro jednotlivé servisní služby jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že servisní služby podle článku III. této smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v servisním kalendáři.
3. Servisní kalendář je definován pracovními dny a pracovní dobou Objednatele 6:00 – 18:00 hod.
4. Poskytovatel převezme JIS v souladu s plánem převzetí, který je součástí této smlouvy jako její příloha č. 5.

#### **V. CENA PLNĚNÍ**

1. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.
2. Za poskytování služeb specifikovaných v článku III. (resp. v příloze č. 1 této smlouvy) v rozsahu stanoveném v příloze č. 2 smlouvy se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli pravidelnou měsíční platbu stanovenou ve výši 166 530,- Kč bez DPH, a to za každý celý kalendářní měsíc poskytování služeb. V případě, že služby nebudou poskytovány celý kalendářní měsíc, je Objednatel povinen uhradit alikvótní část pravidelné měsíční platby.
3. Pro případ překročení bodového rozsahu sjednaného v příloze č. 2 této smlouvy – Ceník služeb – bude Objednatelem dokoupen chybějící počet bodů za cenu nepředplaceného bodu dle sazby uvedené v příloze č. 2, která činí 1,5násobek ceny předplaceného bodu. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
4. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah služeb, jejichž cena je hrazena pravidelnou měsíční platbou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou pravidelnou měsíční platbu. V případě nevyčerpání bodového rozsahu jsou nevyužité body přesunuty do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se přesouvají, není omezena.
5. V ceně je zahrnuta cena za činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení servisních služeb a veškeré další náklady Poskytovatele, včetně nákladů na dopravu, stravné, cestovné, nocležné, čas na cestě, v ceně je taktéž zahrnuta průběžná aktualizace veškeré dokumentace.

#### **VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Splatnost faktur:
  - a) Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury – daňového dokladu, se splatností 21 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
  - b) V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
  - c) Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
2. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno.
3. Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v pravidelné měsíční platbě, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli jako další položku na faktuře dle předchozího odstavce.

4. Přílohou faktury bude pravidelný měsíční Report dle článku III. odstavce 2 odsouhlasený Objednatel, který bude obsahovat seznam dokončených a zástupcem objednatel odsouhlasených požadavků, ze kterého bude zřejmé kolik bylo čerpáno bodů, za jakou sazbu bodů na hodinu a za jaké služby v rámci paušálu nebo nad jeho rámec. Report bude dále obsahovat počet bodů včetně případného převodu z minulých období, které se převádí do dalšího období. Minimální rozsah pravidelného měsíčního Reportu je blíže specifikován v příloze č. 4 této smlouvy.
5. Faktury musí být předávány nebo zasílány na adresu Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava, nebo do datové schránky Objednatel – „eeuaau7“.
6. Objednatel neposkytuje zálohy.
7. Poskytovatel je oprávněn zvýšit pravidelnou měsíční platbu za poskytované Služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy o roční míru inflace za předchozí kalendářní rok vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřující procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) a vyhlášenou Českým statistickým úřadem . Změna ceny může být takto provedena nejdříve v roce 2024. Změnu ceny na základě inflační doložky musí Poskytovatel oznámit Objednateli nejpozději do 31. 3. příslušného roku, jinak zůstává cena nezměněna. Poskytovatel je oprávněn fakturovat částku zvýšenou dle tohoto ustanovení smlouvy od následujícího kalendářního měsíce po oznámení využití této inflační doložky.

## **VII. KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN**

1. Seznam kontaktních, odpovědných a oprávněných osob Objednatel a Poskytovatel, včetně jejich kontaktních údajů je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě (postačí e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu) a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
3. Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

## **VIII. MÍSTO PLNĚNÍ**

1. Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu smlouvy je:
  - a) *sídlo úřadu:*
    - Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava;
  - b) *dislokovaná pracoviště:*
    - Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava;
    - Jankovcova 1566/2b, 170 00 Praha 7;
    - Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava-Třebovice;
    - Odboje 1941/1, 702 00 Ostrava;

## IX. ZPŮSOB PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
2. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
  - a) Prostřednictvím specialisty Poskytovatele vzdálenou správou.
  - b) Prostřednictvím specialisty Poskytovatele formou telefonické konzultace.
  - c) Prostřednictvím specialisty Poskytovatele v místě plnění.
  - d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
3. Poskytovatel provede písemný záznam o provedení služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli (i elektronickou cestou) a nechá si ho od něj potvrdit. Následně jej Poskytovatel musí zaznamenat do Servisního portálu Poskytovatele.
4. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, musí být vždy evidovány v Servisním portálu Poskytovatele.

## X. Autorská práva a LICENCE JIS

1. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádět servisní služby pouze prostřednictvím legálního software.
2. Pokud Poskytovatel jako autor vyvinul pro Objednatele technické zhodnocení JIS nebo některou jeho část, zavazují se smluvní strany tak, jak je uvedeno v následujících ustanoveních (pouze software individuálně vytvořený pro Objednatele, nikoliv komerční software):

- a) Poskytovatel se zavazuje před akceptací plnění z této smlouvy předat Objednateli aktuální zdrojový kód JIS zahrnující technické zhodnocení JIS, příp. jeho části a součásti jako například, ale ne výlučně, běhové knihovny třetích stran (dále zdrojový kód JIS). Zdrojový kód JIS bude předán prostřednictvím elektronického média (např. CD, DVD, Flash disc apod.).

Předaný zdrojový kód musí být ve správné verzi a umožňovat kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality. Pro splnění předchozí věty nemusejí být součástí předaného kódu ty části, které jsou sice nutné pro kompilaci, ale představují buďto oddělený předmět licencování (např. vývojářské licence knihoven třetích stran, vývojové prostředí) nebo jsou k dispozici nebo součástí poskytnutého software (např. webové servery, nástroje pro správu RDBMS). Takové součásti ale musejí být v průvodní dokumentaci zdrojového kódu explicitně uvedeny včetně správné verze a zdroje odkud je lze získat či kde se nachází.

- b) Poskytovatel podpisem této smlouvy bezúplatně poskytuje Objednateli nevýhradní licenci, na základě které vzniká Objednateli právo vykonávat všechna potřebná užívací práva ke zdrojovému kódu JIS; autorská práva k tomuto kódu (včetně aktuálního zdrojového kódu) a software jsou v dispozici Objednatele, tj. Objednatel disponuje právem užít zdrojový kód, měnit a rozvíjet zdrojový kód sám či prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel uděluje veškerá oprávnění k výkonu všech práv ke všem verzím zdrojového kódu JIS, včetně aktuálního zdrojového kódu JIS.

Objednatel má právo užít předmět plnění k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené, a to bez jakéhokoliv omezení.

- c) Objednatel může shora uvedenou licenci poskytnout třetí osobě na základě podlicenční smlouvy bez souhlasu Poskytovatele, a to pouze pro potřeby Objednatele. Územní ani časový rozsah licence nejsou omezeny.

## XI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### 1. Součinnost smluvních stran

- a) Objednatel garantuje po celou dobu platnosti smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
  - i. Přístupu k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služeb podle této smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
  - ii. Určení odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit odpovědné osoby Objednatele.
  - iii. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění.
- b) Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

### 2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovatel svolává po domluvě s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek. Kontrolní den Objednatele s Poskytovatelem je prováděn po vzájemné domluvě pravidelně 1x měsíčně. O průběhu kontrolního dne pořídí Poskytovatel písemný zápis.
- b) Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění. V případě poskytování služeb poddodavatel je Poskytovatel povinen zajistit závazek poddodavatele poskytovat služby v souladu s obecně závaznými právními předpisy, ustanoveními této smlouvy a v souladu s požadavky Objednatele.
- c) Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této smlouvy.
- d) Poskytovatel je povinen v průběhu realizace plnění předávat Objednateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.
- e) Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů dodaných v rámci plnění dle čl. III. odst.1 v případě, že pravidla stanovená výrobcem takovou součinnost vyžadují, nebo tuto podporu aktuální situace vyžaduje.
- f) Poskytovatel se zavazuje v souladu s technickým zhodnocením JIS, pokud k němu na základě plnění této smlouvy dojde, aktualizovat a před provedením akceptace tohoto zhodnocení předat objednateli dokumentaci JIS splňující požadavky na obsah provozní dokumentace informačního systému veřejné správy v níže uvedeném rozsahu:
  - i. Uživatelská příručka (sloužící rovněž jako školící dokumentace) pro jednotlivé moduly, úlohy a funkce.
  - ii. Systémová příručka (dokumentace pro administrátory), která bude obsahovat část pro technickou správu systému (např. monitoring, správu zálohování) a část pro funkční správu systému (např. práv a rolí, číselníků).
  - iii. Bezpečnostní dokumentace.
  - iv. Technická dokumentace obsahující zejména architekturu systému a popis vnitřních částí a diagramy databázového schématu systému včetně popisu atributů a vazeb.
  - v. Kompletní zdrojové kódy JIS včetně vývojové dokumentace. Zdrojové kódy musí být ve správné verzi (aktuální verzi) a umožňovat kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality.
  - vi. Havarijní plán (popis řešení havárií JIS) – Poskytovatel zpracuje v míře

podrobnosti použitelné pro Objednatele na zvládnutí možných havárií, krizových situací či bezpečnostních incidentů a pro zajištění obnovy JIS a jeho uvedení do standardního režimu, a to včetně obnovy dat ze záloh.

- g) Poskytovatel se zavazuje bezúplatně poskytnout Objednateli plnění spočívající v činnostech spojených s ukončením poskytování služeb podle této smlouvy a spočívajících v přípravě a předání systému a jeho částí Objednateli (případně třetí osobě, kterou Objednatel určí) podle pokynů Objednatele, které zahrnují: poskytnutí potřebné součinnosti Objednateli (nebo jím určené třetí osobě), předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádný export a předání všech dat zpracovávaných v systému podle pokynů Objednatele, včetně dat doplňkových, vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu, poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci, převod systému do archivního režimu, archivaci systému a jeho částí umožňující jejich obnovu do produktivního provozu včetně zpětné migrace dat, jakož i poskytování činností souvisejících.
- h) Před ukončením poskytování služeb podle této smlouvy je Poskytovatel rovněž povinen bezúplatně poskytnout školení Objednateli nebo jím určené třetí osobě tak, aby byl zajištěn plynulý přechod správy a vývoje systému na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu. Školení zahrnuje zejména:
  - i. popis a vysvětlení, k čemu slouží písemná dokumentace k systému,
  - ii. popis architektury a vazeb mezi jednotlivými částmi systému.

### **3. Práva a povinnosti Poskytovatele v oblasti kybernetické bezpečnosti:**

- a) Poskytovatel vede příslušnou provozní a havarijní dokumentaci (dále jen „dokumentaci“) v rozsahu daném zákonem o kybernetické bezpečnosti a požadavky Objednatele v souladu s jeho systémem řízení bezpečnosti informací. Dokumentace je umístěna na úložišti (portálu), ke kterému mají přístup uživatelé Objednatele a Poskytovatele. Obsah dokumentace vždy odpovídá aktuálnímu stavu, portál umožňuje sledování verzí dokumentů.
- b) Poskytovatel se musí podrobit kontrole a auditu opatření a dokumentace ze strany Objednatele minimálně 1 × ročně. Objednatel je povinen oznámit termín plánované kontroly nejpozději 14 dnů před zahájením kontroly. Poskytovatel je povinen zabezpečit účast všech gestorů za jednotlivé kontrolované oblasti nebo zástupců gestorů, kteří znají problematiku kontrolované oblasti v prostředí Objednatele.
- c) Součástí kontrolní a auditní činnosti Objednatele je provádění testů zranitelnosti a kontinuity. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytnout odpovídající součinnost k provedení těchto testů.
- d) Všechny změny prováděné v předmětu plnění servisní smlouvy a v provozní dokumentaci musí být provedeny v souladu s touto smlouvou a příslušnými právními předpisy a musí být odsouhlaseny pracovní skupinou složenou z minimálně 2 zástupců Objednatele a 2 zástupců Poskytovatele. Změny se zapíší v provozní dokumentaci včetně složení pracovní skupiny a vyjádření každého zástupce k navrhované změně.
- e) Přístupy Poskytovatele do prostředí řídí Objednatel. Poskytovatel musí splnit bezpečnostní požadavky Objednatele, zejména se jedná o:
  - i. minimální síla hesla administrátora,
  - ii. řízení, sledování a zaznamenávání změn pracovníků Poskytovatele (administrátorů), pracujících v prostředí Objednatele,
  - iii. používání technických prostředků k identifikaci do prostředí Objednatele,
  - iv. samostatné uživatelské účty jednotlivých pracovníků Poskytovatele, kteří přistupují do prostředí Objednatele,



- f) Poskytovatel sleduje updaty a upgrade předmětu plnění servisní služby a provádí jejich testování a následnou implementaci se souhlasem Objednatele do prostředí Objednatele.
- g) Poskytovatel provádí sběr bezpečnostních událostí a jejich vyhodnocení včetně hlášení bezpečnostních incidentů odpovědným pracovníkům Objednatele. Poskytovatel je povinen přijmout opatření nezbytná k zamezení či minimalizaci škod a zároveň přijmout bezpečnostní opatření zamezující opakování kybernetického bezpečnostního incidentu.
- h) Poskytovatel provádí činnosti vyplývající ze systému řízení bezpečnosti informací ERÚ, např. řízení zranitelností, řízení Kybernetických bezpečnostních událostí, podpora řešení bezpečnostních incidentů, příprava podkladů pro hlášení Kybernetických bezpečnostních incidentů NÚKIB (Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost), aplikace bezpečnostních opatření.
- i) Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na své straně.
- j) Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě o změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, pokud jsou využívány k plnění podle této smlouvy.

#### 4. Práva a povinnosti Objednatele:

- a) V případě monitorování a vzdálené správy je Objednatelem zajištěn vzdálený přístup Poskytovatele k JIS.
- b) Objednatel předává Poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu plnění, nejpozději do tří (3) pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
- c) Objednatel svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.
- d) Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu plnění na požádání Poskytovatele. Nejpozději do tří (3) pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast odpovědných osob Objednatele.
- e) Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
- f) Objednatel je povinen zajistit přístup pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím v souvislosti s poskytováním služeb.
- g) Objednatel je oprávněn vykonat kontrolu (audit) servisního pracoviště Poskytovatele. Servisním pracovištěm se rozumí místo, odkud se poskytují služby v rámci předmětu plnění. Objednatel je oprávněn kontrolovat zejména zabezpečení prostor, uložení, zabezpečení a řízení oprávnění k údajům nutným pro plnění na straně poskytovatele.

#### 5. Ustanovení o mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti veškeré osoby podílející se na realizaci

plnění podle této smlouvy ve stejném rozsahu, jako je vázán sám, přičemž za porušení povinnosti mlčenlivosti třetí osobou odpovídá, jako by povinnost porušil sám.

V případě porušení této povinnosti zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 000,-Kč za každé jednotlivé porušení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody.

## **6. Likvidace dat**

Poskytovatel je povinen průběžně likvidovat data, která vznikla při plnění předmětu a již nejsou potřeba. O likvidaci je zpracován záznam v měsíčním Reportu.

## **XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
3. Objednatel zodpovídá za škodu, kterou způsobil na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo zapůjčeno Objednateli.
4. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

## **XIII. ZÁRUKA**

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za vady plnění, které poskytne Objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání Objednateli, jednak Poskytovatel odpovídá Objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka jakosti), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. Poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude bez jakýchkoliv vad způsobilých k užívání k účelu, ke kterému je určeno.
3. Záruční doba činí 24 měsíců od poskytnutí služby podle této smlouvy.
4. V případě, že se na plnění Poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má Objednatel vůči Poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady, a to v termínech ujednaných v článku IV. odst. 1 této smlouvy podle povahy příslušné vady (viz část D.2 Přílohy č. 1 této smlouvy).
5. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem oznámení o odstranění vady ze strany Objednatele.
6. Pokud Poskytovatel neodstraní záruční vady ve lhůtách sjednaných v odstavci 4 tohoto článku, je Objednatel oprávněn podle vlastního uvážení vadu buď sám odstranit, nebo pověřit jejím odstraněním třetí osobu. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli škodu, která Objednateli vznikla v podobě vynaložení nákladů na odstranění takových vad.

## **XIV. PRODLENÍ, SANKCE**

1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
  - a) V případě opoždění plnění Objednatele v rámci součinnosti platí, že Poskytovatel není v prodlení, přičemž se posouvají termíny plnění o dobu opoždění Objednatele.
  - b) Je-li Objednatel v prodlení s placením faktury, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády

č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Mimo tyto úroky z prodlení není Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli jiná plnění, a to ani náhradu případně způsobené škody.

2. IVJestliže dojde k překročení času pro reakci Poskytovatele stanoveného v příloze č.1 této smlouvy parametrem „Doba odezvy“, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou započatou hodinu pro incidenty kategorie A, 3000,- Kč za každý započatý pracovní den pro incidenty kategorie B a 1000,- Kč za každý započatý pracovní den pro incidenty kategorie C, o který došlo k nedodržení tohoto parametru.
3. Jestliže dojde k překročení času pro řešení požadavku Poskytovatelem stanoveného v příloze č. 1 této smlouvy parametrem “Doba do opravy”, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou započatou hodinu pro incidenty kategorie A, 3000,- Kč za každý započatý pracovní den pro incidenty kategorie B a 1000,- Kč za každý započatý pracovní den pro incidenty kategorie C, o který došlo k nedodržení tohoto parametru.
4. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost uvedenou v čl. III odst. 3, tj. nezačíná činnosti specifikované touto smlouvou ve sjednaném termínu, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč.
5. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost uvedenou v čl. III odst. 4, resp. 6 tj. nezajistí na žádost Objednatele správu licence Microsoft Dynamics AX či jiné platformy, která Microsoft Dynamics AX nahradí, ve sjednaném termínu, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč.
6. Ustanoveními tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plném rozsahu.
7. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této Smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

## **XV. PLATNOST, Odstoupení a Zánik smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 72 měsíců ode dne její účinnosti.
3. Tuto smlouvu může Objednatel vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 12 měsíců a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Tuto smlouvu může Poskytovatel vypovědět písemnou výpovědí nejdříve po dvou letech od její účinnosti, přičemž výpovědní lhůta činí 12 měsíců a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
6. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této smlouvy třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.
7. Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
8. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
  - a) Objednatel je v prodlení s placením faktury dle specifikace v čl. VI déle než 60 dnů.
  - b) Poskytovatel je v prodlení s plněním podle čl. III v termínech stanovených v příloze č. 1 této smlouvy déle než 30 dnů.
  - c) Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti sjednané na základě čl. XI. odst. 5 této smlouvy.

- d) Byl pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele.
  - e) V případě významné změny kontroly nad Poskytovatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle této smlouvy.
9. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti smlouvy
  10. Odstoupení učiněná podle tohoto článku smlouvy nabývají účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  11. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy budou ujednání o licencích, zárukách za jakost díla, povinnosti mlčenlivosti, náhrady škody a sankcích trvat i po zániku této Smlouvy.

## **XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
3. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými osobami smluvních stran. Veškeré změny obsahu smlouvy mohou být provedeny pouze pokud tak umožňuje tato smlouva nebo příslušné právní předpisy.
4. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné. Smlouva může být podepsána také prostřednictvím zaručených elektronických podpisů, v tomto případě má dokument opatřený zaručenými elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran platnost originálu.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o registru smluv"), a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v rámci smluvního jednání dojde před zveřejněním Smlouvy k dohodě o anonymizaci těch údajů Smlouvy, které nelze zveřejnit postupem dle zákona o registru smluv, protože jejich zveřejněním by došlo k porušení jiných právních předpisů. Objednatel se současně zavazuje informovat druhou smluvní stranu o uveřejnění tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o uveřejnění Smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).

Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Obsah služeb, včetně jejich parametrů

Příloha č. 2 – Ceník služeb

Příloha č. 3 – Způsoby komunikace a seznam kontaktů

Příloha č. 4 – Minimální rozsah Reportu

Příloha č. 5 – Plán převzetí systému JIS ERÚ

**Za Objednatele:**

V Jihlavě dne


**Za Poskytovatele:**

V Praze dne

.....  
ČR – Energetický regulační úřad  
Ing. Bc. Monika Duffková  
ředitelka Odboru správy úřadu  
na základě pověření

.....  
AUTOCONT a.s.  
Ing. Jaroslav Biolek, člen představenstva  
Ing. Martin Rabík, člen představenstva

Za věcnou správnost:

.....  
ČR – Energetický regulační úřad  


## OBSAH SLUŽEB VČETNĚ JEJICH PARAMETRŮ

### Typy, definice, parametry a metriky služeb

#### A. CENTRALIZOVANÝ KONTAKTNÍ BOD

##### A.1. Definice služby

Jednotné kontaktní místo, které zajišťuje zejména tyto činnosti:

- a) Hlavní přístupový a komunikační bod – ServiceDesk Poskytovatele.
- b) Zadání Požadavků:
  - přes webové rozhraní prostřednictvím URL:  
[REDACTED]
  - v případě nedostupnosti webového rozhraní je možné požadavky zadávat na e-mail:  
[REDACTED]
- c) telefonicky na čísle: [REDACTED]
- d) Potvrzení přijetí Požadavku Poskytovatelem.
- e) Distribuce Požadavků na jednotlivé řešitele (pracovníky Poskytovatele).
- f) Procesní dohled a sledování plnění zadaných Požadavků a dohled nad plněním termínů daných parametry „Doba odezvy“ a „Doba do opravy“.
- g) Řešení eskalací Požadavků.
- h) Shromáždění podkladů pro měření služby, statistické výstupy.
- i) Možnost sledování stavu Požadavků v on-line režimu Objednatelem, včetně způsobu jejich řešení.
- j) Export dat na vyžádání ve formátu xls, xml nebo csv.

Příjem všech Požadavků od kontaktních osob Objednatele (viz Příloha č. 3 této smlouvy) v režimu 24 × 7 × 365.

#### B. ŘÍZENÍ A KOORDINACE SERVISNÍCH SLUŽEB

##### B.1. Definice služby

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku služeb poskytovaných na základě této smlouvy, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných servisních služeb, zajišťuje statické výstupní informace (měsíční detailní Report), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných servisních služeb.

#### C. SPRÁVA A ÚDRŽBA JIS (PREVENCE A PROFYLAXE)

##### C.1. Definice Služby

Provádění činností k zajištění správné a bezchybné funkci a bezpečnosti Jednotného informačního systému ERÚ.

Pravidelná správa a údržba bude prováděna vždy v rozsahu a termínech po předcházející dohodě obou stran. Před aktivním zásahem musí být vždy kontaktován zástupce Objednatele k odsouhlasení postupu.

## C.2. Parametry Služby

Služby zahrnuté do pravidelné měsíční platby:

- a) Pravidelné kontroly JIS v místě zákazníka, nebo vzdáleným přístupem. Výstupem kontroly jsou reporty. Kontroly zahrnují zejména:
  - Kontrola systémových a aplikačních logů;
  - kontrola aplikačních procesů a služeb;
  - kontrola výkonu;
  - kontrola spouštění dávkových úloh;
  - kontrola systémového protokolu;
  - kontrola alertmonitorů;
  - kontrola diskové kapacity (zaplňování prostorů pro databázové a aplikační logy, prostorů pro data);
  - další kontroly vycházející z obvyklých postupů při správě databáze.
- b) Odstraňování případných nedostatků zjištěných monitoringem.
- c) V případě potřeby provádění obnovy dat ze zálohovacího média a testování konfigurace JIS po jeho obnově.

*Kompletní zálohu dat JIS si zajišťuje Objednatel a zodpovídá za její existenci. Poskytovatel společně s Objednatelem vytvoří krizový plán obnovy dat, dle kterého se bude postupovat v případě potřeby obnovy JIS nebo jeho části ze zálohy.*
- d) Zasílání informačních zdrojů (upozorňování na nové vlastnosti a verze firmware a operačních systémů nebo aplikací. Popis nových vlastností a přínosy pro Objednatele. Upřesnění, zda aplikování nových verzí a vlastností nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře).
- e) Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení.

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele.

## D. ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

### D.1. Definice Služby

Reaktivní podpora na incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci servisního kalendáře je poskytována pracovníky Poskytovatele na vyžádání Objednatele. Požadavek na provedení reaktivní servisní služby zadávají kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele, popř. telefonicky či e-mailem dle bodu A.1 této přílohy.

### D.2. Parametry Služby

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele.

Služba zahrnuje práci Poskytovatele.

Náklady na dopravu do místa Objednatele jsou zahrnuty do ceny služby, doba strávená na cestě se nepovažuje za poskytování služby.

V případě Objednatelem vyžádaného poskytnutí služby v místě Objednatele se za Zahájení řešení považuje přítomnost pracovníka Poskytovatele v definovaném místě Objednatele dle čl.VIII MÍSTO PLNĚNÍ a to jak v sídle, tak na dislokovaných pracovištích.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Řešení incidentů v kvalitě definované následovně:

KLASIFIKACE	DEFINICE	DOBA ODEZVY	DOBA DO OPRAVY
<b>Incident kategorie A</b>	Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných JIS, nebo znemožňují jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů, případně mají vliv na většinu uživatelů a služeb. <b>Incident kategorie A musí být primárně oznámen telefonicky na ServisDesk Poskytovatele.</b>	Nejpozději do 2 pracovních hodin od nahlášení požadavku (2BH)	Nejpozději do 18 pracovních hodin od nahlášení požadavku (18BH)
<b>Incident kategorie B</b>	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu JIS, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do následujícího pracovního dne od nahlášení požadavku (NBD)	Nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku (5BD)
<b>Incident kategorie C</b>	Všechny ostatní Incidentsy, neomezující řádné používání JIS	Nejpozději do třetího pracovního dne od nahlášení požadavku (3BD)	Nejpozději do 15 pracovních dnů od nahlášení požadavku (15BD)

### **Klasifikaci incidentů provádí Objednatel.**

Po dobu provozu JIS na platformě Microsoft Dynamics AX 2009, tedy do okamžiku provedení díla podle Smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami dne 6. 3. 2023, spočívající v řádném provedení upgradu JIS ERÚ, je možné pro jednotlivé Požadavky sjednat prodloužení výše stanovené lhůty „Doba do opravy“, přičemž toto prodloužení nesmí přesáhnout pětinasobek stanovené lhůty.

Prodloužení lhůty lze sjednat prostřednictvím kontaktních osob na základě e-mailu nebo komunikace na ServiceDesku Poskytovatele. Na ServiceDesku Poskytovatele je pak prodloužení lhůty evidováno.

## **E. KONZULTAČNÍ SLUŽBY**

### **E.1. Definice Služby**

Konzultací se rozumí poskytování rady či pomoci s Jednotným informačním systémem ERÚ na žádost Objednatele a v termínech následně domluvených mezi smluvními stranami.

Konzultace může být poskytnuta písemně, telefonicky či online v závislosti na požadavku Objednatele.

### **E.2. Parametry Služby**

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele. Služba zahrnuje práci Poskytovatele. Náklady na dopravu do místa Objednatele jsou zahrnuty do ceny služby, doba strávená na cestě se nepovažuje za poskytování služby. O realizaci konzultačních služeb musí být vytvořen záznam odsouhlasený Objednatelem.



## F. ROZVOJOVÉ SLUŽBY

### F.1. Definice Služby

Rozvojovými službami se rozumí služby poskytované nad rámec služeb uvedených v částech D a E této přílohy. Jedná se zejména o úpravy, rozšíření, rozvoj a nová nastavení Jednotného informačního systému dle potřeby Objednatele a obdobné služby související se změnami a rozšiřováním napojených aplikací.

Objednatel prostřednictvím ServiceDesku (dle bodu A této přílohy) odešle požadavek, ve kterém specifikuje požadované rozvojové služby. Poskytovatel do 3 pracovních dnů doručí Objednateli svou nabídku s uvedením časové náročnosti a maximální a nepřekročitelné ceny. Časová náročnost takového požadavku nesmí překročit 5 člověkodnů. V takovém případě by nebyl rozvojový požadavek řešen dle Servisní smlouvy ale dle Rámcové dohody – Rozvoj JIS ERÚ (Příloha C zadávací dokumentace).

*Pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že vytvoření nabídky není konzultační službou dle této smlouvy a je tedy bezplatné. Objednatel není povinen akceptovat nabídku Poskytovatele.*

V případě akceptace nabídky Poskytovatele budou rozvojové služby poskytovány dle požadavku Objednatele, za podmínek uvedených v této smlouvě a v termínech následně dohodnutých mezi smluvními stranami.

V souvislosti s provedením rozvojových služeb je Poskytovatel povinen aktualizovat dokumentaci (dle čl. XI, odst. 2 písm. f) této smlouvy) vztahující se k JIS a tuto dokumentaci Objednateli předat.

### F.2. Parametry služby:

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele. Služba zahrnuje práci Poskytovatele. Doprava do místa Objednatele je zahrnuta do ceny služby.

## POSTUP NAHRÁVÁNÍ ÚPRAV A APLIKAČNÍCH VRSTEV

Poskytovatel se zavazuje provádět nahrávání úprav a aplikačních vrstev dle dohody s Objednatel dle níže uvedeného postupu:

- 1) Dokončené Požadavky nahraje Poskytovatel do testovací aplikace.
- 2) Poskytovatel předá seznam nově nahraných požadavků zástupcům Objednatele.
- 3) Zástupci Objednatele nahrané Požadavky otestují.
- 4) Zástupci Objednatele odsouhlasí konkrétní Požadavky.
- 5) Poskytovatel uzavře schválené Požadavky na ServiceDesku a dodá je do produkčního prostředí dle dohody se zástupci Objednatele.

Okamžikem dodání do produkčního prostředí vzniká oprávnění Poskytovatele zahrnout odsouhlasený požadavek do fakturace za dané období.

**CENÍK SLUŽEB****A. Rozsah služeb zahrnutých v pravidelné měsíční platbě****Bodový systém**

V pravidelné měsíční platbě jsou zahrnuty služby uvedené v příloze č.1 této smlouvy v celkovém počtu bodů dle následující tabulky:

Typ Služby	Hodnota
Centralizovaný kontaktní bod dle bodu A přílohy č. 1 návrhu smlouvy o zjištění technické podpory JIS.	
Řízení a koordinace servisních služeb dle bodu B přílohy č. 1 návrhu smlouvy o zjištění technické podpory JIS.	90
Správa a údržba JIS (prevence a profylaxe) dle bodu C přílohy č. 1 návrhu smlouvy o zjištění technické podpory JIS.	
Předplacený počet bodů pro čerpání služeb (řešení incidentů, konzultačních a rozvojových požadavků) Objednatel v pravidelné měsíční platbě	300
<b>Celkový počet bodů</b>	<b>390</b>
<b>Jednotková cena za bod</b>	<b>427,- Kč bez DPH</b>
<b>Celková cena za pravidelnou měsíční platbu<sup>1</sup></b>	<b>166 530,- Kč bez DPH</b>

Čerpání bodů za jednotlivé služby se řídí níže uvedenou tabulkou:

Typ incidentu/požadavku	Bodů/1 hod.
Incident kategorie A	15
Incident kategorie B	10
Incident kategorie C	5
Konzultační požadavek	5
Rozvojový požadavek	5

**B. Ceník služeb nad rámec pravidelné měsíční platby**

Cena bodů, které budou Objednatel čerpany nad rámec objemu služeb sjednaných v pravidelné měsíční platbě, je pevně stanovena jako 1,5násobek ceny bodu v rámci paušálu.

<sup>1</sup> Výpočet ceny se provede podle vzorce: *celkový počet bodů x jednotková cena za bod.*

## ZPŮSOBY KOMUNIKACE A SEZNAM KONTAKTŮ

### A. Způsob poskytování podpory

- veškeré Požadavky jsou evidovány na servisním portálu Poskytovatele,
- aktivní zásah do prostředí Objednatele bude konzultován v dostatečném časovém předstihu s odpovědnou osobou Objednatele,
- odpovědné osoby na straně Objednatele zadávají Požadavky přímo na servisní portál, v případě nemožnosti zadat Požadavek do systému, kontaktují telefonicky či emailem Servis Desk Poskytovatele, který má povinnost Požadavek zpětně do systému zadat,
- při vyplnění Požadavku musí Objednatel vyplnit/zkontrolovat definované informace (název zákazníka, jméno kontaktní osoby, funkci, telefon a e-mail, stručný popis Incidentu, podrobný popis Incidentu),
- Servis Desk Poskytovatele Požadavek přijme a zašle Objednateli potvrzení o přijetí pomocí elektronické pošty,
- Požadavek je na straně Poskytovatele předán řešiteli,
- řešitel v době odezvy kontaktuje Objednatele a zahajuje řešení Požadavku. Kontakt probíhá buďto telefonicky nebo zasláním e-mailu ze systému s informací o zahájené aktivitě. Bez souhlasu Objednatele nesmí být prováděny změny konfigurací systémů Objednatele. Před aktivním zásahem do konfigurací musí vždy řešitel telefonicky kontaktovat Objednatele Požadavku, v případě jeho nedostupnosti stejným způsobem ostatní zodpovědné osoby Objednatele,
- Objednatel Požadavku má možnost do něj přidávat další informace i v průběhu řešení,
- řešitel o vyřešení Požadavku informuje Objednatele vyplněním postupu řešení do systému servisního portálu a zasláním informace Objednateli pomocí tohoto systému,
- Požadavek je považován za uzavřený, jestliže Objednatel označí problém za vyřešený,
- Požadavek o uzavření je evidován v servisním portálu, stejně jako souhlas Objednatele,
- pokud Objednatel nereaguje na požadavek na uzavření problému do 7 pracovních dnů, je to považováno za souhlas s uzavřením Požadavku,
- v případě nedostupnosti servisního portálu Poskytovatele může být pro komunikaci využit emailový kontakt.

### B. Seznam kontaktů

**B.1. Kontaktní osoby** – pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Příjmení, jméno	Účel	Telefon	E-mail
	zadávání/akceptace		
	zadávání/akceptace		
	zadávání/akceptace		

**B.2. Odpovědné osoby** - pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění smlouvy. Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním smlouvy;
- koordinovat součinnost smluvních stran;
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění smlouvy.

**Objednatel:**

Příjmení, jméno	Telefon	E-mail
[REDACTED]		

**Poskytovatel:**

Příjmení, jméno	Telefon	E-mail
[REDACTED]		

## **MINIMÁLNÍ ROZSAH MĚSÍČNÍHO REPORTU**

Měsíční Report servisní smlouvy bude obsahovat:

- 1) Seznam objektů podpory.
- 2) Výsledky Pravidelné kontroly funkcionalit JIS.
- 3) Souhrn/sumář jednotlivých Incidentů a Požadavků za dané období (identifikátor požadavku, datum zahájení, datum vyřešení, popis zadání požadavku, popis vyřešení požadavku, doba řešení požadavku (v hodinách), řešitel požadavku, bodová sazba za hodinu.
- 4) Rozpočet čerpaných bodů v daném období včetně případného převodu nespotřebovaných bodů z minulého období a výsledné bodové saldo.

