

SMLOUVA O OUTSOURCINGU IT SLUŽEB

Smluvní strany:

Severočeská vodárenská společnost a.s.

se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 50 Teplice

IČO: 49099469

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem,

Spisová značka B 466

zastoupená: ing. Bronislavem Špičákem, generálním ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Mateotech a.s.

se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 01 Teplice

IČO: 294 15 560

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem,

Spisová značka B 2823

zastoupená: Ing. Miloslavem Řehákem, předsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „**Smluvní strany**“ či každá ze Smluvních stran samostatně jako „**Smluvní strana**“)

dnešního dne uzavřely tuto Smlouvu o outsourcingu IT služeb ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“).

(dále jen „**Smlouva**“)



OBSAH

0.	SEZNAM ZKRATEK A POUŽITÝCH POJMŮ	3
1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	4
2.	PŘEDMĚT SMLOUVY.....	5
3.	SLUŽBY PRACOVIŠTĚ	6
4.	AD-HOC SLUŽBY	6
5.	DOBA TRVÁNÍ	7
6.	MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	9
7.	POSKYTOVÁNÍ A INOVACE SLUŽEB	9
8.	ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	9
9.	AKCEPTACE	10
10.	PLÁN OBNOVY	11
11.	CENOVÉ UJEDNÁNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY.....	12
12.	ROLE	14
13.	PROCES ZMĚNY SLUŽEB.....	16
14.	VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ	16
15.	VYUŽÍVÁNÍ DODAVATELŮ.....	18
16.	PŘECHODNÉ OBDOBÍ.....	18
17.	DALŠÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	19
18.	VZDÁLENÝ PŘÍSTUP	21
19.	SMĚRNICE IT	21
20.	SERVICE DESK.....	22
21.	BEZPEČNOST	22
22.	ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ	22
23.	DŮVĚRNÉ INFORMACE	23
24.	IT DATA OBJEDNATELE	24
25.	REPORTING A AUDITY	24
26.	POSKYTNUTÉ ZÁRUKY A PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN.....	25
27.	ODPOVĚDNOST	26
28.	SPOUPRÁCE.....	27
29.	EXIT	28
30.	VYŠŠÍ MOC.....	28
31.	ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ	28
32.	ČÁSTI A ROZSAH SMLOUVY	29
33.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	29

SEZNAM ZKRATEK A POUŽITÝCH POJMŮ

Výrazy s velkým počátečním písmenem použité v této Smlouvě mají níže uvedený význam. Další definice mohou být v případě potřeby uvedeny v přílohách této Smlouvy.

Ad-hoc Služby	má význam uvedený v odst. 1.1.3 této Smlouvy
Akceptace	má význam uvedený v odst. 8.1 této Smlouvy
Autorské dílo	má význam uvedený v odst. 13.2 této Smlouvy
Autorský zákon	má význam uvedený v odst. 13.2 této Smlouvy
Další změna	má význam uvedený v odst. 12.2.4 této Smlouvy
Den zahájení	má význam uvedený v odst. 4.1 této Smlouvy
Dílní smlouva	má význam uvedený v odst. 1.1.3 této Smlouvy
Doba trvání	znamená dobu trvání této Smlouvy dle čl. 4 této Smlouvy
Finanční schvalovatel	má význam uvedený v odst. 11.1.1 této Smlouvy
Garant	má význam uvedený v odst. 11.2 této Smlouvy
HelpDesk	znamená aplikaci sloužící v rámci služeb Service Desku pro elektronické zadávání Žádostí Uživateli, jak jsou tyto pojmy definovány v Příloze č. 6 (SLA) této Smlouvy
Insolvenční zákon	má význam uvedený v odst. 4.4.1 této Smlouvy
Klíčový uživatel	má význam uvedený v odst. 11.2.2 této Smlouvy
Licence	má význam uvedený v odst. 13.2 této Smlouvy
Minimální počet pracovních míst	znamená určitý počet pracovních míst definovaného typu poskytovaných v jednom kalendářním měsíci, který se určí jako 85 % pracovních míst definovaného typu poskytovaných pro první měsíc prvního Smluvního roku
Občanský zákoník	má význam uvedený na titulní straně této Smlouvy
Obecné podmínky	Mají význam uvedený v odst. 1.6 této Smlouvy
Objednatel	má význam uvedený na titulní straně této Smlouvy
Ostatní Služby	mají význam uvedený v odst. 1.1.2 této Smlouvy
Plán obnovy	znamená krizový scénář a postup Poskytovatele, kterým se Poskytovatel řídí v případě splnění podmínek stanovených touto Smlouvou
Počítačová síť Objednatele	znamená technické prostředky, které realizují spojení a výměnu informací mezi zařízeními v rámci systému Objednatele; umožňují tak uživatelům komunikaci podle určitých pravidel, za účelem sdílení a využívání společných zdrojů nebo výměny zpráv
Poskytovatel	má význam uvedený na titulní straně této Smlouvy

Proces změny Služeb	má význam uvedený v odst. 12.4 této Smlouvy
Provozní schvalovatel	má význam uvedený v odst. 11.1.2 této Smlouvy
Přechodné období	má význam uvedený v odst. 15.1 této Smlouvy
Případ vyšší moci	má význam uvedený v odst. 29.1 této Smlouvy
Service Desk	znamená službu spočívající v přijímání Žádostí Uživatelů a koordinaci podpory, jak jsou tyto pojmy definovány v Příloze č. 6 (SLA) této Smlouvy
Služby	znamená Služby Pracovišť, Ostatní Služby a Ad-hoc Služby, ať už společně či jednotlivě
Služby Pracovišť	mají význam uvedený v odst. 1.1 této Smlouvy
Směrnice IT	má význam uvedený v odst. 18.1 této Smlouvy
Smlouva	má význam uvedený na titulní straně výše
Smluvní rok	znamená období dvanácti měsíců, kdy jsou poskytovány Služby; první Smluvní rok začíná Dnem zahájení.
Smluvní strany	mají význam uvedený na titulní straně této Smlouvy
Specifické podmínky	mají význam uvedený v odst. 1.6 této Smlouvy
Spor	má význam uvedený v odst. 30.3 této Smlouvy
Správce aplikace	má význam uvedený v odst. 11.3
Vzdálený přístup	znamená technické zajištění přístupu do Počítačové sítě Objednatele pomocí šifrovaného spojení uzavřeného skrz síť internet tak, aby příslušný dodavatel mohl ze svého zařízení přistupovat na vyjmenované systémy a služby v Počítačové síti Objednatele
Zákon o DPH	má význam uvedený v odst. 10.12 této Smlouvy
Změna	má význam uvedený v odst. 12.1 této Smlouvy
Změna poskytování Ad-hoc Služeb	má význam uvedený v odst. 12.2.3 této Smlouvy
Změna poskytování Služeb Pracovišť	má význam uvedený v odst. 12.2.1 této Smlouvy
Změna poskytování Ostatních Služeb	má význam uvedený v odst. 12.2.2 této Smlouvy

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 0.1 Smluvní strany se za účelem zajištění efektivity, hospodárnosti, bezpečnosti a účelnosti poskytování ICT služeb pro Objednatele dohodly na komplexním zajištění vybraných služeb a dalšího souvisejícího plnění ze strany Poskytovatele, čímž dle dohody Smluvních stran bude mimo jiné zajištěna integrita ICT systémů Objednatele.
- 0.2 Názvy článků a příloh této Smlouvy nemají vliv na výklad ustanovení této Smlouvy.
- 0.3 Veškeré přílohy této Smlouvy tvoří její součást a mají totožnou váhu jako samostatné tělo této Smlouvy, není-li stanoveno jinak.

- 0.4 Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 0.5 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 0.6 Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na znění Smlouvy uvedeném níže.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat následující Služby:
 - 1.1.1 služby spočívající v zajištění ICT kapacit (v kombinaci software a hardware jako služby a souvisejících služeb ICT pracovníků) Objednateli a jeho pracovníkům, definovaných jako typové pracovní místo a s tím související služby, ve standardech, k účelům a způsobem detailně specifikovaným v Příloze č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť) této Smlouvy (dále jen „**Služby Pracovišť**“), a to zejm. v souladu s článkem 2 této Smlouvy.
 - 1.1.2 dílčí služby, které nejsou Službami Pracovišť a jsou definované v Příloze č. 2 (Popisy Ostatních Služeb) této Smlouvy (dále jen „**Ostatní Služby**“).
 - 1.1.3 jednorázové či opakované služby, dodávky či jiné plnění, které nejsou Službami Pracovišť či Ostatními Službami (dále jen „**Ad-hoc Služby**“), a to zejm. v souladu s článkem 3 této Smlouvy.
- 1.2 Poskytovatel se bude rovněž podílet na inovaci poskytovaných Služeb, dávat Objednateli podněty ke zlepšení, vyjadřovat se k požadavkům Objednatele či poskytovat návrhy řešení dílčích aspektů Služeb, a to vše v souladu s článkem 6 této Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby kontinuálně po celou Dobu trvání.
- 1.4 Objednatel se zavazuje za poskytování Služeb Poskytovateli platit cenu za podmínek a způsobem stanoveným v této Smlouvě.
- 1.5 Objednatel se dále zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- 1.6 Dílčí Ostatní Služby a dílčí Služby Pracovišť se mohou řídit specifickými podmínkami (dále jen „**Specifické podmínky**“), které jsou specifikovány u příslušné dílčí Ostatní Služby v Příloze č. 2 (Popisy Ostatních Služeb) této Smlouvy či příslušné dílčí Služby Pracovišť v Příloze č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť) této Smlouvy.
- 1.7 Dílčí Ostatní Služby a dílčí Služby Pracovišť se dále řídí touto Smlouvou a případně rovněž dalšími obecnými podmínkami (dále jen „**Obecné podmínky**“), které jsou identifikovány u příslušné dílčí Ostatní Služby v Příloze č. 2 (Popisy Ostatních Služeb) této Smlouvy či příslušné dílčí Služby Pracovišť v Příloze č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť) této Smlouvy.

2. SLUŽBY PRACOVIŠTĚ

- 2.1 O počtech pracovních míst podporovaných v rámci Služeb Pracovišť, jejich obsahu a dalších podmínkách nad rámec definovaný Přílohou č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť) rozhodne Finanční schvalovatel Objednatele, o jakékoli požadované změně Služeb Pracovišť však musí informovat Poskytovatele alespoň 30 kalendářních dní předem.
- 2.2 Při zahájení poskytování Služeb Pracovišť, a dále v případě nového pracovního místa definovaného typu, změně specifikace pracovního místa či zavedení pracovního místa nového typu v rámci Služeb Pracovišť, to vše prostřednictvím příslušného Procesu změny Služeb, se Smluvní strany zavazují vyhotovit protokol, který bude obsahovat:
- 2.2.1 soupis HW a SW, kterým je nové či změněné pracovní místo vybaveno; a
- 2.2.2 potvrzení o převzetí pracovního místa koncovým uživatelem Objednatele, kterému je pracovní místo určeno, a pokud tento není k dispozici, jinou přebírající osobou, která následně zajistí dodatečné podepsání příslušným koncovým uživatelem Objednatele, jakmile to bude možné.
- 2.3 Při změně poskytování Služeb Pracovišť v souladu s Procesem změny Služeb se Smluvní strany zavazují minimálně jednou za Smluvní rok odpovídajícím způsobem harmonizovat Přílohu č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť) a Přílohu č. 3 (Cenová ujednání).
- 2.4 V případě, kdy počet odebíraných pracovních míst definovaného typu v rámci Služeb Pracovišť klesne pod Minimální počet pracovních míst, zavazuje se Objednatel platit Poskytovateli cenu odpovídající rozsahu Minimálního počtu pracovních míst.

3. AD-HOC SLUŽBY

- 3.1 Ad-hoc služby jsou poskytovány na základě dílčích smluv, které mohou mít i charakter dodatku k této Smlouvě, uzavřených postupem uvedeným v této Smlouvě, které musí splňovat náležitosti specifikované v tomto článku 3 této Smlouvy (dále jen „Dílčí smlouva“).
- 3.2 V případě zájmu Objednatele o Ad-hoc Službu vloží Objednatel předmětný požadavek do aplikace HelpDesk. Přílohou takového požadavku musí být poptávka, jejíž vzor je součástí Přílohy č. 5 (Vzorová dokumentace), ve které specifikuje svůj požadavek na předmět plnění, a to zejména:
- 3.2.1 přesné označení Smluvních stran;
- 3.2.2 specifikaci předmětu plnění a jeho účel;
- 3.2.3 požadovaný termín dodání či harmonogram plnění (volitelné);
- 3.2.4 představu o ceně (volitelné);
- 3.2.5 návrh způsobu požadovaného řešení (volitelné);
- 3.2.6 místo plnění (povinné, pokud se liší od sídla Objednatele);
- 3.2.7 specifikace výlučně jednoho Garanta pro příslušnou Ad-hoc Službu;
- 3.2.8 podpis oprávněné osoby v souladu s odst. 3.7 této Smlouvy; a
- 3.2.9 odkaz na tuto Smlouvu s uvedením jejího registračního čísla.

- 3.3 V návaznosti na obdrženou poptávku Poskytovatel v přiměřené lhůtě, předloží Objednateli nabídku, jejíž vzor je součástí Přílohy č. 5 (Vzorová dokumentace), která je návrhem na uzavření Dílčí smlouvy, a která musí obsahovat zejména:
- 3.3.1 přesné označení Smluvních stran;
 - 3.3.2 specifikaci předmětu plnění a jeho účel v souladu s výše uvedeným;
 - 3.3.3 dobu platnosti nabídky;
 - 3.3.4 předpokládaný harmonogram plnění;
 - 3.3.5 součinnost Objednatele požadovanou k plnění;
 - 3.3.6 cenové podmínky a náležitosti fakturace;
 - 3.3.7 postup pro akceptaci plnění a případná akceptační kritéria;
 - 3.3.8 zvláštní podmínky poskytování předmětné Ad-hoc Služby;
 - 3.3.9 podpis oprávněné osoby v souladu s odst. 3.7 této Smlouvy; a
 - 3.3.10 odkaz na tuto Smlouvu s uvedením jejího registračního čísla.
- 3.4 Dílčí smlouva je následně uzavřena akceptací nabídky předložené Poskytovatelem ze strany Objednatele, kterou může Objednatel vykonat pouze po dobu platnosti nabídky, a to podpisem oprávněné osoby Objednatele v souladu odst. 3.7 této Smlouvy.
- 3.5 V případě, kdy akceptovaná nabídka Poskytovatele obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny, je považována za odmítnutí nabídky a nejedná se o uzavřenou Dílčí smlouvu.
- 3.6 Jednotlivé uzavřené Dílčí smlouvy musí být vyhotoveny a doručeny Poskytovateli v písemné formě, ať už v listinné či elektronické podobě.
- 3.7 Ze strany Poskytovatele je návrh na uzavření Dílčí smlouvy oprávněn předložit Finanční schvalovatel Poskytovatele. Ze strany Objednatele je podat poptávku a následně přijmout nabídku oprávněn Finanční schvalovatel Objednatele.
- 3.8 Ad-hoc Služby poskytované na základě Dílčí smlouvy mohou mít v návaznosti na dohodu Smluvních stran povahu pilotního projektu na omezenou časovou dobu. V návaznosti na vyhodnocení takového pilotního projektu mohou být Ad-hoc Služby dle dohody Smluvních stran následně zahrnuty pod Služby Pracovišť či Ostatní Služby, kdy v takovém případě dojde k příslušné harmonizaci Přílohy č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť), Přílohy č. 2 (Popisy služeb) či Přílohy č. 3 (Cenová ujednání) této Smlouvy, včetně případných dalších ujednání, a to formou dodatku k této Smlouvě.
- 3.9 Smluvní strany se zavazují jednou za Smluvní rok, a to vždy během prvních dvou kalendářních měsíců následujícího Smluvního roku, poprvé po uplynutí prvního Smluvního roku, harmonizovat znění této Smlouvy a jejích příloh s ohledem na uzavřené Dílčí smlouvy, pokud tyto Dílčí smlouvy mají dopad do této Smlouvy, tedy zejména pokud jsou podřaditelné pod Služby Pracovišť či Ostatní Služby.

4. DOBA TRVÁNÍ

- 4.1 Tato se uzavírá Smlouva na dobu neurčitou, a to ode dne 1. 4. 2023 (dále jen „Den zahájení“).
- 4.2 Tuto Smlouvu je možné ukončit:

- 4.2.1 písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - 4.2.2 výpovědí jednou ze Smluvních stran za podmínek stanovených touto Smlouvou; a
 - 4.2.3 odstoupením jednou ze Smluvních stran pro některý z důvodů předpokládaných v této Smlouvě.
- 4.3 Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni vypovědět tuto Smlouvu s 60 měsíční výpovědní dobou. Tato výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 4.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze a jen v případě, že:
- 4.4.1 insolvenční soud pravomocně rozhodl o úpadku Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“) nebo o zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - 4.4.2 Poskytovatel vstoupil do likvidace;
 - 4.4.3 jsou naplněny podmínky pro odstoupení od smlouvy stanovené Občanským zákoníkem nebo jiným právním předpisem.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze a jen v případě, že:
- 4.5.1 insolvenční soud pravomocně rozhodl o úpadku Objednatele dle Insolvenčního zákona nebo o zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Objednatele;
 - 4.5.2 Objednatel vstoupil do likvidace;
 - 4.5.3 jsou naplněny podmínky pro odstoupení od smlouvy stanovené Občanským zákoníkem nebo jiným právním předpisem;
 - 4.5.4 Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoli splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 90 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 30 dnů od doručení takovéto výzvy.
- 4.6 Smluvní strany se dohodly, že Služby poskytnuté na základě této Smlouvy do účinnosti odstoupení zůstávají odstoupením nedotčeny.
- 4.7 Zánik Smlouvy nemá vliv na následující práva a povinnosti Smluvních stran, které trvají také po zániku Smlouvy:
- 4.7.1 veškerá práva a povinnosti dle této Smlouvy, která jsou výslovně určena k tomu, aby vstoupila v účinnost či přetrvávala v účinnosti po jejím ukončení;
 - 4.7.2 práva a povinnosti týkající se ochrany důvěrných informací, práva duševního vlastnictví, ochrany osobních údajů, rozhodného práva a řešení sporů; a
 - 4.7.3 veškerá práva, opravné prostředky, závazky nebo odpovědnosti Smluvních stran, které vznikly do ukončení účinnosti Smlouvy, včetně práva požadovat náhradu škody z důvodu porušení této Smlouvy ve smyslu čl. 25, které vznikly a existovaly před ukončením účinnosti této Smlouvy.

5. MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Místa poskytování Služeb dle této Smlouvy jsou v návaznosti na povahu Služeb blíže specifikována v Příloze č. 1 (Specifikace Služeb Pracovišť) této Smlouvy, Příloze č. 2 (Popisy Ostatních služeb) této Smlouvy či v příslušné Dílčí smlouvě. Místem poskytování Služeb mohou být dále též jiné prostory dle dohody Smluvních stran.

6. POSKYTOVÁNÍ A INOVACE SLUŽEB

- 6.1 Objednatel je v rámci spolupráce dle této Smlouvy povinen specifikovat účel a předpokládaný výsledek poskytovaných Služeb, jejich obsah a konkrétní nastavení; Poskytovatel za toto není odpovědný. Poskytovatel současně není odpovědný za vhodnost poskytovaných Služeb pro Objednatele. Objednatel si sjednal 6ti měsíční testovací období pro testování rozsahu služeb. Nejpozději na jeho konci bude připraven prohlásit, že obsah a nastavení Služeb platné ke Dni zahájení plně vyhovuje jeho požadavkům a potřebám.
- 6.2 Poskytovatel je v rámci spolupráce dle této Smlouvy povinen, na základě zadání Objednatele dle předchozího odstavce, specifikovat technický způsob realizace Služeb požadovaných Objednatelem a zajistit jejich řádné poskytnutí. Poskytovatel není povinen jakkoli zasahovat do zadání Objednatele dle předchozího odstavce či jej přezkoumávat, nicméně je oprávněn se k takovému vyjádřit. **Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout zadání realizovat, pokud pro takový postup bude mít opodstatněné důvody, o kterých musí bezprostředně informovat Objednatele.**
- 6.3 Smluvní strany se dohodly, že za účelem toho, aby mohly řádně a včas plnit své závazky z této Smlouvy, je Objednatel oprávněn Poskytovateli průběžně dávat podněty ke zlepšení kvality poskytovaných Služeb či informace o inovacích.
- 6.4 Poskytovatel je oprávněn dávat Objednateli podněty ke zlepšení kvality poskytovaných Služeb, a to i podněty získané od svých dodavatelů, či návrhy řešení vybraných aspektů v souvislosti s poskytováním Služeb, a to formou oznámení Objednateli. Takové oznámení musí obsahovat dostatečnou míru detailu tak, aby umožnila Objednateli posoudit výhody navrhované technologie či procesu.
- 6.5 V případě, že Objednatel bude mít zájem na realizaci podnětu Poskytovatele podle odst. 6.4 této Smlouvy či inovace navržené Objednatelem podle odst. 6.3 této Smlouvy, budou Smluvní strany postupovat v souladu s Procesem změny Služeb v návaznosti na příslušnou kategorii Změny v souladu s touto Smlouvou.

7. ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby svědomitě, ve standardní kvalitě a profesionálně, a aniž by tím bylo dotčeno výše uvedené, v souladu s oborovou praxí a standardy aplikovanými v dobře řízených podnicích poskytujících služby obdobné Službám.
- 7.2 Poskytovatel se zejména zavazuje poskytovat Služby v souladu s podmínkami Smlouvy, specifickými požadavky dle Přílohy č. 2 (Popisy Ostatních Služeb) či Přílohy č. 6 (SLA) této Smlouvy, a dále v souladu s pokyny Objednatele učiněnými v souladu s touto Smlouvou a v jejich mezích.
- 7.3 Pokud nejsou výslovně definovány podmínky Služeb či nebyly uděleny příslušné pokyny ze strany Objednatele, ani nebyly sjednány žádné jiné výslovně definované

parametry Služeb, Služby budou poskytovány jako služby typu a kvality obvyklé v daném odvětví.

- 7.4 V případě, kdy Objednatel zjistí vady na poskytnutých Službách, včetně případných hmotných a nehmotných výstupů Služeb, je povinen bez zbytečného odkladu poté, kdy vady Služeb zjistil, o těchto vadách Služeb Poskytovatele vyrozumět prostřednictvím služby Service Desk. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje umožnit Objednateli dodatečnou kontrolu nad způsobem poskytování Služeb nad rámec stanovený touto Smlouvou, a to na náklady Poskytovatele. Kontrolu bude provádět pracovník Poskytovatele určený dohodou smluvních stran.
- 7.5 Umožňuje-li to povaha poskytovaných Služeb, je Poskytovatel povinen odstranit vytknuté vady Služeb, a to bez zbytečného odkladu. Neodstraní-li Poskytovatel ve smyslu předchozí věty vady Služeb, popř. neumožňuje-li povaha poskytnutých Služeb takovýto postup, má Objednatel právo požadovat a Poskytovatel má povinnost Objednateli poskytnout Služby nově a bez vad, nebo slevu z ceny za Služby. Předmětná sleva z ceny za Služby bude stanovena v souladu s Přílohou č. 6 (SLA) této Smlouvy, a pokud v této nebude definována, bude stanovena dohodou Smluvních stran, a to v přiměřené výši.
- 7.6 Smluvní strany se mohou na žádost Objednatele písemně dohodnout na jiném postupu, než postupu uvedeném v odst. 7.5 Smlouvy.
- 7.7 Nároky z vad Služeb ve smyslu tohoto článku 7 Smlouvy se nedotýkají nároku Objednatele na náhradu škody.
- 7.8 V případě, kdy Poskytovatel nebude schopen poskytovat Služby, zavazuje se implementovat Plán obnovy v souladu s článkem 9 této Smlouvy.
- 7.9 Smluvní strany prohlašují, že jedním z řídicích dokumentů pro poskytování Služeb budou po dohodě Smluvních stran „Strategie Skupiny“ a související analýza rizik, které budou zpracovány dodatečně a budou představovat obecný rámec poskytování plnění.

8. AKCEPTACE

Obecná ustanovení o akceptaci

- 8.1 Pro zajištění souladu poskytování Služeb s platnou legislativou, interními směrnici Smluvních stran, touto Smlouvou a oborovými standardy používanými v oblasti informačních a komunikačních technologií jsou veškeré Změny a poskytnuté Služby procesně řízeny a podléhají souhlasu a procesu akceptace (dále jen „**Akceptace**“) specifikovanému níže v tomto článku.
- 8.2 Objednatel není oprávněn odepřít akceptaci jakéhokoli dokumentu či jiného výstupu připraveného Poskytovatelem pouze z důvodů gramatických, stylistických či jiných obdobných chyb, jestliže tyto nemají vliv na použitelnost předkládaného dokumentu či výstupu.
- 8.3 V případě, že poskytnuté Služby nevykazují podstatnou vadu, Objednatel je v přiměřené lhůtě akceptuje. V případě, že poskytnuté Služby vykazují vadu, a tato nebrání jejich užití, akceptuje Objednatel Služby s výhradou popisující vadu a současně stanoví přiměřenou lhůtu k nápravě. Poskytovatel vystaví a předá Objednateli výkaz služeb společně s dodáním příslušných Služeb či neprodleně po něm. Pokud nebude Objednatel obdržet výkaz služeb Poskytovateli prokazatelně rozporovat nejpozději

do 10 pracovních dní od dodání příslušných Služeb, považují se Služby za akceptované bez výhrad. Pokud budou Služby akceptovány s výhradou, Poskytovatel bez zbytečného prodlení zhojí vady tak, aby zohlednil výhrady vznesené Objednatelem, nejpozději do 14 dní od prokazatelného obdržení výhrad, příp. ve lhůtě stanovené dohodou Smluvních stran. Pokud Služby nesplní příslušná akceptační kritéria, Poskytovatel bez zbytečného prodlení zhojí vady tak, aby akceptační kritéria byla splněna. Následně se opakovaně použije výše představený postup při Akceptaci.

Akceptace Služeb Pracovišť a Ostatních Služeb

- 8.4 Povinnost Poskytovatele poskytovat Služby Pracovišť a Ostatní Služby v příslušném kalendářním měsíci se považuje za splněnou poskytnutím Služeb Pracovišť a Ostatních Služeb ve prospěch Objednatele v tomto kalendářním měsíci.
- 8.5 Potvrzení o řádném poskytnutí Služeb Pracovišť a Ostatních Služeb v příslušném kalendářním měsíci má podobu výkazu plnění. Výkaz plnění je Objednateli předán prostřednictvím e-mailu na adresu info@svs.cz bez zbytečného odkladu. Pokud nebude Objednatel obdrženy výkaz služeb Poskytovateli prokazatelně rozporovat nejpozději do 10 pracovních dní ode dne dodání výkazu plnění, považují se Služby za akceptované bez výhrad a tento výkaz plnění za daný kalendářní měsíc bude přílohou faktury za daný kalendářní měsíc.

Akceptace Ad-hoc Služeb

- 8.6 Akceptace Ad-hoc Služeb probíhá v souladu s příslušnými Dílčími smlouvami.
- 8.7 Akceptovat Ad-hoc Služby je oprávněn příslušný Garant uvedený v Dílčí smlouvě.

9. PLÁN OBNOVY

- 9.1 Smluvní strany prohlašují, že smyslem a účelem Plánu obnovy je minimalizace újmy Objednatele v krizových případech a rovněž zajištění soustavného poskytování Služeb.
- 9.2 Smluvní strany se dále dohodly, že minimální náležitosti Plánu obnovy jsou následující:
- 9.2.1 podrobná specifikace způsobu, jak bude Poskytovatel Plán obnovy či jeho část implementovat;
 - 9.2.2 identifikace provazeb Plánu obnovy dle této Smlouvy s dalšími plány obnovy dle smluv mezi Objednatelem a třetími stranami;
 - 9.2.3 specifikace možných dopadů zavedení Plánu obnovy či jeho části na poskytování Služeb;
 - 9.2.4 identifikace a analýza rizik zpracovaná Objednatelem, která mohou mít za následek narušení či přerušování poskytování Služeb a související návrh scénářů;
 - 9.2.5 specifikace přístupu k zálohování dat;
 - 9.2.6 specifikace způsobu ověření integrity dat;
 - 9.2.7 specifikace technologického rozhraní a procesů využívaných v případě realizace Plánu obnovy či jeho části;
 - 9.2.8 povinnosti Poskytovatele v případě implementace Plánu obnovy či jeho části;
 - 9.2.9 povinnosti Objednatele v případě implementace Plánu obnovy či jeho části;

- 9.2.10 specifikace jednotlivých částí Služeb a kvalitativní parametry, které tyto jednotlivé části musí splňovat v případě implementace a realizace Plánu obnovy či jeho části;
 - 9.2.11 komunikační strategie Smluvních stran v případě implementace a realizace Plánu obnovy či jeho části;
 - 9.2.12 specifikace procesů a milníků pro návrat ke standardnímu způsobu poskytování Služeb dle této Smlouvy; a
 - 9.2.13 specifikace procesů pro stanovení následných preventivních opatření.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje, že je schopen kdykoli v Době trvání implementovat Plán obnovy.
 - 9.4 Poskytovatel zaručuje schopnost postupovat v souladu s Plánem obnovy v případě, že nebudou poskytovány Služby po dobu delší než 24 hodin, ovšem výhradně na základě pokynu Objednatele. Nebudou-li poskytovány Služby po dobu delší než 24 hodin, zavazuje se Poskytovatel na tuto skutečnost a možnost udělit takový pokyn Objednatele neprodleně upozornit.
 - 9.5 Poskytovatel se zavazuje Plán obnovy udržovat a průběžně aktualizovat a testovat, a to nejméně jednou za Smluvní rok a zajistit tak jeho efektivnost pro účel stanovený v odst. 9.1 této Smlouvy. O výsledku provedeného testu se Poskytovatel zavazuje informovat Objednatele.
 - 9.6 Objednatel je povinen poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k údržbě a testování Plánu obnovy, vč. odpovídajících kapacit Klíčových uživatelů a Garantů a nezbytného vybavení (dieselagregát, přístup do budovy apod.), které pro takovou údržbu či testování Plánu obnovy bude Poskytovatel vyžadovat.
 - 9.7 Plán obnovy je Poskytovatelem uložen na bezpečném místě s ohledem na jeho vysoce důvěrnou povahu a pro Objednatele je dostupný na vyžádání.

10. CENOVÉ UJEDNÁNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena

- 10.1 Cena za Služby Pracovišť bude stanovena v návaznosti na počet a typ poskytovaných pozic v souladu s Přílohou č. 3 (Cenová ujednání) této Smlouvy. Nárok na úhradu této ceny za Služby Pracovišť pro konkrétní pracovní místo vzniká i v případě, kdy Služba pracovišť bude poskytována ve vztahu k takovému pracovnímu místu pouze po část kalendářního měsíce.
- 10.2 Cena za Ostatní Služby bude stanovena v návaznosti na ceny za dílčí Ostatní Služby či způsoby jejich určení uvedené v Příloze č. 3 (Cenová ujednání) této Smlouvy.
- 10.3 Cena za Ad-hoc Služby je stanovena v příslušných Dílčích smlouvách.
- 10.4 Objednatel bere na vědomí, že cena za Služby je stanovena v návaznosti na ceny za plnění poskytované Poskytovateli ze strany jeho subdodavatelů. V této souvislosti má v případě zvýšení ceny plnění ze strany subdodavatelů Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu za příslušné Služby, pokud na trhu neexistuje srovnatelná alternativa, popř. pokud by migrace na nového subdodavatele byla nevhodná, provoz Služby byl nevhodný či pokud by nový subdodavatel nebyl dostatečně důvěryhodný. O tom však musí Poskytovatel informovat Objednatele bezodkladně poté, co se o zvýšení ceny plnění ze strany svých subdodavatelů dozví.

Poskytovatel v této souvislosti vyvine veškeré úsilí, které lze rozumně požadovat, k udržování cen plnění svých subdodavatelů.

- 10.5 Objednatel je dále v souladu se svou strategií, které odpovídá úroveň a cena Služeb, povinen akceptovat vývoj ceny Služeb na trhu a dále vývoj dalších mzdových nákladů. Poskytovatel má však povinnost informovat Objednatele nejméně 3 měsíce před zvýšením cen za Služby, pokud se nejedná o případ podle odst. 10.4 této Smlouvy.

Platební podmínky

- 10.6 Jakékoli částky obsažené v této Smlouvě a Dílčích smlouvách jsou uvedeny bez DPH. Veškeré daně, povinnosti a poplatky vztahující se k Službám, které mají být placeny Objednatelem, budou uvedeny na faktuře v souladu s platnými právními předpisy.
- 10.7 V rámci Dílčích smluv mohou být upraveny specifické platební podmínky.
- 10.8 Cena je hrazena na základě faktur vydaných a řádně doručených Objednateli.
- 10.9 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na Služby Pracovišť či Ostatní Služby na začátku kalendářního měsíce následujícím po měsíci, za který má Objednatel hradit Poskytovateli cenu za Služby Pracovišť či Ostatní Služby, a to v návaznosti na výkaz Služeb Pracovišť či Ostatních Služeb.
- 10.10 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na Ad-hoc Služby v souladu s podmínkami uvedenými v příslušné Dílčí smlouvě, a to v návaznosti na Akceptaci Ad-hoc Služeb.
- 10.11 Splatnost jednotlivých faktur je 30 dnů ode dne doručení faktury Objednateli, pokud není dohodnuto jinak.
- 10.12 Faktury musí být vystaveny v souladu s § 435 Občanského zákoníku a musí splňovat všechny požadavky účinných zákonů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 10.13 Pokud faktura neobsahuje stanovené údaje nebo jestliže v ní nejsou správně uvedeny potřebné údaje, Objednatel je oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli a současně upozornit na chybějící a nesprávné údaje. V takovém případě je běh doby splatnosti přerušen a nová doba splatnosti faktury začíná běžet doručením opravené faktury Objednateli.
- 10.14 Faktury se hradí bankovním převodem na účet vystavující Smluvní strany uvedený na faktuře. Faktury se považují za zaplacené při připsání předmětné částky na příslušný bankovní účet uvedený na faktuře.
- 10.15 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále v tomto odstavci jen „**nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dnů. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 10.16 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky dle této Smlouvy vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody. I v případě podle tohoto odstavce však není Poskytovatel oprávněn pozastavit či přerušit poskytování Služeb dle této Smlouvy.

11. ROLE

11.1 Smluvní strany se zavazují identifikovat osoby:

11.1.1 odpovědné za finanční aspekty, zejm. za čerpání rozpočtu a schvalování nákladů (dále jen „**Finanční schvalovatel**“); a

11.1.2 odpovědné za provozní a technické aspekty poskytování Služeb, zejm. za vhodné nastavení způsobu poskytování Služeb v případě, že tyto aspekty nebudou určeny příslušnými Garanty Objednatele (dále jen „**Provozní schvalovatel**“).

11.2 Objednatel se dále zavazuje jmenovat osoby v následujících rolích:

11.2.1 garant, kdy osoba v této roli může být oprávněna zadat požadavek na vybrané Změny a následně tyto akceptovat v souladu s Procesem změny Služeb dle této Smlouvy a

11.2.1.1 odpovídá za informační podporu procesu (tj. specifikuje výstupy z aplikace), garantuje rozvoj aplikace podle potřeb Objednatele;

11.2.1.2 posuzuje, hodnotí a schvaluje změny aplikace na základě návrhu Klíčového uživatele, v součinnosti se systémovým integrátorem;

11.2.1.3 určuje role uživatelů uvnitř aplikace;

11.2.1.4 definuje Klíčového uživatele nebo sám zastává jeho funkci;

(dále jen „**Garant**“);

11.2.2 klíčový uživatel, kdy osoba v této roli může být oprávněna udělit souhlas s poskytnutím vzdáleného přístupu dodavatelům Poskytovatele dle této Smlouvy či zadat požadavek na vybrané Změny a následně tyto akceptovat v souladu s Procesem změny Služeb a

11.2.2.1 spravuje aplikaci jako celek na základě pověření od Garanta aplikace;

11.2.2.2 definuje metodiku/receptury v souvislosti se zadáním požadavku na vybrané Změny a konkrétně specifikuje podmínky takové Změny;

11.2.2.3 odpovídá za správnost dat uvnitř aplikace a garantuje výstupy z ní;

11.2.2.4 spolupracuje na technické údržbě aplikace (ověření funkčnosti po změnách);

11.2.2.5 navrhuje Garantovi vhodné změny v aplikaci, podporující efektivní realizaci souvisejících procesů a činností;

11.2.2.6 navrhuje Garantovi strukturu rolí a přístupových práv v aplikaci.

11.2.2.7 odpovídá za řízení procesu změny aplikace;

(dále jen „**Klíčový uživatel**“).

11.3 Poskytovatel se dále zavazuje jmenovat osoby v rolích správce aplikace (dále jen „**Správce aplikace**“). Správce aplikace:

Zajišťuje správu a rozvoj aplikace a její provozuschopnost

Zajišťuje údržbu, aktualizaci, kontrolu dat

Přiděluje/odebírání/nastavuje role (přístupová práva) uvnitř aplikace konkrétním osobám tak, aby byly k dispozici záznamy o změnách

Podporuje uživatele aplikace

Posuzuje změny z technického hlediska, realizuje schválené změny v aplikaci a informuje uživatele o změnách v aplikaci

Definuje podmínky zálohování a archivace aplikace (s ohledem na možnosti infrastruktury)

Udržuje dokumentaci aplikace

Spolupracuje s dodavatelem SW na vývoji a implementaci nových funkcí aplikace

- 11.4 Smluvní strany se zavazují osoby jmenované do rolí Finančního schvalovatele, Provozního schvalovatele, Garant, Klíčový uživatel a případně Správce aplikace v souladu s tímto článkem 11 Smlouvy uvést v Příloze č. 8 (Role) této Smlouvy. V případě, kdy bude konkrétní role neobsazena, vykonává její pravomoc statutární orgán příslušné Smluvní strany.
- 11.5 Smluvní strany jsou oprávněny osoby v jednotlivých rolích uvedené v Příloze č. 8 (Role) této Smlouvy jednostranně měnit, o čemž se však zavazují informovat druhou Smluvní stranu alespoň 5 pracovních dní před účinností takové změny, pokud je takové informování předem objektivně možné. Při změně osob v jednotlivých rolích uvedené v Příloze č. 8 (Role) této Smlouvy se Smluvní strany zavazují odpovídajícím způsobem harmonizovat Přílohu č. 8 (Role) této Smlouvy.
- 11.6 Smluvní strany se dohodly, že vzájemná komunikace související s plněním této Smlouvy bude probíhat v závislosti na jejím obsahu a věcném zaměření vůči konkrétním osobám v návaznosti na jejich role dle tohoto článku 11 této Smlouvy. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni kdykoli jednostranným písemným oznámením změnit určené osoby pro účely jejich vzájemné komunikace.
- 11.7 Smluvní strany se dále dohodly, že může existovat více Garantů pro jednu aplikaci. V případě, že v konkrétním případě bude existovat více Garantů pro jednu aplikaci, musí se tito Garanti při uplatňování práv či plnění povinností dle této Smlouvy vždy shodnout a vůči Poskytovateli postupovat jednotně. Nepostupují-li jednotně, Poskytovatel dané vyjádření Garantů nezohlední, pouze o tom informuje zbývající Garanty pro takovou aplikaci. Nedohodnou-li se Garanti na jednotném postupu, bude postupováno dle interního řešení sporů v souladu s Přílohou č. 4 (Řízení a správa smluvního vztahu) této Smlouvy, a dojde tak k eskalaci na Provozního schvalovatele Objednatele.
- 11.8 Každá Smluvní strana se zavazuje zajistit, že osoby s příslušnými rolemi budou pro výkon pravomocí a plnění povinností v návaznosti na konkrétní roli dostatečně kvalifikovány a budou disponovat náležitým oprávněním k takovému jednání. Smluvní strany se dále zavazují zajistit, že osoby s konkrétní rolí budou adekvátně dostupné a budou mít dostatek časového prostoru pro řešení situací v souvislosti s touto Smlouvou, a to v návaznosti na konkrétní role.

12. PROCES ZMĚNY SLUŽEB

- 12.1 Každá změna, kterou si kterákoli ze Smluvních stran vyžádá během Doby trvání, bude Stranami zařazena do jedné z kategorií změn (dále jen „Změna“).
- 12.2 Smluvní strany se dohodly, že existují následující kategorie Změn:
- 12.2.1 Změna poskytování Služeb Pracovišť (dále jen „Změna poskytování Služeb Pracovišť“);
 - 12.2.2 Změna poskytování Ostatních Služeb (dále jen „Změna poskytování Ostatních Služeb“);
 - 12.2.3 Změna poskytování Ad-hoc Služeb dle Dílčí smlouvy (dále jen „Změna poskytování Ad-hoc Služeb“); a
 - 12.2.4 ostatní Změna, která nespadá do kategorií Změn uvedených v odst. 12.2.1 až 12.2.3 této Smlouvy (dále jen „Další změna“);
- 12.3 kdy jednotlivé kategorie Změn, včetně příslušných procesů jejich zadání a schválení Smluvními stranami, jsou blíže definované v Příloze č. 4 (Řízení a správa smluvního vztahu) této Smlouvy.
- 12.4 Smluvní strany společně zařadí Změnu do některé z kategorií Změn a budou se řídit postupem a procesem pro danou kategorii Změny, upravující také oprávnění k realizaci jednotlivých Změn a související povinnosti, jak blíže definuje Příloha č. 4 (Řízení a správa smluvního vztahu) této Smlouvy (dále jen „Proces změny Služeb“).
- 12.5 V případě sporu o to, do jaké kategorie má být Změna zařazena, se Smluvní strany zavazují postupovat, jako by změna byla Další změnou.

13. VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 13.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 13.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu či výkazu služeb podepsaného oprávněnými osobami obou Smluvních stran či jinak považovaného za akceptovaný dle této Smlouvy. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.
- 13.2 Vzhledem k tomu, že součástí výsledku Služeb dle této Smlouvy může být i plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), může naplňovat znaky autorského díla či být považováno za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále společně jen „Autorská díla“), je k tomuto plnění poskytována, postupována či zprostředkovávána (dále také společně v tomto článku jen „poskytování“) licence či podlicence (dále společně jen „Licence“) za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 13.3 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí Licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu a způsobem stanoveným Poskytovatelem pro příslušné Služby.

- 13.4 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně případného oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 13.5 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 13.6 Odměna za poskytnutí Licence k Autorským dílům je zahrnuta v ceně Služeb, pokud nebude Poskytovatelem stanoveno odlišně.
- 13.7 Poskytovatel je oprávněn implementovat Open Source Software do technické infrastruktury Objednatele, nebo Open Source Software využívat k poskytování Služeb, pokud (a v rozsahu, kdy) Poskytovatel zajistí, aby:
- 13.7.1 žádné takové využívání nemělo žádný dopad, a to zejména ve formě právních důsledků, na prostředky vlastněné nebo provozované Objednatelem;
 - 13.7.2 nebyla provedena žádná modifikace daného Open Source Software, pokud by důsledkem takové modifikace bylo to, že duševní vlastnictví Objednatele muselo být zpřístupněno veřejnosti (na základě licenčních podmínek daného Open Source Software); a
 - 13.7.3 Poskytovatel poskytoval odpovídající podporu ve vztahu k danému Open Source Software.
- 13.8 Poskytovatel je odpovědným subjektem za zajištění souladu ICT prostředí Objednatele s právními předpisy a zejména Autorským zákonem, a dále za zajištění neporušování licenčních podmínek třetích stran v souvislosti s touto Smlouvou; tato povinnost se uplatní výhradně ve vztahu k software a hardware prvkům uvedeným v seznamu užívaného software a hardware dle odst. 13.11 této Smlouvy; ve vztahu k ostatním software a hardware prvkům či datům a obsahu se tato povinnost neuplatní. Tyto povinnosti Poskytovatel plní dle svého nejlepšího vědomí. V případě porušení této povinnosti Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou rozumně požadovanou součinnost v souvisejících sporech, a dále Objednatele či jinou třetí osobu v plném rozsahu odškodnit.
- 13.9 Objednatel bere na vědomí, že Objednatel není oprávněn bez prokazatelného předchozího informování a uděleného konkrétního souhlasu Poskytovatele činit kroky ve věcech majících dopad na ICT prostředí Objednatele, a to zejména nabývat nehmotný majetek v oblasti IT, včetně zejména aktivních prvků hardware obsahujících takový nehmotný majetek. Pokud Poskytovatel neudělí souhlas s předmětnými kroky, neuplatní se povinnost Poskytovatele dle 13.8 této Smlouvy, Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakoukoli újmu, která Objednateli či třetím osobám v té souvislosti vznikne a Poskytovatel dále nebude odpovědný za poskytování Služeb v požadované kvalitě, pokud na tuto budou mít tyto kroky Objednatele dopad.
- 13.10 Objednatel dále bere na vědomí, že veškeré Služby mohou podléhat specifickým licenčním ujednáním a podmínkám, kterými je povinen se řídit. Objednatel se zavazuje tyto ujednání a podmínky akceptovat a dodržovat.
- 13.11 Poskytovatel vede seznam software a hardware prvků užívaných v prostředí Objednatele. Nabytí a zahájení užívání jakéhokoli software či hardware prvku ze strany Objednatele se řídí pravidly uvedenými v odst. 13.9 této Smlouvy; pouze takto

nabytý software a hardware prvek bude zařazen na seznam užívaného software a hardware. Služby dle této Smlouvy jsou poskytovány výhradně ve vztahu k software a hardware prvkům uvedeným v seznamu užívaného software a hardware.

14. VYUŽÍVÁNÍ DODAVATELŮ

- 14.1 Poskytovatel je oprávněn využit pro poskytování Služeb či plnění dalších povinností dle této Smlouvy třetí osoby jako dodavatele.
- 14.2 Objednatel či jím určené osoby jsou oprávněni komunikovat přímo s dodavatelem Poskytovatele, ale to pouze po schválení ze strany Poskytovatele.
- 14.3 Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění poskytované dodavatelem ve stejném rozsahu, jako kdyby je poskytoval sám Poskytovatel. Poskytovatel odpovídá za provádění veškerých plateb dodavatelům.
- 14.4 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn využívat plnění třetích osob obdobné plněním poskytovaným dle této Smlouvy pouze a jen po předchozí dohodě Smluvních stran ve formě dodatku k této Smlouvě, ve kterém budou upraveny všechny skutečnosti s uvedeným související. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, veškerá IT plnění budou z důvodu integrity, bezpečnosti a konzistentnosti ICT prostředí Objednatele poskytovány ze strany Poskytovatele.
- 14.5 Pokud se v návaznosti na požadavky Objednatele nepodaří z důvodu na straně příslušného dodavatele postoupit práva a povinnosti Objednatele ze smluvního vztahu mezi Objednatelem a příslušným dodavatelem na Poskytovatele, kdy by plnění poskytované takovým dodavatelem následně bylo Objednateli poskytováno ze strany Poskytovatele v souladu s touto Smlouvou, zavazuje se Poskytovatel provádět správu vztahu mezi dodavatelem a Objednatelem, a to v návaznosti na pokyny Objednatele.
- 14.6 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednateli může být uložena povinnost uzavřít smluvní vztah se třetí osobou právními předpisy. V takovém případě se článek 14 této Smlouvy použije přiměřeně.
- 14.7 Při ukončení této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli v případě jeho požadavku veškerou potřebnou součinnost, aby byly práva a povinnosti z neukončených smluv s dodavatelem postoupeny z Poskytovatele na Objednatele či Objednatelem určený subjekt.
- 14.8 Smluvní strany se dohodly, že ke dni 31. 3. 2023 dochází k ukončení smluv z oblasti IT vyjmenovaných v Příloze č. 7 – Ukončené smlouvy, kdy takto ukončené smlouvy tato Smlouva plně nahrazuje.

15. PŘECHODNÉ OBDOBÍ

- 15.1 Po přechodné období, tedy od Dne zahájení do dne dokončení implementace informačního systému Helios Nephrite, který nahradí stávající informační systémy (dále jen „Přechodné období“), může docházet ke zvýšené četnosti uzavírání smluv s dodavatelem ze strany Poskytovatele či k postupování smluv s dodavatelem z Objednatele na Poskytovatele, stejně jako ke zpřesňování očekávání Smluvních stran ohledně požadavků a očekávání na podobu smluvní spolupráce. V návaznosti na tuto skutečnost bude nezbytné, aby během Přechodného období průběžně docházelo k aktualizaci specifikace příslušných Služeb a jejich ceny, stejně jako k upřesnění Obecných podmínek a Specifických podmínek pro poskytování dílčích Ostatních služeb

či dílčích Služeb Pracovišť. V tomto období bude Objednatel, ve spolupráci s Poskytovatelem, mít pro vybrané Klíčové uživatele pravomoc „Přidělovat/odebírat/nastavovat role (přístupová práva) uvnitř aplikace konkrétním osobám“ pro vybrané aplikace. Smluvní strany se po skončení Přejídného období zavazující provést harmonizaci této Smlouvy včetně jejích příloh.

- 15.2 Smluvní strany berou na vědomí, že i po Přejídném období může docházet k uzavírání smluv s dodavatelem ze strany Poskytovatele. Tyto skutečnosti budou do Smlouvy promítnuty v podobě jednotlivých dodatků.

16. DALŠÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

16.1 Objednatel je povinen zejména:

- 16.1.1 provozní požadavky, jako jsou požadavky na změny práv, vyřešení chyb a poruch a další požadavky, vkládat do HelpDesku Poskytovatele;
- 16.1.2 využívat Služby v souladu se Směrnicí IT vyhotovenou ze strany Poskytovatele v souladu s článkem 18 této Smlouvy;
- 16.1.3 neprovádět sám ani prostřednictvím třetí osoby odlišné od Poskytovatele žádné změny poskytovaných Služeb, zejména neinstalovat žádný jiný software na hardware v rámci Služeb a neměnit nastavení jednotlivých Služeb
- 16.1.4 umožnit Poskytovateli a jím pověřeným osobám přístup do prostor Objednatele, pokud je to nezbytné pro plnění této Smlouvy, a to v souladu se Směrnicí IT;
- 16.1.5 poskytnout Poskytovateli na základě jeho žádosti veškerou dokumentaci, data či jiné informace nezbytné pro plnění této Smlouvy;
- 16.1.6 pokud je to nezbytné či účelné pro plnění této Smlouvy, bezplatně poskytnout Poskytovateli přiměřené pracovní prostory, osvětlení, elektrickou energii a další standardní kancelářské služby v rámci prostor Objednatele, a to nad rámec platné nájemní smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem, a to za odměnu dohodnutou mezi Smluvními stranami; ustanovení odst. 1.1 této Smlouvy tím není dotčeno;
- 16.1.7 poskytovat Poskytovateli další odpovídající součinnost nezbytnou k tomu, aby Poskytovatel mohl řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy;
- 16.1.8 získat souhlas Poskytovatele s jakýmkoli zásahem do slaboproudých rozvodů, kterým by v důsledku mohlo být ovlivněno poskytování Služeb, a neprovádět tyto zásahy do získání takového souhlasu Poskytovatele;

- 16.2 Objednatel se dále zavazuje vyvinout úsilí, které po něm lze rozumně požadovat, k tomu, aby zaměstnanci Objednatele a jiné spolupracující osoby, tedy zejména osoby v rolích Finanční schvalovatel, Provozní schvalovatel, Garant a Klíčový uživatel, které budou pracovat se Službami poskytnutými Poskytovatelem, byly náležitě vzdělány a obeznámeny se specifiky Služeb.

16.3 Poskytovatel je povinen dále zejména:

- 16.3.1 dodržovat veškeré požadavky aktuální legislativy, které se vztahují k hardware a software poskytovaným jako součást Služeb;

- 16.3.2 s péčí řádného hospodáře aktivně provádět rozvoj a údržbu software a hardware tak, aby byl zachován průběžný rozvoj provozované infrastruktury tvořené software a hardware a aby využívané ICT kapacity odpovídaly tržním standardům a byly poskytovány v kvalitě v souladu s odst. 7.3 této Smlouvy;
- 16.3.3 v rámci poskytování Služeb i při provádění údržby a rozvoje software a hardware postupovat v souladu se standardy v daném oboru a oprávněnými požadavky Objednatele, zejména co do otázek důvěryhodnosti zdrojů, kompatibility, bezpečnosti a zachování licenčních ustanovení dle této Smlouvy;
- 16.3.4 alokovat dostatek prostředků a zdrojů obecně pro zajištění řádného plnění této Smlouvy;
- 16.3.5 software i hardware poskytovaný jako součást Služeb udržovat v provozuschopném stavu, pokud to jejich výrobce umožňuje, a rovněž v přiměřené kvalitě v souladu s odst. 7.3 této Smlouvy;
- 16.3.6 zajišťovat odpovídající kvalitu šifrování dat;
- 16.3.7 zabezpečit a řídit personální otázky související se zabezpečením systémů a dat, zejména řízení přístupu pracovníků Objednatele;
- 16.3.8 v přiměřeném rozsahu zajistit účast všech svých zaměstnanců či spolupracujících osob podílejících se na poskytování Služeb na schůzích, jednáních, školeních či workshopech na základě požadavku Objednatele;
- 16.3.9 poskytovat Služby hospodárně, účelně a v souladu se zájmy Objednatele;
- 16.3.10 poskytovat Služby dle této Smlouvy v souladu s požadavky uvedenými v této Smlouvě;
- 16.3.11 při poskytování Služeb minimalizovat zásahy do práv Objednatele, jakož i jakýchkoli dalších osob;
- 16.3.12 při poskytování Služeb předcházet vzniku škod;
- 16.3.13 plnit své povinnosti v souvislosti s reportingem ve smyslu článku 24 Smlouvy;
- 16.3.14 vytvořit a vést průběžně aktualizovanou evidenci technické infrastruktury Poskytovatele, prostřednictvím které jsou poskytovány Služby Objednateli;
- 16.3.15 zajistit, že veškerá bezpečnostní opatření proti jakémukoli narušení dat či systémů Objednatele zavedená na straně Poskytovatele jsou aktuální a funkční;
- 16.3.16 v případě zjištění úniku dat či narušení bezpečnosti takovou skutečnost bezodkladně ohlásit Objednateli a dále mu na vyžádání poskytnout veškeré informace a součinnost, kterou po něm Objednatel bude požadovat v souvislosti s řešením předmětného bezpečnostního incidentu;
- 16.3.17 vyklidit v případě ukončení Smlouvy svůj majetek z prostor Objednatele, které byly užívány v souvislosti s a na základě plnění této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak; a
- 16.3.18 v případě vzniku jakékoli škody v prostorách Objednatele způsobené Poskytovatelem či jím pověřenou osobou bezodkladně informovat Objednatele a nahradit veškerou vzniklou škodu.

16.3.19 Pro datová centra zabezpečuje Dodavatel záložní zdroje s deklarovaným časem zachování chodu v délce 15.min

17. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP

- 17.1 Poskytovatel je na základě schválení příslušným Klíčovým uživatelem oprávněn udělit vybraným osobám, zejm. dodavatelům Poskytovatele, pro potřeby plnění smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a dodavatelem, na jejichž základě poskytuje Poskytovatel služby ve prospěch Objednatele, Vzdálený přístup do Počítačové sítě Objednatele. Pokud Klíčový uživatel neudělí příslušné schválení Objednateli, nemá Poskytovatel povinnost do doby, než bude předmětné schválení uděleno, poskytovat odpovídající Služby.
- 17.2 Objednatel je v souvislosti s odst. 17.1 této Smlouvy a v návaznosti na požadavek Poskytovatele povinen udělit pouze nezbytně nutný rozsah Vzdálených přístupů. V zájmu zajištění bezpečnosti Objednatel provede evidenci takových Vzdálených přístupů. V návaznosti zejm. na ukončené projekty bude Poskytovatel přístupy po dohodě s Objednatelem deaktivovat. Tuto evidenci bude v aktualizované podobě průběžně sdílet s Poskytovatelem. Poskytovatel má rovněž právo požadovat po Objednateli ověření a potvrzení platnosti všech aktivních Vzdálených přístupů, to však nejvýše jedenkrát za Smluvní rok, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 17.3 Poskytovatel je v souvislosti s výše uvedeným povinen zajistit, aby se příslušný dodavatel, kterému je Vzdálený přístup udělován, zavázal k:
- 17.3.1 využívání Vzdáleného přístupu tak, aby v Počítačové síti Objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu, zneužití nebo odcizení dat nebo poškození programového vybavení či operačního systému, a k náhradě majetkové i nemajetkové újmy (včetně nákladů spojených s uvedením Počítačové sítě Objednatele do původního stavu) v případě, že dodavatel tento svůj závazek poruší;
 - 17.3.2 dodržování Pravidel pro externí uživatele dostupných na <https://service.mateotech.cz/download> dodavatelem i dalšími osobami podle odst. 17.3.5 této Smlouvy;
 - 17.3.3 omezení využívání Vzdáleného přístupu na důvody a účely přímo související s činností dodavatele vykonávanou pro Poskytovatele;
 - 17.3.4 dodržování povinnosti chránit přístupové údaje do Vzdáleného přístupu před vyzrazením jiným osobám dodavatelem i dalšími osobami podle odst. 17.3.5 této Smlouvy; a
 - 17.3.5 průběžné aktualizaci seznamu osob (zejména zaměstnanec nebo subdodavatel dodavatele), které budou přistupovat do Počítačové sítě Objednatele na základě oprávnění dodavatele.

18. SMĚRNICE IT

- 18.1 Nejpozději do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy vypracuje Poskytovatel předběžnou provozní dokumentaci k řízení a správě Služeb v kvalitě, jakou by jakýkoli rozumný příjemce Služeb očekával (dále jen „Směrnice IT“), a předloží ji Objednateli ke schválení. Poskytovatel bude Směrnici IT k řízení a správě Služeb aktualizovat

a každý rok předkládat upravené či aktualizované znění, které musí před použitím v provozu Objednatel písemně odsouhlasit.

18.2 Objednatel se zavazuje postupovat v souladu s aktuální Směrnicí IT.

19. SERVICE DESK

19.1 Poskytovatel se dále zavazuje zprovoznit a udržovat aplikaci HelpDesk v rámci služby Service Desk, prostřednictvím které se na Poskytovatele Objednatel zavazuje obracet v případě podnětů, požadavků a dalších žádostí v souvislosti s touto Smlouvou. Objednatel je zejména povinen do HelpDesku vkládat provozní požadavky, jako jsou požadavky na změny práv, vyřešení chyb a poruch.

20. BEZPEČNOST

20.1 Poskytovatel se zavazuje, že po Dobu trvání bude v rámci svého systému používat aktuální verzi antivirového řešení, které je v souladu se standardy v této oblasti. Poskytovatel se dále zavazuje vynaložit rozumné úsilí k tomu, aby jeho systém nebyl infikován počítačovým virem či jiným nežádoucím software, a to zejména formou používání výše uvedeného antivirového řešení, provádění penetračních a jiných obdobných testů v souladu s článkem 24 této Smlouvy, průběžné údržby software a postupu v souladu s bezpečnostními standardy stanovenými ve Směrnicí IT.

20.2 Pokud, navzdory postupu Poskytovatele dle odst. 20.1 této Smlouvy, bude systém Poskytovatele napaden počítačovým virem či jiným nežádoucím software, zavazuje se Poskytovatel vyvinout veškeré úsilí, které lze rozumně požadovat, k tomu, aby zabránil negativním účinkům takového počítačového viru či jiného nevyžádaného software na systémy Objednatele, a to na náklady Poskytovatele a to včetně nezbytného omezení činnosti pracovníků Objednatele.

20.3 Pokud počítačový vir či jiný nežádoucí software, který pronikne do systému Objednatele prostřednictvím systémů Poskytovatele, způsobí jakoukoli škodu, ztrátu dat či snížení výkonnosti systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost k minimalizaci možných následků, a to na náklady Poskytovatele.

20.4 Odst. 20.3 této Smlouvy se neuplatní, pokud počítačový vir či jiný nežádoucí software pronikne do systému Objednatele z důvodu zanedbání povinností či úmyslu ze strany pracovníků Objednatele. V takovém případě nese veškeré náklady na minimalizaci možných následků a navrácení systému Objednatele do původního stavu, jakož i na náhradu veškeré způsobené újmy, Objednatel.

21. ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

21.1 Smluvní strany prohlašují, že problematiku ochrany a zpracování osobních údajů upravily samostatnou smlouvou.

21.2 Pokud není ve Smlouvě o ochraně, sdílení a zpracování osobních údajů ve skupině/koncernu SVS či jiné smlouvě, která tuto nahradí, uvedeno odlišně nebo pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno odlišně není Poskytovatel na základě této Smlouvy a v souvislosti s ní zpracovatelem osobních údajů a předmětem plnění této Smlouvy není zpracování osobních údajů Poskytovatelem v návaznosti na pokyn Objednatele.

- 21.3 Poskytovatel se dále zavazuje vyvinout veškeré úsilí, které lze rozumně požadovat, aby zavedl vhodná technická a organizační opatření směřující k zajištění zabezpečení a důvěrnosti osobních údajů, ke kterým má přístup.

22. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 22.1 Není-li uvedeno jinak, Smluvní strany musí uchovávat veškeré důvěrné informace, které obdrží a které se týkají druhé Smluvní strany, utajené obvyklým způsobem charakteristickým pro ochranu takových informací. Tato povinnost trvá i 10 let po ukončení této Smlouvy. Smluvní strany musí uložit povinnost nezveřejňovat důvěrné informace také svým zaměstnancům, zástupcům, dodavatelům a třetím stranám poskytujícím součinnost, pokud jim byly takovéto informace poskytnuty.
- 22.2 Právo užívat, sdělovat a zpřístupňovat důvěrné informace je dáno oběma Smluvním stranám pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných k zajištění řádného uplatnění a výkonu práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy, nedají-li k jinému užívání, sdělování a zpřístupňování jejich důvěrných informací Smluvní strany souhlas.
- 22.3 Objednatel dává výslovný souhlas Poskytovateli sdílet důvěrné informace Objednatele s dodavatelem Poskytovatelem podílejícími se na poskytování Služeb, a to v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy či navázání spolupráce.
- 22.4 Bez ohledu na podobu, v jaké jsou informace zaznamenávány, důvěrné informace obsahují všechny informace označené jako důvěrné jednou ze Smluvních stran, pokud se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran a informace o cenách) a jakékoli Smluvní strany (zvláště obchodní tajemství, informace o činnostech, struktuře, zisku/ztrátě nebo know-how Smluvních stran), jakož i informace podléhající zvláštnímu utajení v souladu se zákonem (zejména utajované informace, osobní údaje, bankovní tajemství).
- 22.5 Informace, které byly veřejně dostupné, nebudou za žádných okolností považovány za důvěrné, ledaže by tyto informace byly veřejně dostupné kvůli porušení povinnosti chránit důvěrné informace. Dále důvěrné informace nezahrnují informace získané způsobem nezávislým na této Smlouvě nebo druhé Smluvní straně, pokud Smluvní strana, která takové informace získala, tuto skutečnost prokáže. Nezahrnují také informace zveřejněné třetí osobou, která tyto informace neobdržela na základě porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost.
- 22.6 Pokud Smluvní strana, která uchovává důvěrné informace, bude povinna na základě příslušného právního předpisu či rozhodnutí jakéhokoli orgánu nebo soudu sdělit jakékoli důvěrné informace, musí v právně dovoleném rozsahu:
- 22.6.1 neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně takovýto požadavek na zveřejnění důvěrné informace;
- 22.6.2 poskytnout Smluvní straně zveřejňující důvěrnou informaci přiměřenou pomoc na náklady a výdaje této Smluvní strany při snaze zabránit takovémuto zveřejnění; pokud je Smluvní strana, která obdržela důvěrné informace, povinna i nadále v souladu s právními předpisy k jejich zveřejnění, tato Smluvní strana musí:
- 22.6.2.1 zveřejnit pouze tu část důvěrných informací, kterou je na radu svého právního zástupce tato Smluvní strana skutečně povinna zveřejnit; a

22.6.2.2 po oznámení žádosti o sdělení důvěrných informací vynaložit obchodně přiměřené úsilí pro získání záruky od příslušného soudu nebo jiného orgánu, že takovým důvěrným informacím bude poskytnuto důvěrné zacházení.

22.7 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší povinnosti dle tohoto článku 22 Smlouvy, zavazuje se druhé Smluvní straně zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.

23. IT DATA OBJEDNATELE

23.1 Poskytovatel pro vyloučení všech pochybností uvádí, že bere na vědomí, že k veškerým datům, zejména textům, dokumentům, dokumentaci, návrhům, vizualizacím a databázím, které Poskytovatel a jeho zaměstnanci nevytvoří, mají práva jejich pořizovatelé a vykonavatelé práv k nim, zejména Objednatel.

23.2 Poskytovatel se data dle odst. 23.1 této Smlouvy zavazuje:

23.2.1 neupravovat, neukládat, nekopírovat, nezveřejňovat či s nimi jinak nenakládat, pokud to není nezbytné pro splnění jeho povinností dle této Smlouvy, zejména pro splnění povinností dle odst. 23.2.3 této Smlouvy, či pokud k tomu Objednatel nedá výslovný souhlas;

23.2.2 v co nejširším možném rozsahu chránit před zásahem do jejich integrity a před neoprávněnou manipulací a nakládání s nimi; a

23.2.3 zálohovat za účelem možné obnovy v případě bezpečnostního incidentu.

23.3 Poskytovatel se zavazuje vynaložit po něm rozumně požadovatelné úsilí k zajištění bezpečnosti uložených a zpracovávaných dat Objednatele a ochrany proti jejich ztrátě, to však výlučně v souvislosti s poskytováním Služeb.

24. REPORTING A AUDITY

24.1 Poskytovatel se zavazuje provádět penetrační testy či obdobné testy v souvislosti s poskytovanými Službami s maximální pracností 10 člověkodnů za Smluvní rok, a to tak, aby nedošlo k narušení poskytování Služeb. V případě, že by Objednatel požadoval provedení penetračních testů či obdobných testů nad rámec rozsahu stanoveného v tomto odstavci, požadavek Objednatele by byl považován za požadavek na poskytnutí Ad-hoc Služby a Smluvní strany by postupovaly v souladu s článkem 3 této Smlouvy.

24.2 Objednatel je dále oprávněn vyžádat si provedení auditu v rozsahu dle odst. 24.5 níže třetí osobou či Poskytovatelem, popř. sám tento audit provést, a to v maximální době trvání 3 kalendářních dnů za Smluvní rok a s maximální součinností Poskytovatele v rozsahu 6 člověkodní, k čemuž se Poskytovatel zavazuje vyvinout veškerou rozumně požadovanou součinnost, tedy zejména zpřístupnění prostor Poskytovatele a veškeré dokumentace související se Službami. V případě, že by Objednatel požadoval provedení auditu nad rámec rozsahu stanoveného v tomto odstavci, požadavek Objednatele by byl považován za požadavek na poskytnutí Ad-hoc Služby a Smluvní strany by postupovaly v souladu s článkem 3 této Smlouvy.

24.3 O záměru realizovat audit musí Objednatel informovat Poskytovatele alespoň 30 dní předem.

- 24.4 Objednatel se zavazuje vynaložit úsilí, které po něm lze rozumně požadovat, aby audit byl proveden takovým způsobem, aby v co nejmenší možné míře narušoval činnosti Poskytovatele.
- 24.5 Audit mimo jiné zahrnuje:
- 24.5.1 posouzení správnosti účtovaných částek a faktur Objednateli; a
 - 24.5.2 šetření souladu plnění povinností dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele, včetně kontrol a šetření vyžadovaných nebo prováděných orgány dohledu Objednatele.
- 24.6 V případě, že z provedeného auditu vyplyne, že:
- 24.6.1 Poskytovatel účtoval částky Objednateli v rozporu s touto Smlouvou, popř. některé částky Objednateli neúčtoval, zavazuje se Poskytovatel navrátit Objednateli částku přesahující cenu dle této Smlouvy, či se zavazuje Objednatel doplatit Poskytovateli zbývající cenu, která měla být správně účtována, a to do 30 dnů od vystavení opravné faktury; a
 - 24.6.2 Poskytovatel neplní povinnosti stanovené mu Smlouvou, a to zejména v souvislosti se Službami, zavazuje se Poskytovatel zajistit plnění takových povinností na své náklady; tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody; v takovém případě současně Poskytovatel umožní Objednateli dodatečnou kontrolu nad způsobem plnění povinností Poskytovatele nad rámec stanovený touto Smlouvou, a to na náklady Poskytovatele.

25. POSKYTNUTÉ ZÁRUKY A PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 25.1 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že:
- 25.1.1 si není vědoma žádných žalob či jiných řízení, které by vůči ní byly podány či vedeny, ať už u soudu, rozhodčího soudu či jiného úřadu;
 - 25.1.2 jakmile dojde k uzavření této Smlouvy, bude tato představovat platný závazek, kterým se bude řídit; a
 - 25.1.3 umožní získat druhé Smluvní straně nabýt titul k plnění, které má být druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou poskytnuto.
- 25.2 Objednatel prohlašuje, že dodržuje obecně závazné právní předpisy a plní z nich vyplývající povinnosti.
- 25.3 Poskytovatel se zavazuje a prohlašuje, že
- 25.3.1 bude plnit Smlouvu v souladu se všemi obecně závaznými právními předpisy platnými a účinnými ke Dni zahájení; v případě změny obecně závazných právních předpisů, která by ve svém důsledku měla dopad na poskytování Služeb či do ceny za Služby, bude tato řešena prostřednictvím Procesu změny Služeb podle článku 12 této Smlouvy;
 - 25.3.2 bude včasně Objednatele informovat o veškerých změnách příslušných právních předpisů, které mohou mít dopad na plnění povinností dle této Smlouvy, a to včetně návrhů na případné nezbytné změny Smlouvy;
 - 25.3.3 disponuje veškerými souhlasy, povoleními či certifikací nezbytnou k poskytování Služeb; a

25.3.4 disponuje právy k duševnímu vlastnictví ke svému systému či autorským dílům třetích stran v takovém rozsahu, aby mohl poskytovat Služby.

26. ODPOVĚDNOST

- 26.1 Smluvní strany jsou povinny počínat si při plnění Smlouvy takovým způsobem, aby nedocházelo ke vzniku škod na straně Poskytovatele, Objednatele nebo jakékoli jiné osoby. Škodou se pro účely tohoto článku rozumí jakákoli majetková či nemajetková újma osoby dle předchozí věty, a to včetně ušlého zisku. Smluvní strany jsou povinny si navzájem bezodkladně oznamovat skutečnost, že poruší povinnosti dle této Smlouvy nebo že již k porušení takových povinností došlo.
- 26.2 Smluvní strana odpovídá druhé Smluvní straně za veškeré škody způsobené porušením této Smlouvy či povinností uložených Smluvní straně příslušnými právními předpisy.
- 26.3 Objednatel je dále odpovědný za veškeré škody způsobené na Službách externím zásahem nikoli ze strany Poskytovatele či jeho dodavatelů. V případě takové škody dodá Poskytovatel příslušné podklady pro řešení takové škody a její uhrazení.
- 26.4 Smluvní strany se, s ohledem na majetkovou propojenost Smluvních stran a skutečnost, že Poskytovatel je ovládanou osobou Objednatelem, dohodly, že případná náhrada škody dle této Smlouvy se omezuje na maximální výši 10.000.000,- Kč za jeden Smluvní rok.
- 26.5 V případě prodlení s plněním jakékoli povinnosti Objednatele se Smluvní strany dohodly, že o délku takového prodlení se prodlužuje lhůta k plnění Poskytovatele, které bylo zpožděno z důvodu předmětného prodlení Objednatele. To nevylučuje nárok Poskytovatele na náhradu škody dle odst. 26.2 této Smlouvy.
- 26.6 V případě prodlení s plněním jakékoli povinnosti Smluvních stran dle této Smlouvy, které bylo způsobeno z části Poskytovatelem a zároveň z části Objednatelem, se zavazují Smluvní strany v dobré víře dohodou stanovit poměr zavinění předmětného prodlení. Smluvní strany berou na vědomí, že nárok na náhradu škody dle odst. 26.2 této Smlouvy mají pouze v rozsahu odpovídajícím míře zavinění druhé Smluvní strany.
- 26.7 Smluvní strany se dohodly, že povinná Smluvní strana je povinna oprávněné Smluvní straně nahradit škodu do 30 dní ode dne, kdy byla povinné Smluvní straně doručena písemná výzva k úhradě škody specifikující konkrétní povinnost, k jejímuž porušení došlo, a to na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v této písemné výzvě.
- 26.8 Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nevylučuje nárok Smluvní strany na náhradu škody či újmy, jakož ani nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky vyplývající z této Smlouvy.
- 26.9 Smluvní strana není odpovědná za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy a druhé Smluvní straně tak nevzniká z tohoto titulu nárok na náhradu škody nebo nárok na zaplacení smluvní pokuty, jestliže:
- 26.9.1 nastane Případ vyšší moci v souladu s odst. 29.1 této Smlouvy; nebo
- 26.9.2 k porušení povinnosti Smluvní stranou došlo v důsledku předchozího závažného porušení povinností dle této Smlouvy či právních předpisů druhou Smluvní stranou, jež způsobilo nemožnost splnění dané povinnosti; nebo

- 26.9.3 prokáže, že splněním povinnosti ze Smlouvy by se bezpodmínečně dopustila porušení právních předpisů nebo že došlo k takovým změnám právních předpisů, které mají přímý či nepřímý vliv na možnost splnění povinnosti dotčenou Smluvní stranou; nebo
- 26.9.4 k porušení povinnosti Smluvní stranou došlo v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti druhé Smluvní strany.
- 26.10 Je-li dán některý z důvodů uvedených v odst. 26.9 této Smlouvy, je Smluvní strana domáhající se liberace v takovém případě povinna písemně oznámit existenci tohoto důvodu druhé Smluvní straně bezodkladně, nejpozději však do 90 dnů od doručení výzvy druhé Smluvní strany k úhradě škody či smluvní pokuty. Nesplní-li Smluvní strana svou povinnost dle předchozí věty, ztrácí možnost zbavit se své odpovědnosti za porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 26.11 Postup podle odst. 26.9 této Smlouvy nezabavuje dotčenou Smluvní stranu povinnosti vyvinout veškeré úsilí ke splnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 26.12 Poskytovatel na vlastní náklady udržuje platné pojištění odpovědnosti podnikatele pro případ právním předpisem stanovené povinnosti Poskytovatele nahradit škodu či újmu při ublížení na zdraví nebo usmrcení vzniklou jinému v souvislosti s výkonem činností poskytovatele software, hardware a správy sítí, s pojistným krytím ve výši 10.000.000,- Kč ročně po celou dobu trvání, přičemž pojištění platí i po dobu trvání odpovědnosti za vady, přičemž pojištění a krytí neomezuje odpovědnost Poskytovatele dle této Smlouvy. Detailně jsou podmínky pojištění a pojistného krytí upraveny v pojistné smlouvě a Poskytovatel je sdělí Objednateli na vyžádání. Poskytovatel na první písemnou výzvu předloží Objednateli potvrzení pojistitele o rozsahu pojištění sjednaného v příslušné pojistné smlouvě dle tohoto odst. 26.12 této Smlouvy.

27. SPOLUPRÁCE

- 27.1 Poskytovatel se dále za účelem efektivního, hospodárného a řádného využívání Služeb ze strany Objednatele zavazuje poskytovat další doporučení a návody pro nakládání se Službami.
- 27.2 Smluvní strany si poskytují součinnost v dobré víře. V případě neshody ohledně rozsahu závazku Objednatele poskytnout součinnost platí následující: závazky Objednatele poskytnout součinnost jsou pro Objednatele závazné pouze v případech, kde Smlouva podrobně specifikuje požadovanou součinnost, nebo kde si Poskytovatel součinnost vyžádá písemnou formou s vysvětlením, proč od Objednatele důvodně očekává poskytnutí vyžadované součinnosti; každý závazek poskytnout součinnost bude posuzován individuálně. Objednatel není oprávněn bezdůvodně odepřít poskytování součinnosti, zvláště tam, kde by odepření způsobilo Poskytovateli újmu.
- 27.3 Smluvní strany se dále zavazují:
- 27.3.1 vzájemně si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace nutné k řádnému plnění Smlouvy;
- 27.3.2 informovat bez zbytečného odkladu druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy; a

27.3.3 poskytovat si navzájem za účelem naplnění této Smlouvy součinnost, k níž jsou dle této Smlouvy povinny; Smluvní strany mají povinnost součinnosti dle předchozí věty také v případech, kdy tuto součinnost Smlouva výslovně nepředpokládá, nicméně tato součinnost je nezbytná pro zajištění řádného plnění této Smlouvy.

27.4 Poskytovatel je oprávněn přímo kontaktovat osoby s rolemi Garant a Klíčový uživatel určené Objednatelem a těmto udávat pokyny a doporučení v souvislosti se Službami.

28. EXIT

28.1 Smluvní strany prohlašují, že v případě ukončení této Smlouvy či ukončení poskytování části Služeb zahájí s dostatečným předstihem jednání za účelem řádného ukončení a případně hladkého a řádného převedení poskytování Služeb dle této Smlouvy na Objednatele či jiného poskytovatele, které bude zahrnovat i přípravu exitu plánu, který bude zpracován na základě dohody Smluvních stran. Tento požadavek na realizaci exitu bude považován za požadavek na poskytnutí Ad-hoc Služby a Smluvní strany by postupovaly v souladu s článkem 3 této Smlouvy.

29. VYŠŠÍ MOC

29.1 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná a nebude považována za v prodlení dle této Smlouvy, za případné selhání nebo zpoždění při plnění jakýchkoli podmínek dle této Smlouvy způsobené vyšší mocí. Vyšší mocí se rozumí objektivně nepředvídatelná a neodvratitelná okolnost, vzniklá nezávisle na vůli strany, která trvale či dočasně znemožní plnění ze Smlouvy dotčené straně, avšak s výhradou dle odst. 29.2 této Smlouvy (dále jen „Případ vyšší moci“).

29.2 Smluvní strana neplnící závazky není povinna poskytovat Služby po dobu trvání Případu vyšší moci, avšak musí vynaložit komerčně přiměřené úsilí k obnově Služeb a zmírnění dopadu neplnění, a to nehledě na Případ vyšší moci. V takovém případě je Strana povinna okamžitě informovat druhou Stranu o této skutečnosti.

29.3 Jakmile Případ vyšší moci pomine, daná Strana musí okamžitě opět začít plnit Smlouvu.

29.4 Žádná ze Smluvních stran nemůže využít režimu podle 29.1 této Smlouvy, pokud mohla Případ vyšší moci předvídat a přijmout preventivní opatření k zamezení jeho dopadů.

29.5 V případě, že Případ vyšší moci trvá déle než 12 měsíců a znemožňuje poskytování podstatné části Služeb dle této Smlouvy, je každá ze Smluvních stran oprávněna od Smlouvy odstoupit.

30. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

30.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí Občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

30.2 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.

- 30.3 V případě jakýchkoli sporů vzniklých mezi Smluvními stranami z titulu Smlouvy nebo v souvislosti s ní, popř. s ohledem na plnění Smlouvy (dále jen „Spor“), Smluvní strany iniciují postup pro řešení sporů v rámci vedoucích organizací každé Smluvní strany, jak stanoví Příloha č. 4 (Řízení a správa smluvního vztahu) této Smlouvy.
- 30.4 Pokud nejsou Smluvní strany schopné vyřešit Spor pomocí postupu pro interní řešení sporů dle odst. 30.2 a 30.3 této Smlouvy do 4 týdnů od eskalace sporu na nejvyšší úroveň a Spor nebyl vyřešen statutárními zástupci Smluvních stran v dodatečné lhůtě 2 týdnů, kterákoliv ze Smluvních stran může zahájit soudní řízení u příslušného soudu v souladu s odst. 30.5 této Smlouvy.
- 30.5 Veškeré spory vznikající z této Smlouvy nebo ve spojitosti s ní budou v souladu s odst. 30.4 této Smlouvy rozhodovány s konečnou platností příslušným českým soudem v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

31. ČÁSTI A ROZSAH SMLOUVY

- 31.1 Tato Smlouva a její přílohy představují úplnou Smlouvu, kterou se řídí poskytování plnění dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele Objednateli.
- 31.2 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Služeb Pracovišť
 - Příloha č. 2 – Popisy Ostatních Služeb
 - Příloha č. 3 – Cenová ujednání
 - Příloha č. 4 – Řízení a správa smluvního vztahu
 - Příloha č. 5 – Vzorová dokumentace
 - Příloha č. 6 – Service level agreement (SLA)
 - Příloha č. 7 – Ukončené smlouvy
 - Příloha č. 8 - Role
- 31.3 V případě rozporu mezi podmínkami obsaženými ve vlastním textu Smlouvy, Obecných podmínkách, Specifických podmínkách a jakékoliv přílohy nebo další dohody, která je na základě vzájemného souhlasu Smluvních stran nedílnou součástí této Smlouvy, mají přednost a jsou rozhodující ustanovení v níže uvedeném pořadí (od nejvyššího k nejnižšímu), pokud není uvedeno jinak:
- 31.3.1 Specifické podmínky a zvláštní podmínky poskytování konkrétní Ad-hoc Služby;
 - 31.3.2 vlastní text Smlouvy;
 - 31.3.3 ustanovení Příloh vyjma Specifických podmínkách a Obecných podmínkách; a
 - 31.3.4 Obecné podmínky.

32. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 32.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu poslední ze Smluvních stran.

- 32.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Každá Smluvní strana potvrzuje, že při uzavírání této Smlouvy nespolehala na žádné prohlášení, tvrzení, jistotu nebo záruku, než které jsou výslovně uvedeny v této Smlouvě.
- 32.3 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy.
- 32.4 Pokud se jakékoli ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné či nevymahatelné, nebo se stane neplatné či nevymahatelné po plnění této Smlouvy, nemá toto vliv na platnost či vymahatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany nahradí bez zbytečného odkladu a na žádost kterékoli ze Smluvních stran takové neplatné či nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jehož obsah je co nejbližší účelu neplatného či nevymahatelného ustanovení. Toto platí přiměřeně v případě, že neplatnost či nevymahatelnost ovlivňuje podstatnou část této Smlouvy jako celku.
- 32.5 Tato Smlouva mezi Smluvními stranami nezakládá žádné partnerství, agenturu nebo společný podnik jakéhokoli druhu, ani neopravňuje žádnou ze Smluvních stran, aby uzavřela nebo vstoupila do jakýchkoli závazků pro nebo jménem jakékoli jiné strany.
- 32.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 32.7 Žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit tuto Smlouvu, ať již zčásti nebo v celém rozsahu, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 32.8 Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží 2 stejnopisy.

Na důkaz čehož nyní oprávnění zástupci Smluvních stran připojili své podpisy k této Smlouvě v den uvedený níže.

Objednatel

Poskytovatel

27-03-2023

V _____ dne ____ . ____ . ____

V *Teplicích* dne 16.3.2023



Severočeská vodárenská společnost a.s.

Mateotech a.s.

ing, Bronislav Špičák, generální ředitel

Ing. Miloslav Řehák, předseda představenstva

Severočeská vodárenská společnost a.s.

415 50 Teplice, Přítkovská 1689
IČ 49099469, DIČ CZ49099469



mateotech

Mateotech a.s.
Přítkovská 1689/14, 415 01 Teplice
info@mateotech.cz
Tel.: +420 417 563 110
IČ: 29415560 DIČ: CZ29415560 ①

Příloha č. 1

Specifikace Služeb Pracovišť

1. PRACOVNÍ MÍSTA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

1.1 Obecný úvod

Tento dokument tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy o outsourcingu IT služeb, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Účelem tohoto dokumentu je v souladu s odst. 1.1.1 Smlouvy definovat typové pracovní místo a s tím související služby, ve standardech, počtech a místech poskytovaných ze strany Poskytovatele Objednateli, a to zejména k tomu účelu, aby Objednatel byl schopen řádně plnit své závazky definované zejména ve Smlouvě.

1.2 Typy pracovních míst a jejich účel

1.2.1 Pracovní místo (pracoviště)

Pracovní místo (pracoviště) je ucelené prostředí pro práci, které obsahuje HW, SW a jejich správu/údržbu za podmínek definovaných Smlouvou.

Předmětem Služby Pracovišť je zejména poskytnutí pracovišť podle níže definovaných typů s tím, že HW parametry dotčených pracovišť jsou na takové úrovni, aby poskytovaná Služba Pracovišť byla funkční, byla v souladu s oborovou praxí a standardy aplikovanými v dobře řízených podnicích poskytujících služby obdobné Službám Pracovišť, a umožňovala kontinuální poskytování Služby Pracovišť dle odst. 1.1.1 Smlouvy za účelem Smlouvou definovaným:

SMLOUVA O OUTSOURCINGU IT SLUŽEB

Účel									Název (typ)	Obecné vlastnosti pracoviště	
Základní operativa ¹	Administrativní práce ²	CAD aplikace	Zpracovávání datových nosičů	Servis PLC v terénu	Mobilní pracoviště	Specializovaná práce v terénu	Home office ³	Denní automatické zálohy celého pracoviště			Souběžná práce na více obrazovkách (max. počet)
x	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V1	Obsahuje pouze účet pro přístup ke službě (bez HW)
x	x	-	-	-	-	-	x	x	2	S1	Standardní stolní řešení pro administrativu
x	x	-	-	-	x	-	-	-	1+2	S1M	Přenosné řešení pro administrativu, vč. připojení ke stolnímu pracovišti
x	x	-	x	-	-	-	-	-	4	S2	Výkonná stolní pracovní stanice vhodná pro složité výpočty
x	x	x	x	-	-	-	-	-	4	S3	Výkonná stolní pracovní stanice vhodná pro složité výpočty a grafiku
x	x	x	x	x	x	-	-	-	1+2	S2M	Přenosná pracovní stanice vhodná pro vývoj a servis technologií v terénu
x	x	-	-	-	x	-	-	-	1+2	S3M	Přenosné řešení pro manažerskou administrativu, vč. připojení ke stolnímu pracovišti
x	-	-	-	-	x	x	-	-	-	(+)T1	Jako samostatné nebo jako rozšíření jiného pracoviště pro specializovanou práci v terénu na platformě Android, velikost 10".
x	-	-	-	-	x	x	-	-	-	(+)T2	Jako samostatné nebo jako rozšíření jiného pracoviště pro specializovanou práci v terénu na platformě Android, velikost 5", se čtečkou čárových a QR kódů, vysoká odolnost

¹ **Základní operativa** – jedná se o základní možnost přístupu k osobnímu emailu, kalendáři, kontaktům a možnost zjednodušeně zobrazit dokumenty z aplikace MSOffice.

² **Administrativní práce** – jedná se o práci s aplikacemi MSOffice, s emailovou schránkou a podnikovými aplikacemi z portfolia podle odst. 1.2.2 této Přílohy

³ **Home office** – poskytnutí pracoviště mimo prostředí Objednatele, v souladu se standardy zabezpečení a údržby aplikací dle Směrnice IT

1.2.2 Podnikové aplikační portfolio

Součástí pracovišť dle odst. 1.2.1 této Přílohy, a tedy součástí poskytované Služby Pracovišť, jsou zejména dlouhodobě vyvíjené proprietární aplikace, pro které jsou přizpůsobeny všechny typy pracovišť, ale i aplikace běžně na trhu dostupné. Výčet dlouhodobě vyvíjených proprietárních aplikací je uveden ve Směrnici IT, a to včetně osob a kompetencí ohledně provozu i jejich rozvoje. Výčet aplikací běžně dostupných na trhu je uveden taktéž ve Směrnici IT s tím, že dotčená aplikace se do tohoto výčtu dostává v okamžiku, kdy k ní Poskytovatel disponuje odpovídající licencí a úspěšně provedl testy v jeho prostředí.

Toto souhrnné podnikové aplikační portfolio je součástí poskytované Služby Pracovišť v rozlišení uvedeném v odst. 1.2.1 této Přílohy v každém jediném okamžiku tak, jak je toto definováno Směrnicí IT.

Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností platí, že výčet dlouhodobě používaných aplikací je k datu nabytí účinnosti Smlouvy následující:

- a. CES (Centrální evidence smluv)
- b. EPK (Evidence poštovní korespondence)
- c. CFM (Systém pro plánování a analýzy)
- d. Smlouvy (řešení pro přípravu smluv a korespondence s akcionáři SVS)
- e. CODEXIS (právní informační systém)
- f. EasyArchiv (správa elektronických dokumentů - smlouvy, dokumentace)
- g. FOTOGAL (ukládání multimediálních souborů SVS)
- h. Manažer DS (archivace DS, příjem a jejich odesílání)
- i. aMOSS (firemní intranet na systému MS Sharepoint)
- j. EZVR (veřejný profil zadavatele, evidence veřejných zakázek)
- k. VZMR (evidence veřejných zakázek malého rozsahu)
- l. IPOS (informační systém; Ekonomický a Investiční modul)
- m. Enterprise Architect Prof. (organizační dokumentace - analýza, návrh, dokumentace, podpora managementu)

Dále seznam schválených aplikací

- n. Corel Applications
 - o. CorelDRAW(R) Graphics Suite X5
 - p. PAMICA (software pro komplexní zpracování personální a mzdové agendy)
 - q. POHODA (účetní software)
 - r. TaxEdit - Daňová kancelář (modul Daň z nemovitostí a modul Silniční daň)
 - s. TAX Profi (tvorba daňových přiznání)
 - t. KROS (nástroj pro tvorbu rozpočtů a kalkulací stavebních prací)
 - u. ABBYY FineReader (převod tištěného textu do digitální podoby, editace PDF)
 - v. AutoCAD LT
-

Výčet aplikací, u kterých bude požadována pouze podpora funkcionality (dostupné na vybraných pracovištích):

- a1. WebJet (redakční systém, aktualizaci webové prezentace SVS)
- b1. ProfiBanka (Internetové bankovníctví KB)
- c1. KB (Internetové bankovníctví)
- d1. ABO-K (Internetové bankovníctví České národní banky)
- e1. ČSOB (Internetové bankovníctví)

- f1. Crypta (šifrovací program České pošty)
- g1. XDPH (kontrola nespolehlivých plátců)
- h1. E-břemena (ocenění věcných břemen)
- i1. Nahlížení do ČÚZK
- j1. CCS Carnet (umožňuje přistupovat k informacím o vozidlech SVS - kniha jízd)
- k1. Tender Arena (elektronický nástroj pro zadávání veřejných zakázek)

1.3 Typy míst s instalovanými pracovišti

Služby Pracovišť jsou poskytovány za využití datových linek (kanálů). Datové linky lze chápat jako spoje mezi fyzickým pracovištěm a aplikacemi uvedenými v odst. 1.2.2 této Přílohy. K dispozici jsou 3 úrovně dostupnosti (typ A, B nebo C), resp. záloh, těchto datových kanálů podle toho k jakému účelu slouží:

Typ	Účel	Obecné vlastnosti
A	Připojení standardního pracoviště, bez náhradní konektivity	Pouze primární linka
B	Připojení pracoviště se zvýšenými nároky na dostupnost (zákaznická centra), v případě poruchy datové linky pracoviště funguje na nezávislé a pomalejší lince	Primární linka je doplněna jinou technologií, která je na primární lince nezávislá, typicky jsou ke kabelovým spojům osazovány rádiové spoje
C	Určeno pro dispečerské pracoviště a jejich spojení s technologiemi. Typ B je rozšířen o třetí datovou linku od dalšího operátora a tato je vyhrazena pouze pro účely řízení a monitoringu technologií	Nad rámec typu B je zde doplněna sada síťových prvků na další technologii, umožňující vzájemné kombinace

1.4 Způsob poskytování

Služba Pracoviště je poskytována s možností reportingu jednotlivých požadavků, a to v souladu se Směrnicí IT a Přílohou č. 6 (SLA) této Smlouvy.

Poskytování Služby Pracoviště pro komponentu - Pracovní stanice:

Součástí této služby je zajištění kompletního servisního a provozního zabezpečení poskytované technické infrastruktury (HW) v rámci definovaných SLA (viz Příloha č. 6) a to po celou dobu platnosti Smlouvy.

Služba Pracovišť dále zahrnuje povinnost Poskytovatele provádět revize elektrických zařízení poskytovaných v rámci Služby Pracovišť v souladu s platnou právní úpravou.

Součástí servisního a provozního zabezpečení uživatelského HW (PC, notebooku, telefony, tablety tiskárny apod. – dále jen „Uživatelský HW“) budou také následující pravidelné aktivity:

- Proaktivní monitoring Pracoviště – prediktivní odhalování potenciálních problémů.

Opravy Uživatelského HW (PC, notebooku, telefony, tablety tiskárny apod.) způsobené nevhodným zacházením Uživatele nejsou součástí paušální ceny a neuplatní se na ně Příloha č. 6 (SLA) Smlouvy.

Poskytování Služby Pracoviště pro komponentu - Infrastruktura:

V rámci této služby poskytuje Poskytovatel Objednateli HW komponenty nutné pro řádný běh aplikací, uvedených v odst. 1.2.2 této Přílohy, a související síťové prvky (dále jen „HW TI“) a dále zajištění kompletního servisního zajištění těchto HW TI komponent včetně výměny vadných dílů či celých komponent. Poskytovatel zajistí ke všem poskytnutým HW TI komponentám hardwarovou podporu výrobce zařízení (hardware maintenance) po celou dobu platnosti Smlouvy. Součástí těchto služeb je také zajištění podpory souvisejícího systémového a podpůrného SW, včetně upgrade či update těchto SW komponent.

Poskytování Služby Pracoviště – licence:

Licence k aplikacím uvedeným v odst. 1.2.2 této Přílohy Poskytovatel Objednateli poskytne v množstevním rozsahu (ve smyslu čl. 13 Smlouvy) odpovídajícím počtu a typům poskytnutých pracovišť dle aktuálně platného protokolu ve smyslu čl. 1.5 této Přílohy.

1.5 Výkaz služby

Na základě řádných vstupů podle článku 1.4 této Přílohy je možné generovat dílčí výkaz Služby Pracovišť, zejména k plnění povinností Poskytovatele dle odst. 8.5 Smlouvy. Obsahem tohoto výkazu budou tato data:

- 1) jména uživatelů;
- 2) přiřazené typy pracovišť (podle článku 1.2 této Přílohy);
- 3) místa pracovišť a jejich typy (podle článku 1.3 této Přílohy).

2. NÁSTROJE PRO POSKYTOVÁNÍ DAT

2.1 Obecný úvod

Nástroje pro sdílení dat jsou definovány pro nezbytné sdílení dat vně pracoviště/prostředí Objednatele tak, aby bylo možné sdílená data účelně sledovat a reportovat.

2.2 Způsob (forma) sdílení dat

Ke sdílení a poskytování dat může docházet výlučně s **předchozím určením zdrojového a cílového místa/uživatele nebo skupiny uživatelů.**

Bližší podmínky sdílení a poskytování dat jsou uvedeny ve Směrnici IT.

Příloha č. 2**Popis Ostatních Služeb****DÍLČÍ OSTATNÍ SLUŽBY****1. Dílčí Ostatní Služba: GPS jednotky**

- 1.1. Poskytovatel opravňuje Objednatele k integrování sledovaných objektů pomocí GPS jednotek do systému v počtu, který odpovídá počtu objektů dle zakoupené licence. Objektem se rozumí zařízení, které je vybavené aktivní vozidlovou GPS jednotkou či jejím ekvivalentem (např. zařízení pro monitoring osob, aplikace FleetwareTrack pro mobilní telefony apod.).

2. Dílčí Ostatní Služba: Smart Metering

- 2.1. Poskytovatel na základě objednávky v souladu s odst. 2.5 této Přílohy č. 2 Smlouvy a za dalších podmínek uvedených v tomto článku 2 této Přílohy č. 2 Smlouvy poskytuje Objednateli nevýhradní a nepostupitelnou licenci k Smart Metering Software ve smyslu § 2 Autorského zákona. Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění Smart Metering Software užit za podmínek stanovených tímto článkem 2 této Přílohy č. 2 Smlouvy, to však výlučně ve vztahu ke správě odečtů spotřeby vody. Objednatel na základě takto udělené licence a odpovídající objednávky nabyde licenci k následujícím částem Smart Metering Software:

2.1.1. SMG Server, SMG Client, SMG Mobile (dále jen „**Základní licence SW**“);

2.1.2. SMG Server, SMG Client, SMG Mobile – Modul vzdálené odečty -VODA (dále jen „**Modul vzdálené odečty-VODA**“);

2.1.3. SMG Client – Modul konfigurace zařízení-VODA (dále jen „**Modul konfigurace-VODA**“);

2.1.4. SMG Client – Modul mapy-VODA (dále jen „**Modul mapy-VODA**“); a

2.1.5. SMG Client – Modul diagnostika-VODA (dále jen „**Modul diagnostika-VODA**“);

Základní licence SW, Modul vzdálené odečty-VODA, Modul konfigurace-VODA, Modul mapy-VODA a Modul diagnostika-VODA jsou v této Smlouvě dále také společně i každý zvlášť označovány jako „**Smart Metering Software**“.

- 2.2. Objednatel má zájem, aby mu Poskytovatel zajišťoval služby aktualizace a podpory Smart Metering Software poskytnutého na základě objednávek. Poskytovatel zahajuje plnění této služby na základě příslušné objednávky Smart Metering Software, přičemž cenový základ pro výpočet ceny této služby vychází z množství licencí uvedených v objednávce a příslušné ceny licencí. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností obě Smluvní strany postupují tak, že tato dílčí Ostatní Služba je vždy poskytována ke každému Smart Metering Software, není-li v příslušné objednávce uvedeno jinak.
- 2.3. Dále se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby zajištění provozu Koncových zařízení za podmínek sjednaných níže v tomto článku 2 této Přílohy č. 2 Smlouvy (dále jen „**Zajištění provozu Koncových zařízení**“).
- 2.4. Předmět této dílčí Ostatní Služby definovaný v odst. 2.1 této Přílohy č. 2 Smlouvy je možné po vzájemné dohodě Smluvních stran rozšiřovat o další licence vztahující se k odečtu jiných energií (sektory ENERGIE, TEPLO, PLYN) a moduly.

Specifické podmínky

2.5. Tato dílčí Ostatní Služba a její části jsou Poskytovatelem poskytovány na základě jednotlivých objednávek učiněných v souladu s níže uvedeným objednávkovým procesem:

2.5.1. objednávku se specifikací požadovaného plnění, a to zejména:

2.5.1.1. počtem zařízení či zařízení třetí osoby, ke kterým je poskytována licence;

2.5.1.2. specifikací modulů, ke kterým jsou požadovány licence; a

2.5.1.3. požadovaných termínů poskytnutí licencí, kterým však Poskytovatel není v odůvodněných případech povinen vyhovět.

je oprávněn podat příslušný Garant prostřednictvím HelpDesku.

2.5.2. Poskytovatel řádně podanou a vyplněnou objednávku přijme a zajistí její realizaci.

3. Dílčí Ostatní Služba: Tisk, zaobálování a odesílání

3.1. Účelem této dílčí Ostatní Služby je zajištění tisku dle specifikace Objednatele, zaobálování a odeslání zásilek příjemcům pro Objednatele.

3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující služby:

3.2.1. vytištění černobílých nebo barevných dokumentů na bílý A4 papír dle požadavků, z dat předaných v dohodnuté elektronické podobě ve formě souborů PDF;

3.2.2. tisky z dodaných souborů na bílý A4 papír;

3.2.3. zaobálování (sklad + vložení) vytištěných dokumentů do obálek; a

3.2.4. hromadné poštovní podání zpracovaných zásilek.

3.3. Poskytovatel se zavazuje, v případě požadavku Objednatele, na doporučenou zásilku přidat do přijatého dokumentu k adrese podací číslo a Objednateli dodat e–mailem soupis odeslané doporučené pošty podacích čísel. Podacím číslem se rozumí jedinečné identifikační číslo nebo kód používaný doručovatelem pro identifikaci jednotlivé zásilky.

3.4. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit evidenci jednotlivých zakázek.

Specifické podmínky

3.5. Tato dílčí Ostatní Služba je Poskytovatelem poskytována na základě jednotlivých objednávek učiněných v souladu s níže uvedeným objednávkovým procesem:

3.5.1. objednávku se specifikací požadovaného plnění je oprávněn podat příslušný Garant prostřednictvím HelpDesku;

3.5.2. Poskytovatel řádně podanou a vyplněnou objednávku přijme a zajistí její realizaci.

4. Dílčí Ostatní Služba: Dlouhodobá servisní podpora

4.1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele následující činnosti a aktivity:

- 4.1.1. koordinační činnost při spolupráci s vybranými PCO pro SVS;
- 4.1.2. správa vjezdových bran do objektů SVS, opravy, nastavení, servis dálkových ovladačů;
- 4.1.3. opravy systémů EZS, EPS, cCtV; a
- 4.1.4. pravidelné kontroly systémů EZS, EPS, CCTV.

Příloha č. 4

Řízení a správa smluvního vztahu

1. Procesní postup pro řešení jednotlivých Změn a oprávnění jednotlivých rolí

(v návaznosti na interní předpisy Smluvních stran)

- 1.1. Změna poskytování Služeb Pracovišť v souvislosti s novým pracovním místem definovaného typu či zrušením stávajícího pracovního místa definovaného typu probíhá následovně:
 - 1.1.1. požadavek na Změnu poskytování Služeb Pracovišť v této věci je oprávněn podat kterýkoli Garant prostřednictvím HelpDesku;
 - 1.1.2. Poskytovatel takový požadavek realizuje, pokud realizací požadavku nedojde ke snížení počtu pracovních míst podporovaných v rámci Služeb Pracovišť pod Minimální počet pracovních míst; pokud by mělo dojít realizací požadavku ke snížení počtu těchto pracovních míst pod Minimální počet pracovních míst, musí jeho realizaci a související změnu Přílohy č. 3 (Cenová ujednání) Smlouvy odsouhlasit obě Smluvní strany.
- 1.2. Změna poskytování Služeb Pracovišť v souvislosti se změnou specifikace pracovního místa či zavedením pracovního místa nového typu, vyžádaná ze strany Objednatele, probíhá následovně:
 - 1.2.1. požadavek na Změnu poskytování Služeb Pracovišť v této věci je oprávněn podat kterýkoli Garant prostřednictvím HelpDesku;
 - 1.2.2. Poskytovatel provede jeho posouzení a případně se k němu vyjádří, či jej odmítne realizovat v souladu se Smlouvou;
 - 1.2.3. Poskytovatel, za předpokladu kladného vyhodnocení viz výše, vyhotoví nabídku na realizace předmětného požadavku;
 - 1.2.4. v případě akceptace nabídky Poskytovatele ze strany Finančního schvalovatele Objednatele Poskytovatel požadavek realizuje;
 - 1.2.5. akceptovat Změnu poskytování Služeb Pracovišť v této věci je oprávněn Garant, který požadavek na Změnu poskytování Služeb Pracovišť v této věci podal.
- 1.3. Změna poskytování Služeb Pracovišť v souvislosti se změnou specifikace pracovního místa či zavedením pracovního místa nového typu, vyžádaná ze strany Poskytovatele, probíhá následovně:
 - 1.3.1. požadavek na Změnu poskytování Služeb Pracovišť v této věci je oprávněn podat Finanční schvalovatel Poskytovatele;
 - 1.3.2. Poskytovatel vyhotoví nabídku na realizace předmětného požadavku;
 - 1.3.3. v případě akceptace nabídky Poskytovatele ze strany Finančního schvalovatele Objednatele Poskytovatel požadavek realizuje;
 - 1.3.4. akceptovat Změnu poskytování Služeb Pracovišť v této věci je oprávněn příslušný Garant, či pokud tento není k dispozici, Finanční schvalovatel Objednatele.
- 1.4. Změna poskytování Ostatních Služeb týkajících se stávajících aplikací probíhá následovně:

- 1.4.1. požadavek na Změnu poskytování Ostatních Služeb v této věci je oprávněn podat Klíčový uživatel prostřednictvím HelpDesku;
 - 1.4.2. Poskytovatel provede jeho posouzení a případně se k němu vyjádří, či jej odmítne realizovat v souladu se Smlouvou;
 - 1.4.3. Poskytovatel, za předpokladu kladného vyhodnocení viz výše, vyhodnotí, zdali je tento požadavek:
 - 1.4.3.1. možné realizovat bez vlivu na cenu za Ostatní Služby; pak takový požadavek realizuje; nebo
 - 1.4.3.2. možné realizovat pouze se současnou změnou ceny za Ostatní Služby; pak takový požadavek musí schválit Finanční schvalovatel Objednatele, a teprve následně dojde k jeho realizaci Poskytovatelem;
 - 1.4.4. akceptovat Změnu poskytování Ostatních Služeb v této věci je oprávněn příslušný Klíčový uživatel.
- 1.5. Změna poskytování Ostatních Služeb týkajících se jiného plnění probíhá následovně:
- 1.5.1. požadavek na Změnu poskytování Ostatních Služeb v této věci je oprávněn podat Finanční schvalovatel Objednatele prostřednictvím HelpDesku, v rámci kterého určí osobu v roli Klíčového uživatele a Garanta; případně je oprávněn podat stejným způsobem změnu Garant, který určí v rámci požadavku Klíčového uživatele;
 - 1.5.2. Poskytovatel provede jeho posouzení a případně se k němu vyjádří, či jej odmítne realizovat v souladu se Smlouvou;
 - 1.5.3. Poskytovatel, za předpokladu kladného vyhodnocení viz výše, vyhotoví nabídku na realizaci předmětného požadavku;
 - 1.5.4. v případě akceptace nabídky Poskytovatele ze strany Finančního schvalovatele Objednatele Poskytovatel požadavek realizuje;
 - 1.5.5. akceptovat Změnu poskytování Ostatních Služeb v této věci je oprávněn příslušný Garant.
- 1.6. Změna poskytování Ad-hoc Služeb probíhá následovně:
- 1.6.1. požadavek na Změnu poskytování Ad-hoc Služeb je oprávněn podat příslušný Garant prostřednictvím HelpDesku;
 - 1.6.2. Poskytovatel provede jeho posouzení a případně se k němu vyjádří, či jej odmítne realizovat v souladu se Smlouvou;
 - 1.6.3. Poskytovatel, za předpokladu kladného vyhodnocení viz výše, vyhotoví nabídku na realizaci předmětného požadavku;
 - 1.6.4. v případě akceptace nabídky Poskytovatele ze strany Finančního schvalovatele Objednatele Poskytovatel požadavek realizuje;
 - 1.6.5. akceptovat Změnu poskytování Ad-hoc Služeb je oprávněn příslušný Garant.
- 1.7. Další změny mohou být realizovány pouze dle dohody Smluvních stran.

2. Interní řešení sporů mezi Garanty

- 2.1. V případě, kdy má konkrétní aplikace větší počet Garantů, musí tito Garanti pro jednu konkrétní aplikaci vystupovat při uplatňování svých práv a povinností dle Smlouvy ve shodě,

nestanoví-li Smlouva jinak. Pokud nedojde ke shodě těchto Garantů ani do 7 pracovních dnů od vzniku interního sporu, musí tito Garanti zajistit eskalaci na Provozního schvalovatele Objednatele, který rozhodne o dalším postupu a náležitě informuje Poskytovatele.

Příloha č. 5

Vzorová dokumentace

5.1. Vzorová poptávka

POPTÁVKA

[ČÍSLO POPTÁVKY]

dle Smlouvy o outsourcingu IT služeb ze dne [DOPLNIT], reg. číslo [DOPLNIT] (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi společnostmi **Severočeská vodárenská společnost a.s.** se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 50 Teplice, IČO: 49099469, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 465 („**Objednatel**“) a **Mateotech a.s.** se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 01 Teplice, IČO: 294 15 560, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 2823 („**Poskytovatel**“)

Tato poptávka je ze strany Objednatele předkládána v souladu s odst. 3.2 Smlouvy.

Veškeré pojmy s velkým písmenem mají význam definovaný v této poptávce či ve Smlouvě.

1. SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEHO ÚČEL

- 1.1 V rámci této poptávky je požadováno [DOPLNIT].
- 1.2 Poskytnuté plnění má sloužit ke [DOPLNIT].

2. POŽADOVANÝ TERMÍN REALIZACE/HARMONOGRAM PLNĚNÍ (VOLITELNÉ)

- 2.1 [DOPLNIT]

3. CENOVÉ POŽADAVKY (VOLITELNÉ)

- 3.1 Úvodní cenový předpoklad Objednatele na realizaci plnění dle této poptávky je [DOPLNIT] Kč.
- 3.2 Veškeré ceny uvedené v této poptávce jsou bez DPH.

4. NÁVRH ZPŮSOBU POŽADOVANÉHO PLNĚNÍ (VOLITELNÉ)

- 4.1 [DOPLNIT]

5. MÍSTO PLNĚNÍ (POVINNÉ, POKUD SE LIŠÍ OD SÍDLA OBJEDNATELE)

- 5.1 Místem poskytnutí / poskytování plnění dle této poptávky má být sídlo Objednatele.

6. SPECIFIKACE GARANTA

- 6.1 Garantem pro předmět plnění dle této poptávky je výlučně [DOPLNIT].

7. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 7.1 Za Objednatele je tuto poptávku oprávněna podat pouze oprávněná osoba v souladu s ustanovením 3.7 Smlouvy.

Objednatel

V _____ dne __. __. _____

.....
Severočeská vodárenská společnost a.s.

DOPLNIT

5.1. Vzorová nabídka

NABÍDKA

[ČÍSLO NABÍDKY]

dle Smlouvy o outsourcingu IT služeb ze dne [DOPLNIT], reg. číslo [DOPLNIT] (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi společnostmi **Severočeská vodárenská společnost, a.s.** se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 50 Teplice, IČO: 49099469, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 466 („**Objednatel**“), a Mateotech a.s. se sídlem Přítkovská 1689/14, Trnovany, 415 01 Teplice, IČO: 294 15 560, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 2823 („**Poskytovatel**“).

Tato nabídka je ze strany Poskytovatele předkládána v souladu s odst. 3.3 Smlouvy, kdy na základě její akceptace ze strany Objednatele dle odst. 3.4 a násl. Smlouvy dojde k uzavření Dílčí smlouvy. V takovém případě se práva a povinnosti Smluvních stran související s poskytováním plnění dle této Dílčí smlouvy řídí Smlouvou, není-li v této Dílčí smlouvě výslovně stanoveno jinak.

Veškeré pojmy s velkým písmenem mají význam definovaný v této nabídce či ve Smlouvě.

8. SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEHO ÚČEL

- 8.1 V rámci této nabídky je nabízeno [DOPLNIT].
- 8.2 Poskytnuté plnění má sloužit ke [DOPLNIT].

9. TERMÍN REALIZACE / HARMONOGRAM PLNĚNÍ

- 9.1 [DOPLNIT]

10. SPECIFIKACE POŽADOVANÉ SOUČINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1 [DOPLNIT].

11. CENOVÉ PODMÍNKY A NÁLEŽITOSTI FAKTURACE

- 11.1 [DOPLNIT]
- 11.2 Veškeré ceny uvedené v této nabídce jsou bez DPH.

12. POSTUP A PODMÍNKY AKCEPTACE PLNĚNÍ / AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

12.1 [DOPLNIT]

13. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

13.1 [DOPLNIT]

14. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

14.1 Tato nabídka je platná do [DOPLNIT].

14.2 Za Objednatele je tuto nabídku oprávněna podat pouze oprávněná osoba v souladu s ustanovením 3.7 Smlouvy.

Tuto nabídka předkládá:

Tuto nabídku akceptuje:

Poskytovatel

Objednatel

V _____ dne __. __. ____

V _____ dne __. __. ____

.....
Mateotech, a.s.

.....
Severočeská vodárenská společnost a.s.

DOPLNIT

DOPLNIT

Příloha č. 6**Service level agreement (SLA)****1 Vymezení základních pojmů**

„**Doba řešení**“ (Fix Time) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel provede eliminaci Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu nahrazením nebo opravou či nastavením ICT prostředku, resp. jeho části., nebo zajistí dočasné náhradní řešení, které umožní pokračování dotčené pracovní činnosti.

„**Dostupnost Služby**“ se vyjadřuje v procentech a je vykázána jako poměr mezi požadovanými Provozními hodinami sníženými o časový průmět Dob zotavení jednoho či více paralelně eliminovaných Incidentů typu Critical na jedné straně a na straně druhé Provozními hodinami, pokud není stanoveno jinak.

„**HelpDesk**“ je aplikace sloužící v rámci služeb Service Desku pro elektronické zadávání Žádostí Uživateli. Přijímání Žádostí do HelpDesku Poskytovatele ve smyslu příslušných ustanovení Smlouvy je možné 24 hodin denně a jejich řešení je garantováno ve Standardní pracovní době.

„**Incident**“ znamená jakoukoliv neočekávanou situaci při práci Uživatele způsobenou ICT prostředky, která způsobí nebo může způsobit přerušení poskytování Služby nebo snížení kvality a rozsahu poskytování Služby v Provozních hodinách s výjimkou Plánovaných odstávek a doby trvání Vyšší moci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Incident je stav, kdy přestala fungovat zcela či z části některá s poskytovaných ICT služeb, která běžně funguje.

„**Interval údržby**“ je periodicky se opakující se časový úsek určený především ke standardní profylaxi, běžné údržbě, rekonfiguraci, upgrade či výměny ICT prostředků využitých při poskytování Služby nebo jejího podpůrného zajištění.

„**KPI (Key Performance Indicator)** je ukazatel pro vyhodnocení kvality nebo rozsahu Služby (klíčový ukazatel provedení).

„**Kritické prvky infrastruktury**“ jsou takové prvky ICT infrastruktury Poskytovatele, které ovlivňují datovou komunikační infrastrukturu, funkčnost služby dispečinku a prvky, které vyžadují služby databází Oracle a MS SQL.

„**Nedostupnost Služby**“ je komplementární doplněk k Dostupnosti Služby.

„**Plánovaná odstávka**“ znamená mezi Objednatelem a Poskytovatelem předem dohodnutý časový úsek, ve kterém bude/byla provedena odstávka ICT prostředků využitých při poskytování Služeb nebo jejich podpůrného zajištění. Plánovanou odstávkou bude/bylo případně omezeno či přerušeno poskytnutí Služeb a toto přerušeno nemůže být kvalifikováno jako Závada. Plánované odstávky jsou realizovány zejména v Intervalech údržby.

„**Požadavek**“ je žádost Uživatele o návrh, ocenění, vytvoření a nasazení změny malého či velkého rozsahu, změnu nastavení Služeb či novou funkcionalitu. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Požadavkem Uživatel žádá o něco nového, co dosud neměl.

„**Pracovní den**“ je den, který v České republice není dnem pracovního klidu nebo státním svátkem.

„**Provozní hodiny**“ je časový úsek, kdy Poskytovatel poskytuje konkrétní Službu Objednateli s výjimkou časových průmětů realizovaných Plánovaných odstávek.

„**Reakční doba**“ je časový limit měřený v Provozních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zahájí přípravné práce vedoucí k řešení Žádosti. Jedná se tak o časový úsek mezi otevřením Žádosti a jejím přepnutím do stavu „OPEN“.

„**Service Desk**“ znamená službu spočívající v přijímání Žádostí Uživatelů a koordinaci podpory.

„**SLA**“ (Service Level Agreement) je písemnou dohodou o úrovni poskytované Služby, vč. rozsahu Služby a její kvality.

„**Služba**“ je detailně charakterizována ve Smlouvě, zejména v článku 3.1 a Přílohách 1 a 2.

„**Standardní pracovní doba**“ je definována jako časový úsek od 7:00 do 15:30 Pracovního dne.

„**Uživatel**“ je osobou Objednatele nebo jiného Příjemce Služeb, která užívá ICT prostředky ve správě Poskytovatele.

„**Vyšší moc**“ znamená působení okolnosti nebo překážky vylučující povinnost k náhradě škody vzniklé nezávisle na vůli Objednatele nebo Poskytovatele, které brání Objednateli či Poskytovateli v plnění povinností, resp. poskytování Služeb a nemůže být kvalifikováno jako Závada. Jedná se především o překážky vylučující povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Podrobněji viz čl. 29 Smlouvy.

„**Vzdálený přístup**“ je technika umožňující sestavení trvalé nebo časově omezené telekomunikační relace (datové spojení) mezi dvěma nebo více stranami přes definované komunikační protokoly a rozhraní.

„**Závada**“ je měřitelný resp. pozorovatelný jeden konkrétní reprodukovatelný projev Incidentu v konkrétním prostředí.

„**Závažnost**“ znamená míra dopadu Požadavku či Incidentu na rozsah nebo kvalitu aktuální nebo budoucí funkčnosti IT systémů, tj. jak požadavek ovlivňuje v SLA definovanou úroveň Služby. Požadavky jsou klasifikovány jako Critical - vážný, Normal – normální.

„**Žádost**“ (CALL) je obecný termín, pod nímž se rozumí požadavek Pověřeného uživatele vůči Service Desku na šetření Závady, na konzultaci, na informaci, na provedení aktivity pro zpřístupnění dílčí funkčnosti Služby nebo celé Služby Uživateli, dále pak žádost o návrh, ocenění, vytvoření a nasazení změny malého či velkého rozsahu. Za Žádost je rovněž považována stížnost či reklamacie Pověřeného uživatele. Sdělení ze strany Objednatele nebo třetích stran o plánovaných, zjištěných či provedených aktivitách souvisejících s poskytováním Služeb jsou také evidovány Service Deskem jako Žádost.

2 Klasifikace Závažnosti Incidentu

Při poskytování Služeb může dojít k Závadám, které jsou ohlášeny na Service Desk prostřednictvím HelpDesk jako požadavek na šetření/odstranění Závady. Service Desk po nahlášení Závady prověří, zda jsou naplněny předpoklady pro vznik nové Žádosti a klasifikuje jí podle její závažnosti, tj. dopadu na Kritické prvky infrastruktury a/nebo počet zasažených Uživatelů. V případě, že nebude v konkrétní specifikaci Služby definován přesnější popis závažnosti, pak bude uplatněna níže uvedená klasifikace.

Klasifikace incidentu	Popis závažnosti
Critical (vážný)	Životně důležité funkce nelze uskutečnit vůbec nebo zpracování dat a práce s IT systémy je nedostupné pro více jak 50% Uživatelů Služby a neexistuje pro ně náhradní způsob zajištění procesního zpracování, popř. jsou nedostupností zasaženy Kritické prvky infrastruktury.
Normal (standardní)	Všechny ostatní případy, tj. normální závažnost.

3 Vyhodnocování úrovně poskytovaných Služeb

Předmět plnění Smlouvy Poskytovatelem je vymezen pomocí jednotlivých SLA pro Služby uvedené níže. Poskytovatel je povinen parametry úrovně poskytovaných Služeb (KPI) vyhodnocovat měsíčně na

základě evidovaných Incidentů a za pomoci informací dostupných z Infrastrukturního a aplikačního monitoringu.

4 Následky neplnění úrovně poskytovaných Služeb

Tato kapitola definuje požadované parametry úrovně poskytovaných služeb (KPI), které kvantifikují požadovanou úroveň Služeb (SLA). Zároveň definuje důsledky neplnění očekávaných parametrů.

V případě, že Poskytovatel nedosáhne sjednané úrovně poskytovaných Služeb, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokuty ve výši uvedené v příslušném SLA dle charakteru pochybení.

Název Služby		Služby Pracovišť	
Stručný popis Služby		Předmětem této služby je poskytnutí uceleného prostředí pro práci, které obsahuje HW i SW a jejich správu	
Provozní hodiny	Interval údržby	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost pro vybrané aplikace⁴
Denně (Po-Ne) 00:00 – 24:00 (24x7)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 7:00 následujícího Pracovního dne	Standardní pracovní doba	a, b, f, h, i, I ⁵
Reakční doba	Typ Critical	Typ Normal	
Incident	2 hod	4 hod	
Požadavek	4 hod	8 hod	
Důsledek neplnění KPI	Koeficient	Sazba smluvní pokuty	
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodiny přes povolený limit	1.000,- Kč	
Max. doba odezvy pro Požadavky	Za každou dokončenou 1,0 Pracovní hodinu přes povolený limit	500,- Kč	
	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	10.000	

Poskytovatel se zavazuje vyřešit incidenty režimu best effort, kdy je Poskytovatel povinen pro odstranění incidentu vynaložit maximální snahu, a to s ohledem na odbornou péči, s kterou je povinen

⁴ Parametr dostupnosti je definována výhradně pro aplikace x, y, z. Tento parametr se současně hodnotí pro aplikaci jako celek napříč všemi pracovními místy, tedy i jakékoli smluvní pokuty jsou uplatňovány pouze jednou za nedostupnost aplikace jako celku.

⁵ Viz pozn. ⁴ výše

jednat. Poskytovatel je povinen v režimu best effort přijmout veškeré kroky k odstranění incidentu, jež odpovídají znalostem a pečlivosti odborníka v této oblasti a jsou obvyklé, nezbytné a správné pro zajištění odstranění incidentu, s přihlédnutím k případné potřebě součinnosti třetích osob.

4.1 Způsob monitorování služeb

Poskytovatel bude provádět monitorování poskytovaných Služeb tak, aby bylo dosaženo těchto cílů:

1. poskytování služeb v dohodnuté kvalitě a ceně,
2. včasná identifikace odchylek od požadovaného stavu a jejich řešení bez vlivu na činnost Objednatele a úroveň poskytovaných Služeb.

Monitorování Služeb prostřednictvím aplikace HelpDesk je jednou z klíčových operativních činností řízení služeb a obsahuje následující aktivity:

- monitorování dostupnosti Služeb na základě vyhodnocování údajů o došlých oprávněných Žádostech upozorňujících na nedostupnost služeb a dále údajů o vyřešení těchto žádostí; Služba je tedy hodnocena jako nedostupná až tehdy, kdy bude na HelpDesk doručena Žádost upozorňující na nedostupnost konkrétní Služby; proaktivní monitoring dostupnosti Služeb není Poskytovatelem prováděn;
- Průběžné sledování dosahování požadovaných KPI
- Pravidelný reporting Poskytovatele Objednateli formalizovaným a jednoznačným způsobem dle odst. 4.1.2 této Přílohy

Monitoring využívá dat infrastrukturního a aplikačního monitoringu s cílem sledovat funkci jednotlivých komponent, na nichž jsou poskytované služby závislé. Druhým zdrojem jsou požadavky přijímané Service Deskem.

4.1.1 Příjem požadavků pracovištěm Service Desk a sledování zpracování Žadostí (ticketů)

1. Service Desk bude v Provozních hodinách přijímat Žádosti od Uživatelů a v Pracovních hodinách koordinovat zajištění podpory a pomoci, pokud není stanoveno jinak. Služba Service Desk je jediným relevantním místem pro příjem a registraci Žadostí. Telefonické přijímání Žadostí funguje ve Standardní pracovní době (interní číslo 8888 nebo +420417808888) a stejně tak jejich řešení je garantováno ve Standardní pracovní době.
2. Všechny hlášené Žádosti - Závady a Požadavky budou evidovány v aplikaci HelpDesk jako **CALL**. Adresa aplikace HelpDesk je <https://servicedesk.svs.cz>. Při vytvoření záznamu o Žádosti je v systému automaticky zaznamenám čas jeho založení, tj. Okamžik nahlášení Žádosti.
3. Operátor, přijímající Žádost, provede počáteční klasifikaci Žádosti s cílem identifikovat, zda se jedná o Závadu (pak z Žádosti vytvoří **INCIDENT**) nebo požadavek na změnu (pak z Žádosti vytvoří **REQUEST**). U Závady následně podle definice závažnosti Incidentu provede nastavení v souladu se Smlouvou (Critical nebo Normal).
4. Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému automaticky zaznamenám čas jeho uložení a jednoznačná identifikace, např. i pro možnost sledování průběhu eliminace Incidentu. Tyto činnosti musí operátor vykonat ve lhůtě stanovené Reakční dobou pro Službu. Záznam Incidentu má status **OPEN**.
5. V případě, že se nepodaří zajistit součinnost ze strany Objednatele, je tato informace zaznamenána v Service Deskovém nástroji HelpDesk společně s časem pokusu o kontakt (status **AWAITING CUSTOMER**). Tento status lze využít i v případě, že Uživatel požaduje jinou dobu řešení Incidentu než je mu navržena (například z důvodu nepřítomnosti).

6. Status **RESOLVED** je zpravidla záznamu přidělen ze strany Service Desku v okamžiku, kdy dojde k odstranění projevů Incidentu. Pro výpočet Doby řešení je rozhodující právě okamžik, kdy je tento status přidělen. Tehdy je také zaslán e-mail na autora hlášení o změně statusu, podobně jako v jiných případech, kdy se změnil status záznamu. Pokud Žádost vyřešit nelze, je uzavřena se stavem **FAILED**.
7. Pokud Uživatel nesouhlasí s výsledkem řešení, má možnost svoji Žádost reklamovat. Pak je Žádost znovu otevřena a prochází výše uvedeným postupem.

Předmětem monitorování a reportování budou minimálně tyto ukazatele:

- Reakční doba
- Doba řešení
- Čas strávený dotazy Objednatele na HelpDesk

4.1.2 Dostupnost vybraných aplikací⁶

Projekce jednotlivých Incidentů typu Critical a Provozních hodin na časovou osu umožní výpočet parametru Dostupnost pro každou Službu jednotlivě. Dostupnost všech provozních Služeb bude vykazována měsíčně.

Poskytovatel předá Objednateli do 5 pracovních po skončení kalendářního měsíce report obsahující přehled o času stráveném zpracováním dotazů Objednatele na HelpDesk a Žádostech (ticketech) zaslaných Poskytovateli prostřednictvím HelpDesku za uplynulý kalendářní měsíc s uvedenou Reakční dobou pro každou Žádost a vyhodnocením, zda bylo dodrženo SLA.

⁶ Viz pozn. ⁴ výše

Příloha č. 7

Ukončené smlouvy

Smluvní vztahy, u kterých bude v období po uzavření smlouvy platit jedna z následujících variant:

- a) Ukončeno plnění
- b) Plnění převedeno na Poskytovatele
- c) Plnění přefakturováno na Poskytovatele

Služba	Poskytovatel	Smlouva do	Vypořádání
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		I
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]

Příloha č. 8

Role

ROLE OBJEDNATELE

Role	Specifikace (např. aplikace)	Jméno	Kontakt
Finanční Schvalovatel		██████████	██████████
Provozní Schvalovatel		██████████	██████████

ROLE POSKYTOVATELE

Role	Specifikace (např. aplikace)	Jméno	Kontakt
Finanční Schvalovatel		██████████	██████████
Provozní Schvalovatel		██████████	██████████

Smluvní strany se dohodly, že osoby v rolích Finanční schvalovatel a Provozní schvalovatel doplní dodatečně.