Čj. 51644/2022-UVCR-99

Ev. číslo: 23/114-0

SERVISNÍ SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE
ELEKTRONICKÉHO SYSTÉMU SPISOVÉ SLUŽBY

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

(„Servisní smlouva“)

**Česká republika – Úřad vlády České republiky**

kterou zastupuje: PhDr. Mgr. Jiří Holík, ředitel Odboru vládní agendy,
na základě vnitřního předpisu objednatele

se sídlem: nábřeží Edvarda Beneše 128/4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana

IČO: 00006599

DIČ: CZ00006599

bankovní spojení: ČNB Praha, účet č.: 4320001/0710

kontaktní osoba: Ing. Věra Peškarová, tel. XXXXX,e-mail: XXXXX

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**S&T CZ s.r.o.**

kterou zastupuje: Ing. Miroslav Bečka a Dušan Stránský, jednatelé společnosti

se sídlem: V parku 2316/12, 148 00 Praha 4 - Chodov

IČO: 44846029

DIČ: CZ44846029

bankovní spojení: ČSOB, a.s., účet č.: 117422733 / 0300

kontaktní osoba: XXXXX

společnost je zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu Praha,

oddíl C, vložka 6033

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

# Preambule

1. Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. ZZVZ svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**Elektronický systém spisové služby pro Úřad vlády České republiky***“*, číslo zakázky Z2023-002139 zveřejněnou objednatelem dne 16.01.2023 („**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je provedení komplexního díla sestávajícího z jednotlivých fází – analýza nasazení elektronického systému spisové služby, detailní návrh řešení, nasazení elektronického systému spisové služby a Dashboardu, pilotní provoz, exit řešení a následně též zajištění poskytování služeb podpory takového systému.
2. Cílem této Servisní smlouvy je zejména zajištění provozu elektronického systému spisové služby, který bude splňovat požadavky vyplývající z platných a účinných právních předpisů České republiky a dalších souvisejících norem a standardů, a současně bude naplňovat požadavky Objednatele na způsob realizace spisové služby a příslušných procesů, včetně zajištění poskytování služeb podpory a rozvoje takové spisové služby.
3. Poskytovatel předložil dne 21.02.2023 Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvýhodnější ze všech posuzovaných nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat předmět Veřejné zakázky prostřednictvím Poskytovatele v souladu s touto Servisní smlouvou a Poskytovatel je ochoten se na realizaci Veřejné zakázky podílet.
4. Současně s uzavřením této Servisní smlouvy byla mezi Objednatelem a Poskytovatelem uzavřena Smlouva o dílo na implementaci elektronického systému spisové služby, na jejímž základě se Poskytovatel zavázal pro Objednatele v souladu se Zadávací dokumentací, Specifikací předmětu plnění a nabídkou provést zejména nasazení elektronického systému spisové služby a poskytnout Objednateli náležité Licence k jeho užití („**Smlouva o dílo**“).
5. Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na elektronické systémy spisové služby (dále jen „**eSSL**“). Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na šetření nákladů Objednatele.

# Definice a výklad pojmů

* 1. Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto Článku 1.1 této Servisní smlouvy s tím, že v textu Servisní smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:
		1. „**Administrátor**“ znamená „Správce“ ve smyslu NSESSS, tedy uživatele eSSL, kterému byla přidělena zvláštní oprávnění, tedy nejvyšší možné oprávnění v eSSL, umožňující vykonávat jeho povinnosti dle NSESSS, vyjma oprávnění ke změnám kódu eSSL;
		2. „**Akceptace**“ znamená schválení a převzetí výstupů poskytování Služeb Objednatelem v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*);
		3. „**Akceptační kritéria**“ má význam uvedený v Článku 12.4 této Servisní smlouvy;
		4. „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v Článku 12.1 této Servisní smlouvy;
		5. „**Akceptační řízení**“ znamená postup podle Článku 12 této Servisní smlouvy (*Akceptace a Testy*);
		6. „**Aktualizace**“ znamená jakoukoliv novou verzi eSSL anebo jeho části, v rámci které byl proveden zásah do kódu, nastavení, číselníků, algoritmů, databází, či jakýchkoliv částí eSSL vyžadujících provedení zásahu do souboru nebo databáze, které jsou součástí eSSL, zejména, nikoliv však výlučně, projevujících se navenek jakémukoliv uživateli či správci, nebo jedná-li se o jakoukoliv bezpečnostní aktualizaci. Aktualizací pro účely této Servisní smlouvy nejsou nové verze IT infrastruktury;
		7. „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména nikoliv však výlučně software, databáze a jakékoliv písemné výstupy vytvořené Poskytovatelem a předávané Objednateli na základě této Servisní smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
		8. „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
		9. „**Čas dodání Řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Řešení do Produkčního prostředí;
		10. „**Čas nahlášení Incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Servisní smlouvě;
		11. „Maximální celková doba nedostupnosti“ má význam uvedený v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy;
		12. „**Cena**“ znamená Cena Paušálních služeb a Cena Služeb na objednávku, nebo každá z nich samostatně;
		13. „**Cena Paušálních služeb**“ má význam uvedený v Článku 8.1 této Servisní smlouvy8.1;
		14. „**Cena Služeb na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 8.2 této Servisní smlouvy8.2;
		15. „**Člověkoden**“ znamená osm (8) Člověkohodin;
		16. „**Člověkohodina**“ znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, účelně vynaložené práce jednoho (1) člověka na skutečně odvedeném plnění této Servisní smlouvy, resp. Požadavku;
		17. 7.2„**Doba dodání Řešení**“ znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu a Časem dodání Řešení. Do Doby dodání Řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Servisní smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury anebo informačních systémů, na které je eSSL napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
		18. „**Dostupnost**“ znamená stav eSSL, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za podmínek dle této Servisní smlouvy byl možný řádný provoz eSSL v celém jeho rozsahu nebo jeho podstatné části, a také pokud je Dostupný alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena chybou eSSL nebo jiným technickým problémem způsobeným Poskytovatelem či jeho činnostmi prováděnými v technickém řešení eSSL;
		19. „**eSSL**“ znamená elektronický systém spisové služby Objednatele po jeho akceptaci a odstranění všech jejich vad v souladu se Smlouvou o dílo v jeho poslední verzi (včetně Aktualizací či změn provedených v souladu s touto Servisní smlouvou a Akceptovaných Objednatelem);
		20. „**Faktura**“ má význam uvedený v Článku 8.12 této Servisní smlouvy8.12;
		21. „**Incident**“ představuje neplánované přerušení fungování eSSL či jakékoli jeho části, omezení kvality fungování eSSL, anebo jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost eSSL. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy, anebo obvyklé pro eSSL v jeho aktuální verzi. Dále se Incidentem myslí jakýkoliv případ, kdy se eSSL nechová v souladu s **Přílohou č. 1** této Servisní smlouvy, anebo obvyklé pro eSSL v jeho aktuální verzi, či jakýkoliv případ včetně Výpadku, a to vše bez ohledu na to, zda jde o Vadu či nikoliv. Kategorizace Incidentů je uvedena v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy. Vada je vždy Incidentem a jde tak o podmnožinu pojmu Incident. Za Incident se považují pouze Incidenty nahlášené Objednatelem Poskytovateli přes Service Desk a za dobu trvání Incidentu se považuje doba od Času nahlášení Incidentu Objednatelem, do vyřešení Incidentu, které bude Objednatelem potvrzeno vhodným způsobem v Service Desku, byl-li Incident vyřešen;
		22. „**IT infrastruktura**“ znamená pro účely této Servisní smlouvy veškerý Hardware ve vlastnictví Objednatele a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem autorských práv, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného právního titulu. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.);
		23. „**Kontaktní osoba**“ má význam uvedený v **Příloze č. 4** této Servisní smlouvy;
		24. „**Licence**“ má význam uvedený v Článku 13.1 této Servisní smlouvy13.1;
		25. „**Měřený úsek**“ má význam uvedený v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy;
		26. „**Měsíční výkaz**“ znamená dokument obsahující souhrnnou evidenci poskytnutých Služeb zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány, jehož obsahové náležitosti jsou blíže stanoveny v této Servisní smlouvě;
		27. „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 7.5 písm. b) této Servisní smlouvy7.5(b);
		28. „**NSESSS**“ znamená Národní standard pro elektronické systémy spisové služby zveřejněný v oznámení Ministerstva vnitra ve VMV č. 64/2012, ve znění pozdějších předpisů;
		29. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
		30. „**Osobní údaje**“ znamená osobní údaje a citlivé údaje ve smyslu § 4 ZOOÚ, včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Nařízení a rozsudků ve smyslu článku 10 Nařízení;
		31. „**Paušální služby**“ znamenají servis, podporu a údržbu eSSL v souladu s touto Servisní smlouvou;
		32. „**Plánovaná odstávka eSSL**“ znamená plánované přerušení provozu eSSL, nebo jeho části, z důvodu nezbytné údržby. V případě, že bude trvat déle než jednu (1) hodinu, oznámí je Poskytovatel písemně Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění minimálně tři (3) dny předem. Kontaktní osoba Objednatele tuto odstávku potvrdí písemně Poskytovateli. Plánované odstávky eSSL budou plánovány výhradně mimo dobu požadované Dostupnosti eSSL, tedy mimo Měřený úsek. Plánované odstávky eSSL trvající méně než jednu (1) hodinu je možné dohodnout telefonicky minimálně čtyři (4) hodiny předem. Plánovanou odstávku eSSL je bez předchozího písemného souhlasu Objednatele možné provádět pouze jednou (1) v kalendářním měsíci;
		33. „**Plánovaná odstávka IT infrastruktury**“ znamená plánované přerušení provozu IT infrastruktury, nebo její části, z důvodu nezbytné údržby;
		34. „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Servisní smlouvou, která je uvedena v **Příloze č. 4** této Servisní smlouvy. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že realizací subdodávek dle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. Licence) Objednateli ze strany třetích osob;
		35. „**Poptávka**“ má význam uvedený v Článku 7. 5 písm. a) této Servisní smlouvy7.5(a);
		36. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
		37. 7.5(a)„**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 7.2 této Servisní smlouvy7.2;
		38. „**Produkční prostředí**“ znamená instanci eSSL v prostředí Objednatele v rutinním provozu běžně přístupnou uživatelům eSSL;
		39. „**Reakční doba**“ je doba od Času nahlášení Incidentu anebo požadavku do doručení Reakce Objednateli;
		40. „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu nebo na jiný požadavek, ve formě a způsobem dále definovanými v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy;
		41. „**Rozvoj**“ znamená vývoj, vytvoření a naprogramování zcela nových funkcionalit eSSL, změny a úpravy stávajících funkcionalit eSSL či jakékoli další změny a úpravy eSSL nad rámec Paušálních služeb a jejich uvedení do Produkčního a Testovacího prostředí v souladu s touto Servisní smlouvou formou Požadavků;
		42. „**Řešení**“ znamená dodání řešení Incidentu Poskytovatelem, kterým bude obnoven řádný provoz eSSL a který jej dovoluje dlouhodobě řádně užívat v celém rozsahu. Dodání Řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Paušální služby;
		43. „**Service Desk**“ je nástroj provozovaný Poskytovatelem pro hlášení a evidenci Řešení Incidentů;
		44. „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do eSSL a k nasazení Řešení;
		45. „**Služby**“ znamenají Paušální služby a Služby na objednávku, nebo každou z nich samostatně;
		46. „**Služby na objednávku**“ znamenají Rozvoj a dále obdobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytované nad rámec Paušálních služeb, poskytnuté/poskytované na základě Požadavku ze strany Objednatele zahrnující zejména, nikoliv však výlučně, školení nad rámec Smlouvy o dílo, další rozvoj, změny a vývoj eSSL a další s tím spojené služby;
		47. „**Smlouva o dílo**“ má význam uvedený v bodu (D) Preambule;
		48. „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání eSSL v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace rutinním provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a Testovacích scénářů;
		49. „**Testovací prostředí**“ znamená instanci eSSL provozovanou v prostředí Objednatele, určenou k testování a ke školení uživatelů;
		50. „**Testovací scénář**“ znamená scénář průběhu a provedení konkrétního Testu, který zpravidla určuje jednotlivé kroky, které mají být provedeny, počet uživatelů k jejich provedení, množství dat k jejich provedení a další atributy tak, aby došlo k dostatečnému otestování aktualizované verze eSSL;
		51. „**Vada**“ znamená jakoukoliv vadu, včetně vady právní, jak je specifikována zejména v ustanoveních § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, například rozpor mezi skutečnými vlastnostmi eSSL, jež jsou například způsobeny poskytnutými Službami, vady Služeb způsobující vady eSSL nebo ztěžující užívání eSSL, a podobné.
		52. „**Veřejná zakázka**“ má význam uvedený v bodě (A) preambule této Servisní smlouvy;
		53. „**Výpadek**“ znamená neplánované přerušení provozu eSSL či jakékoliv jeho podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele (je omezena jeho dostupnost). Za Výpadek se pro účely této Servisní smlouvy nepovažuje Výpadek způsobený pouze a jenom z důvodů způsobených třetími osobami, jejichž součinnost anebo bezvadné poskytování služeb je povinen zajistit Objednatel (poskytovatel služeb podpory IT infrastruktury a informačních systémů, na které je eSSL napojen);
		54. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
		55. „**ZoZOU**“ znamená zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
		56. „**ZRS**“ znamená zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů; a
		57. „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
	2. Pro výklad této Servisní smlouvy platí následující pravidla:
		1. Pojmy definované v této Servisní smlouvě v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
		2. Odkazy na „dny“ jsou odkazy na kalendářní dny.
		3. Odkazy na „pracovní dny“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
		4. Pojem „listinný“ nebo „listinné“ znamená dokument tištěný na papíře, sešitý způsobem snižujícím možnost rozešití a opatřený vlastnoručními podpisy osob jednajících za jednotlivé Strany.
		5. Přílohy k této Servisní smlouvě jsou nedílnou součástí této Servisní smlouvy a odkazy na tuto Servisní smlouvu zahrnují i odkaz na tyto přílohy.
		6. Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty jsou odkazem na takový dokument ve znění všech případných změn a dodatků.
		7. Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
		8. Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Servisní smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.
		9. Pojem újma znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Servisní smlouvy.
		10. Není-li v této Servisní smlouvě výslovně uvedeno jinak, použije se pro pojmy nedefinované touto Servisní smlouvou a označené velkým písmenem definice obsažená ve Smlouvě o dílo.
		11. Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v jednotlivých přílohách mají stejný význam jako v těle Servisní smlouvy, není-li v konkrétní příloze výslovně uvedeno jinak.
		12. V případě rozporu mezi textem těla této Servisní smlouvy a jejími přílohami má přednost text těla této Servisní smlouvy.

# Předmět a účel Servisní smlouvy

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

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

* 1. Účelem této Servisní smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zajištění řádného chodu eSSL a provádění Rozvoje a dalších Služeb na objednávku dle Požadavků Objednatele, a to v souladu s touto Servisní smlouvou. Účelem této Servisní smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností dle Zadávací dokumentace. Ustanovení této Servisní smlouvy, jejích Příloh a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. tělo Servisní smlouvy, 2. Přílohy, 3. Zadávací dokumentace.

# Doba a místo poskytování Služeb

* 1. Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne akceptace Fáze 4 dle Smlouvy o dílo.
	2. Místem plnění veřejné zakázky je objekt Objednatele, tj. Strakova akademie, na adrese nábřeží Edvarda Beneše 128/4, Praha 1 – Malá Strana, PSČ 118 01 a další objekty Objednatele.
	3. Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k eSSL a IT infrastruktuře. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k eSSL a IT infrastruktuře prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním Kontaktním osobám dle **Přílohy č. 4** této Servisní smlouvy včetně nastavení oprávnění dle vnitřních předpisů Objednatele a dle rozhodnutí Objednatele.

# Paušální služby

* 1. Paušální služby sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností, které je Poskytovatel povinen provádět ode dne uvedeného v Článku 3.1 této Servisní smlouvy:
		1. podpora, servis a údržba eSSL v Produkčním i Testovacím prostředí dle této Servisní smlouvy a **Přílohy č. 1** této Servisní smlouvy, včetně zajištění, implementace a instalace Aktualizací eSSL způsobených změnami NSESSS a obecně závazných právních předpisů (legislativní update);
		2. provozování Service Desku pro nahlašování Incidentů, umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Servisní smlouvě;
		3. udržování aktuální Dokumentace eSSL;
		4. lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění Servisních zásahů;
		5. poskytování podpory eSSL a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek pro Paušální služby pro eSSL dále stanovených v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy;
		6. podávání pravidelných Měsíčních výkazů dle specifikace uvedené v Článku 8 této Servisní smlouvy (*Cena*);
		7. zajištění a provádění Paušálních služeb a Servisních zásahů do klientské části eSSL instalované na koncových zařízeních uživatelů eSSL, disponuje-li eSSL takovou částí;
		8. návrhy optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení eSSL;
		9. poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 4.1 písm. h) této Servisní smlouvy nad IT infrastrukturou.
	2. **Odstraňování Incidentů.** Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb ve smyslu Článku 4.1 písm. d) této Servisní smlouvy, tj. v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:
		1. dodání Řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Servisní smlouvy;
		2. dodržení Reakční doby odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy;
		3. dodržení Doby dodání Řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy.
	3. **Legislativní update**. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb provádět legislativní update ve smyslu Článku 4.1 písm. a) této Servisní smlouvy proaktivně sledovat přijetí, změny a zrušení právních předpisů, které mají dopad na eSSL, a informovat Objednatele o těchto změnách, které je nutné zohlednit v eSSL v návaznosti na uvedené změny. Poskytovatel je dále povinen zajišťovat aktualizaci eSSL tak, aby vyhovoval aktuálnímu znění NSESSS a dalším platným a účinným právním předpisům České republiky, zejména:
		1. zákonu č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů;
		2. vyhlášce č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby ve znění pozdějších předpisů;
		3. NSESSS;
		4. zákonu č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
		5. zákonu č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů;
		6. vyhlášce č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích ve znění pozdějších předpisů;
		7. vyhlášce č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy;
		8. zákonu č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů;
		9. zákonu č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů;
		10. vyhlášce č. 260/2016 Sb., o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu shody;
		11. zákonu č. 12/2020, o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
		12. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, tzv. eIDAS;
		13. ZoZOU;
		14. zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů;
		15. vyhlášce č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

# Service Desk

* 1. Poskytovatel se zavazuje pokračovat v provozu Service Desku, který byl zpřístupněn Objednateli nejpozději v rámci Fáze 3 (Nasazení eSSL a Dashboardu) dle Smlouvy o dílo. Po celou dobu trvání této Servisní smlouvy udržuje v provozu Service Desk a uděluje náležitá oprávnění k přístupu do Service Desku zaměstnancům Objednatele a dalším pověřeným uživatelům dle pokynů Objednatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Service Desku v následujícím rozsahu:
		1. 7×24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu, prostřednictvím přímého přístupu do Service Desku na webové adrese: https://serviceportal.snt-world.com/vmweb/vmweb.
		2. 5×10, tj. v pracovních dnech v době od 8:00 do 18:00, elektronickou poštou na adrese: servicedesk@sntcz.cz, anebo
		3. 5×10, tj. v pracovních dnech v době od 8:00 do 18:00, na telefonním čísle: + 420 296 300 500.
	2. Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Poptávek, podporu Servisních zásahů, Nabídek, Požadavků a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým Kontaktním osobám, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Poptávek, Požadavků a dalších zpráv, informování Objednatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech, Poptávkách, Požadavcích a dalších zprávách, efektivní Incident management a další funkcionality běžné u Service Desku („**Úkony Service Desku**“).
	3. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele předložit záznam o veškerých Úkonech Service Desku ve formě strojově čitelného logu, jenž umožňuje vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Service Desku v elektronické podobě. 5.3Z výstupu ze Service Desku musí být zřejmé:
		1. datum a čas, kdy byly jednotlivé Úkony Service Desku přijaty či provedeny;
		2. identifikace osoby, která Úkony Service Desku provedla či přijala;
		3. stručný popis konkrétní činnosti a Doba řešení; a
		4. popis konkrétních změn eSSL nebo jeho obsahu a Době řešení.

# Nahlášení Incidentu

* 1. Hlášení o Incidentu Poskytovateli bude provedeno přímým zadáním Incidentu do Service Desku, odesláním e-mailu nebo telefonátem na kontaktní číslo Service Desku, přičemž Objednatel je povinen uvést popis Incidentu, a to v následujícím rozsahu:
		1. krátký a rámcově výstižný název Incidentu;
		2. určení prostředí (Testovací prostředí, Produkční prostředí,);
		3. detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací;
		4. kategorii Incidentu (A, B, C).
	2. V případě, že některá z náležitostí dle Článku 6.1 této Servisní smlouvy 6.1chybí nebo je nedostatečná, může si Poskytovatel vyžádat její doplnění od Objednatele; tato skutečnost však nemá vliv na určení Času nahlášení Incidentu.
	3. Je-li Incident nahlašován zadáním Incidentu do Service Desku, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas vytvoření ticketu v Service Desku. Je-li Incident nahlašován písemně na e-mailovou adresu, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas odeslání e-mailu z e-mailového serveru Objednatele, nebo v případě hlášení Incidentu telefonicky čas ukončení telefonického hovoru. Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem bezodkladně potvrdit přijetí hlášení o Incidentu, a to vždy prostřednictvím Service Desku a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorizace příslušného Incidentu. Nepotvrdí-li Poskytovatel přijetí Incidentu, nemá to vliv na Čas nahlášení Incidentu.
	4. Proces řešení a vyřešení Incidentu je blíže specifikovaný v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy. Není-li v této Servisní smlouvě anebo **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Service Desku a komunikuje řešení Incidentů s Objednatelem prostřednictvím Service Desku.

# Služby na objednávku

* 1. **Rozsah Služeb na Objednávku.** Služby na objednávku sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:
		1. Rozvoj; a
		2. obdobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytované nad rámec Paušálních služeb (např. dodatečné školení dle požadavků Objednatele, reporting a jednorázové analýzy nad rámec Paušálních služeb).
	2. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě Požadavků odsouhlasených Poskytovatelem (dále jen „**Požadavek**“). Každý Požadavek se řídí touto Servisní smlouvou a ustanovení této Servisní smlouvy mají přednost před odchylnými ustanoveními Požadavku.
	3. Člověkoden trvá osm (8) člověkohodin. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Požadavku (trvá 60 minut, které na sebe nemusí bezprostředně navazovat).
	4. Objednatel není povinen uzavřít byť jediný Požadavek nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
	5. **Uzavírání Požadavků**. Sjednání Požadavků bude probíhat následovně:
		1. Objednatel je v době trvání této Servisní smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli poptávku na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemné poptávky na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo písemně prostřednictvím Service Desku („**Poptávka**“). Součástí Poptávky mohou být rovněž základní Akceptační kritéria.
		2. Nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) pracovních dnů od doručení Poptávky Poskytovateli v písemné formě doručit Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy cenovou nabídku na realizaci Poptávky, která musí obsahovat minimálně:
			1. odkaz na tuto Servisní smlouvu;
			2. předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
			3. termín plnění (harmonogram);
			4. dopad na eSSL;
			5. návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
			6. požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob; a
			7. cenovou nabídku obsahující počet Člověkodnů (případně Člověkohodin) potřebných na zpracování Požadavku dle cenové sazby uvedené v Článku 8.2 této Servisní smlouvy.8.2 Počet Člověkodnů (případně Člověkohodin) bude určen na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku.

dále jen („**Nabídka**“).

* + 1. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí, nebo pokud nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Poptávce, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Požadavku, byl-li již uzavřen, dodatkem doplnit.

V případě že nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Poptávce, Nabídce, Požadavku, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Služba na objednávku splňovat, aby taková Služba na objednávku nebo jakékoliv výstupy takové Služby na objednávku mohly sloužit svému účelu uvedenému v Poptávce či Požadavku, nebo z nich jinak vyplývající.

* + 1. V případě, že Objednatel souhlasí s Nabídkou, vystaví Požadavek (dále jen „**Požadavek**“). Přílohou Požadavku je vždy příslušná Nabídka. Na základě Požadavku se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Požadavek je uzavřen doručením Požadavku Poskytovateli. Požadavek je oprávněna učinit Kontaktní osoba Objednatele pro věci smluvní.
	1. Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že doručování Nabídky a Požadavku, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 7 této Servisní smlouvy (*Služby na objednávku*), není-li výslovně stanoveno v této Servisní smlouvě nebo jejích Přílohách jinak.
	2. Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Poptávce či Požadavku, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností se stanovuje, že cena za Služby na objednávku již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
	3. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy, nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétního Požadavku, pak po provedení akceptační procedury takového dokumentu s uvedením výroku „**akceptováno**“ musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušného Požadavku splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
	4. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální služby dle této Servisní smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich akceptace.
	5. Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro akceptační proceduru přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
	6. **Ukončení Požadavků**. Smluvní vztah založený Požadavkem může být před jeho splněním ukončen:
		1. způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Servisní smlouva, přičemž ustanovení Článku 19 této Servisní smlouvy19 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
		2. odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takového Požadavku dojde k odmítnutí převzetí v souladu s Článkem 1212 (*Akceptace a Testy*) a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, Vady Služeb na objednávku neodstraní;
		3. odstoupením v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takového Požadavku dojde k převzetí s výhradami a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu.
	7. V případech ukončení odstoupením se ruší Požadavek od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Požadavku provedení jakýchkoliv zásahů do eSSL, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a eSSL uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku.
	8. V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 7.12 této Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétním Požadavkem a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Částečné ukončení této Servisní smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Požadavků a Poskytovatel je povinen závazky z takových Požadavků splnit.
	9. V případě odstoupení od této Servisní smlouvy jako celku zanikají i všechny Požadavky, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Požadavků trvá. V takovém případě zůstávají takové Požadavky platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Požadavcích neupravené se budou do splnění Požadavků řídit zněním ustanovení této Servisní smlouvy.
	10. Zánik smluvního vztahu založeného Požadavkem se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Požadavky a touto Servisní smlouvou.
	11. Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Požadavků je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb, a to v rámci Měsíčního výkazu, přičemž podrobné požadavky na obsah Měsíčního výkazu jsou stanoveny v Článku 8 této Servisní smlouvy (*Cena*).

# Cena

* 1. Cena za poskytování Paušálních služeb je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Paušálních službách ve výši 64.155,83 Kč bez DPH (slovy: šedesát čtyři tisíc jedno sto padesát pět korun českých osmdesát tři haléřů) za jeden (1) kalendářní měsíc („**Cena Paušálních služeb**“). Cena Paušálních služeb bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Paušální služby poskytovány, tj. počínaje Cenou Paušálních služeb za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Paušálních služeb dle Článku 3.13.1 této Servisní smlouvy. Pokud doba poskytování Paušálních služeb nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny Paušálních služeb za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část. Cena Paušálních služeb se skládá z jednotlivých částí ve smyslu a v souladu s **Přílohou č. 2** této Servisní smlouvy.
	2. Cena za poskytnutí Služeb na objednávku zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Požadavcích bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodnů (1 Člověkoden se skládá z 8 Člověkohodin) na poskytování Služeb na objednávku dohodnutých v Požadavku a sjednané sazby za Člověkoden uvedené v tomto Článku 8.2 této Servisní smlouvy („**Cena Služeb na objednávku**“). Poskytovatel je povinen práci vykazovat na úrovni Člověkohodin. Za práci všech zaměstnanců Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši 8.200 Kč bez DPH (slovy: osm tisíc dvě stě korun českých) za každý Člověkoden práce bez ohledu na roli příslušného zaměstnance Poskytovatele.
	3. **Měsíční výkaz** je dokument obsahující souhrnnou evidenci poskytnutých Služeb zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány.
	4. Paušální služby a Služby na objednávku jsou v Měsíčním výkazu evidované zvlášť.
	5. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Paušálním službám za každý kalendářní měsíc obsahuje:
		1. počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorií a počet Incidentů a jejich kategorií vyřešených za kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
		2. počet jiných požadavků;
		3. počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;
		4. celková délka překročení Reakční doby a Doby Řešení u jednotlivých kategorií Incidentů;
		5. délka překročení doby Reakce a Doby dodání Řešení u jednotlivých Incidentů;
		6. seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka a skutečná Dostupnost v jednotlivých prostředích; a
		7. výše smluvních pokut, na které vzniklo Objednateli právo za daný kalendářní měsíc (dle této Servisní smlouvy a **Přílohy č. 1** této Servisní Smlouvy).
	6. Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:
		1. seznam účinných Požadavků v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
		2. shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Požadavků;
		3. seznam dokončených Služeb v rámci Požadavků;
		4. uvedení časové náročnosti v Člověkohodinách k jednotlivým Požadavkům;
		5. shrnutí časové náročnosti v Člověkohodinách za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku.
	7. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat všechny ohlášené Incidenty a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých Incidentů v Měsíčním výkazu a vždy jej doručit Objednateli zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány. Po odsouhlasení Měsíčního výkazu pošle Poskytovatel Fakturu, v níž jsou fakturovány Paušální služby a Služby na objednávku. Pokud při posouzení obsahu Měsíčního výkazu vzniknou na straně Objednatele jakékoli pochybnosti o správnosti uvedených údajů, je Objednatel oprávněn v rámci Služeb:
		1. požadovat po Poskytovateli uskutečnění osobní schůzky za účelem vysvětlení obsahu Měsíčního výkazu v sídle Objednatele, které je Poskytovatel povinen se bez zbytečného odkladu ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit;
		2. požadovat po Poskytovateli doplnění Měsíčního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených v Měsíčním výkazu, anebo odstranění nedostatků Měsíčního výkazu, a to i opakovaně, dokud bude Měsíční výkaz obsahovat vady či nedostatky.
	8. Měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění, a to v elektronické podobě umožňující vyhledávání.
	9. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení Ceny dle tohoto Článku 8 této Servisní smlouvy (*Cena*) vždy po akceptaci Měsíčního výkazu, to vše v souladu s Akceptační procedurou dle Článku 12 této Servisní smlouvy 12(*Akceptace a Testy*). Bude-li Objednatelem odmítnuta akceptace Měsíčního výkazu, nebude Objednatel v prodlení s úhradou odpovídající vystavené Faktury a lhůta splatnosti této Faktury počne běžet znovu od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu.
	10. Cena je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka, s výjimkou postupu dle Článku 8.11 této Servisní smlouvy. DPH bude připočtena ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
	11. Cenu uvedenou v Článku. 8.1 a 8.2 této Servisní smlouvy lze dohodou obou smluvních stran měnit, a to vždy od 1. dubna příslušného kalendářního roku za předpokladu, že průměrná roční míra inflace publikovaná Českým statistickým úřadem dle indexu cen v tržních službách – úroveň klasifikace J62 Služby v oblasti programování a poradenství a související služby (dále jen “**index**”)[[1]](#footnote-2) za uplynulý kalendářní rok přesáhne 3 %. Změna ceny dle předchozí věty se navýší o míru odpovídající výše uvedenému indexu a bude provedena formou písemného dodatku k této Servisní smlouvě, a to na základě písemné žádosti Poskytovatele zaslané Objednateli nejpozději do konce února příslušného kalendářního roku. Tuto inflační doložku je možné aktivovat nejdříve 1. dubna 2026.
	12. Cena bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury, která musí obsahovat údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH, § 435 Občanského zákoníku, označení této Servisní smlouvy anebo příslušného Požadavku a případně další náležitosti stanovené touto Servisní smlouvou nebo Požadavkem („**Faktura**“). Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví této Servisní smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
	13. Poskytovatel je povinen společně s Fakturou předat Objednateli podklady k fakturaci, a to Akceptační protokoly a Měsíční výkaz.
	14. Poskytovatel je oprávněn fakturu včetně všech jejích příloh vystavit v elektronické formě dle § 26 ZDPH, a to ve formátu ISDOC nebo ISDOCX verze 5.2 nebo vyšší. Poskytovatel je dále oprávněn vystavit fakturu ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury dle technické normy ČSN EN 16931-1:2017. Elektronickou fakturu je možné zaslat datovou schránkou (identifikace: trfaa33) nebo elektronickou poštou na adresu posta@vlada.cz.
	15. Objednatel uhradí cenu na základě faktury Poskytovatele bezhotovostním převodem, přičemž splatnost faktury je 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Povinnost Objednatele zaplatit fakturovanou částku dle této Servisní smlouvy je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.
	16. V peněžních částkách poukazovaných mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Servisní smlouvy nejsou zahrnuty bankovní poplatky ani jiné náklady spojené s převody peněžních částek. Strana poukazující hradí bankovní poplatky spojené s odepsáním peněžní částky z účtu poukazující Strany a Strana poukázaná hradí bankovní poplatky spojené s připsáním peněžní částky na účet poukázané Strany.
	17. V případě, že faktura nebude mít stanovené náležitosti nebo bude obsahovat chybné údaje, je Objednatel oprávněn tuto Fakturu ve lhůtě její splatnosti vrátit Poskytovateli, aniž by se tím Objednatel dostal do prodlení s úhradou Faktury. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené Faktury. Důvod případného vrácení Faktury musí být Objednatelem jednoznačně vymezen.
	18. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou nebo kterýmkoliv Požadavkem rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
	19. Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem této Servisní smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*), jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.
	20. Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle této Servisní smlouvy a Požadavků žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají tuto Servisní smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

# Práva a povinnosti obou stran

* 1. Strany se zavazují, že budou plnit tuto Servisní smlouvu v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění dle této Servisní smlouvy a zajistí, aby ustanovení této Servisní smlouvy byla řádně dodržována, a to vše k dosažení účelu této Servisní smlouvy.
	2. Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících z této Servisní smlouvy anebo Požadavků. Strany jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků.

# Povinnosti objednatele

* 1. Objednatel je povinen za řádné poskytování Služeb platit Poskytovateli Cenu dle Článku 8 této Servisní smlouvy (*Cena*).
	2. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění povinností Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost. Objednatel se zavazuje Poskytovatele včas informovat o organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, či jiných událostech významných pro plnění předmětu této Servisní smlouvy. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty, není-li to výslovně stanoveno v této Servisní smlouvě.
	3. Objednatel je povinen zajistit součinnost třetích osob (jež nejsou Poddodavateli) provozujících či poskytujících služby údržby informačních systémů napojených na eSSL anebo IT infrastrukturu, na které je eSSL provozován, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou.
	4. Objednatel je povinen v rámci své IT infrastruktury zajistit prostředky pro provoz Testovacího prostředí, na kterém bude eSSL testován, a Produkčního prostředí, na kterém eSSL poběží v rutinním provozu. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu zaměstna Poskytovatele do IT infrastruktury v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem a interním pravidlům Objednatele a Zadávací dokumentaci, a to při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele dle **Přílohy č. 5**.

# Povinnosti poskytovatele

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby osobně prostřednictvím svých zaměstnanců a Poddodavatelů.
	2. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem eSSL dle **Přílohy č. 5** této Servisní smlouvy. V případě vědomosti o rizicích a hrozbách vyplývajících z jejich případného nedodržování Objednatelem, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.
	3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost, zejména, nikoliv však výlučně:
		1. pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování eSSL včetně komunikace s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačních systémů napojených na eSSL, které nejsou Poddodavateli, a to se souhlasem Objednatele, v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou;
		2. při provádění legislativních změn eSSL anebo provázaných systémů;
		3. orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějících dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelem anebo kontrolu procesu a životního cyklu Veřejné zakázky.
	4. Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:
		1. poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Servisní smlouvě a aplikovat postupy „best practice“;
		2. plnit tuto Servisní smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho zaměstnanců či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Servisní smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
		3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící Vady svého plnění či potenciální Výpadky či jiné výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Servisní smlouvy potřebné;
		4. zajistit v souladu s podmínkami dle této Servisní smlouvy aktualizaci Dokumentace, a to vždy alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně eSSL, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná Dokumentace musí vždy splňovat podmínky na ni kladené ve Smlouvě o dílo, zejména být v souladu s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy), ve znění pozdějších předpisů;
		5. počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci eSSL nebo IT infrastruktury virem či jiným škodlivým kódem (malware apod.) způsobujícím narušení zabezpečení eSSL za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
		6. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Servisní smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu této Servisní smlouvy;
		7. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží, případně provést opatření k realizaci úspor, a to pouze na základě písemného souhlasu Objednatele;
		8. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Servisní smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Servisní smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést. Jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí Ceny Paušálních služeb či Ceny Služeb na objednávku, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
		9. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
		10. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Servisní smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány.
		11. písemně anebo prostřednictvím Service Desku projednávat s Objednatelem postup prací a oznámit Objednateli vždy, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah;
		12. chránit data v eSSL před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Servisní smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele, zejména pak dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji;
		13. v případě ukončení trvání této Servisní smlouvy jako celku předat Objednateli veškerá data, která v souladu s touto Servisní smlouvou náležejí výhradně Objednateli, a po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelem taková data a dokumenty nejpozději do pěti (5) dnů po skončení trvání této Servisní smlouvy smazat, jsou-li uloženy kdekoliv v systému Poskytovatele;
		14. smazat přihlašovací údaje do eSSL a IT infrastruktury po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou;
		15. uchovávat veškeré dokumenty a záznamy související s touto Servisní smlouvou po dobu deseti (10) let od uhrazení poslední Faktury Objednatelem. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli nebo jím pověřeným osobám veškeré uchovávané dokumenty zpřístupnit a předat tyto dokumenty k prověření, kontrole a vyhotovení kopií;
		16. seznámit se s licenčními podmínkami Software, který je součástí IT infrastruktury, včetně jakékoliv jejich aktualizace, na kterou bude ze strany Objednatele upozorněn, nebo o které se jinak dozví, a bude při poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy dbát na jejich dodržování;
		17. plnit další povinnosti stanovené touto Servisní smlouvou anebo Požadavky;
		18. podle požadavků zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, žádat o průběžné atestace eSSL;
		19. provádět profylaktickou prohlídku Testovacího i Produkčního prostředí nejméně jednou ročně (včetně celkové kontroly komponent eSSL a všech HW a SW zařízení, volného místa, zatížení systému apod.); a
		20. poskytnout součinnost při provádění bezpečnostních testů (auditu dle vyhlášky o kybernetické bezpečnosti) podrobněji specifikované v Článku. 4.13 písm. d) bod iii) Smlouvy o dílo.
	5. Poskytovatel je povinen být po celou dobu plnění této Servisní smlouvy držitelem certifikátu ČSN ISO/IEC 27001 nebo ISO/IEC 27001, který bude prokazovat zavedení příslušných systémů v organizaci Poskytovatele, a to pro dodávky a služby, které jsou předmětem plnění této Servisní smlouvy.
	6. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Servisní smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit platný certifikát dle předchozího odstavce, to vždy nejpozději do (14) dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
	7. V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem SW nebo HW dotčeného plněním povinností Poskytovatele dle této Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.

# Akceptace a testy

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

(dále jen „**Akceptační protokol**“).

* 1. Akceptačními procedurami se rozumí porovnání skutečných vlastností výstupů Služeb se specifikací Služeb nebo s Akceptačními kritérii, pokud jsou sjednána. Výstup příslušné Služby je způsobilý k akceptaci Objednatelem, pokud při akceptační proceduře v souhrnu nevykazuje více Vad, než připouští Akceptační kritéria (pokud jsou sjednána), a odpovídá specifikaci dle příslušného Požadavku a současně je způsobilý sloužit svému účelu.
	2. Zjednodušená akceptační procedura. Akceptační procedura dle tohoto Článku 12 této Servisní smlouvy (*Akceptace a Testy*) se užije i na akceptaci a schválení Měsíčních výkazů a akceptaci Řešení. Akceptační procedura však bude v takovém případě probíhat pouze následovně:
		1. Akceptace Měsíčních výkazů:
			1. Měsíční výkaz, včetně všech jeho součástí, se považuje za akceptovaný písemným sdělením Objednatele Poskytovateli, že jej považuje za úplný a správný.
			2. Nedohodnou-li se Strany jinak, není při akceptaci Měsíčního výkazu včetně všech jeho částí vypracováván Akceptační protokol.
		2. Akceptace Řešení:
			1. Postup pro akceptaci Řešení je stanoven v bodu 3 **Přílohy č. 1** této Servisní smlouvy, přičemž akceptační procedura dle tohoto Článku 12 této Servisní smlouvy (*Akceptace a Testy*) se v takovém případě uplatní pouze přiměřeně;
			2. Akceptace Řešení probíhá prostřednictvím Service Desku, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž Řešení se považuje za akceptované okamžikem Času dodání Řešení.
			3. Nedohodnou-li se Strany jinak, není při akceptaci Řešení vypracováván Akceptační protokol.
	3. Obecná pravidla pro akceptační proceduru. Konkrétní Akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně Testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušném Požadavku, obecná Akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v této Servisní smlouvě a **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy („**Akceptační kritéria**“). V případě, že nebyla stanovena Akceptační kritéria, platí, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby takové výstupy takové Služby mohly plně sloužit svému účelu a aby eSSL fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Specifikaci předmětu plnění.
	4. Poskytovatel je povinen předat objednateli výstupy Služeb ve formě dokumentu prostřednictvím Service Desku, datové zprávy nebo e-mailem Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění této Servisní smlouvy uvedené v **Příloze č. 3** této Servisní smlouvy. Předání ostatních výstupů Služeb může proběhnout formou nasazení do Testovacího prostředí, nebo osobně v sídle Objednatele. Den předání výstupu Služeb je dnem zahájení akceptační procedury.
	5. Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne předání výstupu Služeb do akceptační procedury, nedohodnou-li se Strany jinak, Poskytovateli podepsat Akceptační protokol potvrzující provedení akceptační procedury a tím schválit výstup Služeb, nebo oznámit Poskytovateli Vady, které brání jeho akceptaci. V případě splnění Akceptačních kritérií Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu výrok „**akceptováno**“. V případě výskytu Vad, které nebrání převzetí výstupu Služeb, Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu výrok „**akceptováno s výhradou**“. V případě nesplnění Akceptačních kritérií Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu výrok „**neakceptováno**“.
	6. V případě vyhotovení Akceptačního protokolu s výrokem „**neakceptováno**“ poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění Vad. Do odstranění Vad bránících akceptaci je výstup Služeb považován za neakceptovaný. Po odstranění Vad Poskytovatel předá znovu výstup poskytování Služeb Objednateli a Objednatel postupuje obdobně podle předchozích odstavců tohoto Článku 12 této Servisní smlouvy (*Akceptace a Testy*).
	7. V případě, že Poskytovatel předá Objednateli výstup Služeb, přestože věděl nebo s odbornou péčí mohl vědět, že tento výstup zcela zjevně a objektivně nesplňuje Akceptační kritéria a Objednatel daný výstup Služeb neakceptuje, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši dle Článku. 17.2 písm. c) této Servisní smlouvy.
	8. Pokud Objednatel schválí výstup Služeb svým podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**akceptováno s výhradou**“ a s uvedením Vad, které nebrání převzetí, zavazuje se Poskytovatel k odstranění/vyřešení těchto Vad v přiměřených lhůtách stanovených Objednatelem. Za den řádného dokončení Služeb se v takovém případě považuje den odstranění/vyřešení Vad uvedených v Akceptačním protokolu.
	9. Podpisem Akceptačního protokolu s výrokem „**akceptováno**“ nebo odstraněním Vad v případě Akceptačního protokolu s výrokem „**akceptováno s výhradou**“, je ukončena akceptační procedura a příslušný výstup je akceptován Objednatelem.
	10. Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením akceptační procedury není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z jakýchkoliv následně zjištěných Vad výstupů Služeb (včetně odstranění zjištěných Vad v souladu s Článkem 18 (*Záruka a práva z vadného plnění*).
	11. Povinnost Poskytovatele provést Služby je splněna řádným a včasným provedením Služeb a převzetím výstupů Služeb Objednatelem podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**akceptováno**“ či odstraněním Vad uvedených v Akceptačním protokolu s výrokem „**akceptováno** **s výhradou**“. Podepsaný Akceptační protokol s výrokem „**akceptováno**“ je zároveň souhlasem Objednatele se zahrnutím dokončených Služeb do Měsíčního výkazu a následně vystavením Faktury za poskytnuté Služby. V případě podepsaného Akceptačního protokolu s výrokem „**akceptováno s výhradou**“ vzniká Poskytovateli právo vystavit Fakturu po odstranění Vad uvedených v Akceptačním protokolu.
	12. Okamžikem předání výstupů Služeb k akceptační proceduře dochází k předání výstupů Služeb Objednateli. K nabytí vlastnického práva Objednatelem k výstupům Služeb, jsou-li jejich součástí movité věci, dochází podpisem Akceptačního protokolu s vyznačením „**akceptováno**“ a vznikem práva Poskytovatele vystavit Fakturu v případě Akceptačního protokolu s vyznačením „**akceptováno s výhradou**“. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, přičemž o předání hmotných věcí musí být sepsán písemný záznam podepsaný Kontaktními osobami Stran pro věcné plnění. Do nabytí vlastnického práva, případně do odstranění Vad výstupu Služeb uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Servisní smlouvy.
	13. Speciální pravidla pro akceptační proceduru pro výstupy Služeb, kterými je Software. Je-li výstupem poskytovaných Služeb Software či jeho část, zavazují se Strany zpravidla postupovat následovně:
		1. příslušný výstup poskytování Služeb bude nasazen do Testovacího prostředí v termínu určeném Požadavkem, touto Servisní smlouvou (bezodkladně po dokončení výstupu na straně Poskytovatele) či dohodou Stran;
		2. testování v Testovacím prostředí provádí Poskytovatel od nasazení výstupu do Testovacího prostředí až do odstranění Vad výstupu do té míry, že bude způsobilý k akceptaci a převzetí, přičemž je-li v Požadavku, této Servisní smlouvě nebo dohodou Stran stanoven termín nasazení výstupu, rozumí se jím termín, ve kterém mají být ukončeny Testy a výstup nasazen do Produkčního prostředí;
		3. Testy může na základě písemného požadavku zaslaného Poskytovateli alespoň čtyři (4) dny před termínem zahájení Testů provést i Objednatel, anebo jiné osoby určené Objednatelem,
		4. Testy probíhají dle Testovacích scénářů stanovených v Požadavku, nebo stanovených Objednatelem na základě informace Poskytovatele o plánovaném zahájení Testů;
		5. Testy se v případě negativního výsledku Testů (Akceptační protokol s uvedením výroku „**neakceptováno**“ nebo „**akceptováno s výhradou**“) opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a Objednatel nepotvrdí na Akceptačním protokolu řádné dokončení výstupu vyznačením „**akceptováno**“, ledaže se Strany dohodnou jinak; a
		6. je-li výstup řádně dokončen, což je potvrzeno vyznačením výroku „**akceptováno**“ v Akceptačním protokolu, nasadí jej Poskytovatel do Produkčního prostředí bezodkladně poté, co se dozví o převzetí daného výstupu.

# Práva duševního vlastnictví

* 1. Předáním jednotlivých výstupů Služeb Objednateli, obsahují-li nebo jsou-li tvořeny takové výstupy Služeb Autorskými díly anebo Databázemi, uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění užívat taková Autorská díla a Databáze, a to v rozsahu dle tohoto Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*) („**Licence**“), přičemž:
		1. Pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi ve vztahu k němuž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití, představuje tato Licence nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu pro užití alespoň 700 uživateli, přičemž Licence je poskytována jako neomezená.
		2. Pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k němuž je nositelem autorských práv osoba odlišná od Poskytovatele nebo s Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází, splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli Licenci tím, že Objednateli bude udělena Licence ze strany takové třetí osoby a bude se řídit licenčními podmínkami takové třetí osoby, ovšem musí vždy umožňovat užití v rozsahu nezbytném pro splnění účelu této Servisní smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit, že taková Autorská díla nebo Databáze jsou třetí osobou nejpozději v den předání příslušného Autorského díla nebo Databáze Objednateli poskytnuty Objednateli v souladu a v rozsahu licenčních podmínek uvedených v tomto Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*).
	2. Je-li Autorským dílem jakákoliv Dokumentace, uděluje Poskytovatel k takové dokumentaci Licenci v širším rozsahu, a to včetně oprávnění Dokumentaci upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění této Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení.
	3. K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*) a dosažení účelu tohoto Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem oprávnění k užití Autorského díla a Databáze Objednateli.
	4. Objednatel smí vytvářet záložní kopie eSSL pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie eSSL prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného v rámci Objednatele.
	5. Objednatel nabývá dnem předání vlastnického práva také k hmotnému nosiči dat, na kterém jsou zaznamenána Autorská díla a Databáze.
	6. Licenci není Objednatel povinen využít.
	7. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
	8. Ve vztahu k Licenci Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat.
	9. Poskytovatel ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob Objednatelem v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž udělil nebo zajistil Objednateli Licenci na základě Článku 13(*Práva duševního vlastnictví*).
	10. Poskytovatel se tímto zavazuje poskytnout Objednateli na svůj náklad veškerou součinnost nutnou pro úspěšnou obranu jeho práv ve vztahu k porušení práv duševního vlastnictví třetích osob v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž Poskytovatel udělil nebo zajistil Licenci, resp. tak měl učinit na základě Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*).
	11. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli uplatnění nároku pro porušování práv duševního vlastnictví třetích osob v souvislosti s touto Servisní smlouvou. Případné řízení před soudními, správními či jinými orgány povede vždy Objednatel.
	12. V případě, že Objednateli bude v důsledku jeho užívání Autorských děl či Databází kvůli porušení práv duševního vlastnictví těchto třetích osob v souladu s touto Servisní smlouvou na základě pravomocného soudního rozhodnutí uložena povinnost plnění, uhradí jemu Poskytovatel náklady soudního řízení, včetně nákladů právního zastupování, jakož i škodu jemu vzniklou v důsledku uložení uvedené povinnosti za předpokladu, že Objednatel uplatnil proti žalobci veškeré rozumné námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu a v rámci řízení řádně hájil svá práva.
	13. Licence dle této Servisní smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné právními předpisy České republiky nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statkům, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním této Servisní smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelem a zpracovávaná Poskytovatelem při plnění této Servisní smlouvy nadále náleží Objednateli.
	14. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli podle této Servisní smlouvy či Požadavku dojde k vytvoření Databáze, tj. databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli.
	15. Odměna za poskytnutí oprávnění k výstupům Služeb dle tohoto Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*) je součástí Ceny Paušálních služeb a Ceny Služeb na objednávku stanovené ve této Servisní smlouvě a Požadavcích. Strany se dohodly, že bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za poskytnutí oprávnění dle tohoto Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*), pak Strany prohlašují, že taková odměna činí 10 % (deset procent) z Ceny zaplacené za plnění této Servisní smlouvy a Požadavků do okamžiku potřeby určení výše takové odměny.

# Účast Poddodavatelů

Zhotovitel v nabídce uvedl, že poskytnutí plnění zajistí bez poddodavatele, tudíž se jejich využití nepředpokládá.

# Ochrana důvěrných informací

* 1. Strany se dohodly, že veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Servisní smlouvy a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění této Servisní smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této Servisní smlouvy bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, a které se dozví v souvislosti se zpracováním dat, se považují za důvěrné („**Důvěrné informace**“). Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jakákoliv data, která jsou součástí IT infrastruktury nebo jsou uložena v eSSL a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.
	2. Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a činit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
		1. Důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
		2. Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že druhé Straně písemně oznámí, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváží tuto třetí osobou stejnou povinností mlčenlivosti, jako mají samy;
		3. Důvěrné informace druhé Strany sdělí kontaktním osobám dle **Přílohy č. 3** této Servisní smlouvy a Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění této Servisní smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
		4. se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku 15 této Servisní smlouvy (*Ochrana Důvěrných informací*); nebo
		5. Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace písemný souhlas.
	3. Strany vyvinou pro zachování důvěrnosti Důvěrných informací druhé Strany a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Servisní smlouvy, se Strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Servisní smlouvu. Strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Strany jinak, než za účelem plnění této Servisní smlouvy a k prospěchu druhé Strany.
	4. Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám Dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci plnění této Servisní smlouvy anebo Smlouvy o dílo a jinou dokumentaci vytvořenou v rámci plnění této Servisní smlouvy a Požadavků a poskytovat eSSL i třetím osobám za účelem uplatnění a využití Licence. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.

# Nárok na náhradu újmy

* 1. Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou porušením této Servisní smlouvy, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Servisní smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
	2. Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
	3. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
	4. Vznikne-li jedné ze Stran nárok na náhradu újmy v souvislosti s porušením této Servisní smlouvy, dohodly se Strany na tom, že případná výše náhrad újmy, která bude uhrazena jednou Stranou druhé Straně, v souhrnu nepřevýší částku 30.000.000 Kč (slovy: třicet milionů korun českých).
	5. Limitace výše náhrady újmy sjednaná v Článku 16.4 této Servisní smlouvy se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně či hrubou nedbalostí a dále na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech. Újmu dle předchozí věty jsou Strany povinny nahradit v plné výši.
	6. Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných přiznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.
	7. Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním této Servisní smlouvy, pokud tato bude způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Je-li některé ze Stran zabráněno plnit své povinnosti z důvodu existence okolnosti vylučující odpovědnost, je tato Strana povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé Straně tuto skutečnost.
	8. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Strany, a dále překážky plnění, které byla příslušná Strana povinna překonat nebo odstranit podle této Servisní smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy povinná Strana již byla v prodlení.
	9. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení Článku 16.4 této Servisní smlouvy není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.

# Smluvní pokuty a úroky z prodlení

* 1. Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši stanovené v **Příloze č. 1** tétoServisní smlouvy.
	2. Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
		1. ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení spočívajícím v nezajištění dostupnosti Service Desku v souladu Článkem 5.1 této Servisní smlouvy;
		2. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení s doručením Nabídky v souladu s Článkem 7.5 písm. b) této Servisní smlouvy;
		3. ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k akceptační proceduře výstup zjevně nesplňující Akceptační kritéria ve smyslu Článku 12.8 této Servisní smlouvy;
		4. ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení, poruší-li povinnost udělit Objednateli oprávnění v rozsahu dle Článku 13 této Servisní smlouvy (*Práva duševního vlastnictví*);
		5. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou jednotlivou změnu Poddodavatele, která proběhla v rozporu s Článkem 14 této Servisní smlouvy (*Účast Poddodavatelů*);
		6. poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 22 této Servisní smlouvy (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti;
		7. ve výši 0,5 % (půl procenta) z Ceny Služeb na objednávku, která má být vyplacena na základě Požadavku, za každý den prodlení se splněním Požadavku, ledaže Požadavek obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Požadavku přednost;
		8. ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ neposkytnutí součinnosti Poskytovatele dle Článku 11.3 této Servisní smlouvy;
		9. ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v Článku 11.4 písm. d), k), n), q), s) a t) této Servisní smlouvy;
		10. ve výši 250.000 Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) za každé porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v Článku 11.4 písm. e) a m) této Servisní smlouvy;
		11. poruší-li Poskytovatel povinnost stanovenou v Článku 11.5 této Servisní smlouvy, tj. být po celou dobu plnění této Servisní smlouvy držitelem certifikátu ČSN ISO/IEC 27001 nebo ISO/IEC 27001 je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti.
	3. Za každé jednotlivé porušení povinnosti chránit Důvěrné informace dle Článku 15 této Servisní smlouvy (Ochrana důvěrných informací), je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých), přičemž toto ujednání o smluvní pokutě je účinné do uplynutí pěti (5) let ode dne ukončení této smlouvy.
	4. Smluvní pokuta je splatná automaticky (nárok na zaplacení smluvní pokuty vzniká porušením povinnosti bez nutnosti výzvy) spolu s Fakturou vystavenou za kalendářní měsíc, v němž nárok na zaplacení smluvní pokuty vznikl. Poskytovatel uvede na Faktuře výši smluvní pokuty za příslušný kalendářní měsíc, přičemž nárok na zaplacení smluvní pokuty bude bez dalšího započten vůči nároku na zaplacení Ceny za daný kalendářní měsíc a Objednatel je tudíž povinen na základě Faktury uhradit pouze část Ceny za daný kalendářní měsíc sníženou o výši smluvní pokuty. Je-li smluvní pokuta, na kterou v příslušném kalendářním měsíci vzniklo Objednateli právo, vyšší než Cena Paušálních služeb a Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc, převádí se přebytek smluvní pokuty na další kalendářní měsíc a započte se vůči nároku na zaplacení Ceny za Služby za daný kalendářní měsíc. Ustanovení předchozí části tohoto Článku 17.4 této Servisní smlouvy se nepoužije, pokud Objednatel výslovně písemně vyzve Poskytovatele k úhradě smluvní pokuty ve lhůtě splatnosti třicet (30) dnů bez ohledu na fakturaci za poskytování Služeb.
	5. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jednotlivé smluvní pokuty stanovené v této Servisní smlouvě a v **Příloze č. 1** této Servisní smlouvy se sčítají.
	6. Právo na zaplacení smluvních pokut dle této Servisní smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
		1. neposkytnutím součinnosti Objednatelem v souladu s touto Servisní smlouvou nebo Požadavkem anebo jiným prodlením Objednatele;
		2. okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
		3. porušením povinností Objednatele; nebo
		4. stanoví-li tak tato Servisní smlouva.
	7. Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžité částky je Strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.

# Záruka a práva z vadného plnění

* 1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku za jakost výstupů Služeb v délce dvacet čtyři (24) měsíců ode dne jejich akceptace, tj. od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu u Paušálních služeb a vyznačení výroku „**akceptováno**“ na Akceptačním protokolu nebo od okamžiku odstranění vytčených Vad v případě vyznačení výroku „**akceptováno s výhradou**“ na Akceptačním protokolu u Služeb na objednávku. Poskytovatel však neodpovídá za Vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatele.
	2. Objednatel je oprávněn Vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty dle Článku 18.1 této Servisní smlouvy, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku 18.2 této Servisní smlouvy činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
	3. Poskytovatel odpovídá za Vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho akceptace Objednatelem a dále za ty, které se na něm vyskytnou v záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně odstranit. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Paušálních služeb budou Vady odstraňovány v rámci Paušálních služeb za podmínek pro ně sjednaných v této Servisní smlouvě.
	4. Objednatel je povinen oznámit Vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Service Desku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

# Trvání a ukončení smluvního vztahu

* 1. Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
	2. Smluvní vztah založený touto Servisní smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:
		1. písemnou dohodou Stran;
		2. výpovědí této Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran bez uvedení důvodu dle Článku 19.6 této Servisní smlouvy;
		3. odstoupením od této Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran.
	3. **Obecně k odstoupení od této Servisní smlouvy**.
		1. Strany jsou oprávněny odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případech stanovených touto Servisní smlouvou.
		2. Odstoupení od této Servisní smlouvy je účinné a Servisní smlouva zaniká dnem doručení odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od této Servisní smlouvy je možné odstoupit pouze s účinky *ex nunc* (do budoucna).
		3. Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od této Servisní smlouvy bez dalšího.
	4. **Odstoupení od této Servisní smlouvy Objednatelem**. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:
		1. Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle této Servisní smlouvy nebo Požadavku více než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
		2. Poskytovatel poruší tuto Servisní smlouvu či Požadavek a ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
		3. V případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích nebo podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;
		4. Poskytovatel více než dvakrát v průběhu jednoho (1) kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí Výpadek celého eSSL či jeho podstatné části;
		5. Přesáhne-li výše smluvních pokut při sečtení všech smluvních pokut uložených v konkrétním kalendářním měsíci 200.000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých).
		6. Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona, nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na Poskytovatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona,
		7. Je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí); a
		8. Okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.
	5. **Odstoupení od této Servisní smlouvy Poskytovatelem**. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případě, že:
		1. Objednatel je déle než třicet (30) dnů v prodlení se zaplacením Ceny Paušálních služeb nebo Ceny Služeb na objednávkua toto své porušení nenapraví do patnácti (15) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Servisní smlouvy;
		2. Objednatel poruší jinak přímo tuto Servisní smlouvu podstatným způsobem, toto své porušení nenapraví do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Servisní smlouvy; nebo
		3. okolnost vylučující odpovědnost Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů.
	6. **Výpověď Servisní smlouvy bez uvedení důvodu.**
		1. Poskytovatel je oprávněn tuto Servisní smlouvu jako celek vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou osmnáct (18) měsíců, která začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli. V případě výpovědi Poskytovatele však výpovědní doba neuplyne dříve a smluvní vztah založený touto Servisní smlouvou nemůže zaniknout (z důvodu výpovědi bez uvedení důvodu Poskytovatelem) před uplynutím prvních čtyřiceti osmi (48) měsíců poskytování Paušálních služeb.
		2. Objednatel je oprávněn tuto Servisní smlouvu jako celek vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou dvanáct (12) měsíců, která začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.
	7. Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení této Servisní smlouvy na základě výpovědi bez uvedení důvodu do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení kvůli řízení u ÚOHS) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli Paušální služby za podmínek dle této Servisní smlouvy (včetně Ceny Paušálních služeb) v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle tří (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději tři (3) měsíce před uplynutím výpovědní doby. Výzvou Objednatele zaslanou v souladu s tímto Článkem 19.7 dochází k prodloužení doby trvání této Servisní smlouvy, u níž došlo k výpovědi, o Objednatelem stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce.
	8. Tato Servisní smlouva a Smlouva o dílo jsou vzájemně závislými smlouvami. Zánik této Servisní smlouvy jiným způsobem než splněním nebo způsobem nahrazujícím splnění, nebo neplatnost této Servisní smlouvy nezpůsobuje zánik Smlouvy o dílo. Zánik Smlouvy o dílo jiným způsobem než splněním nebo způsobem nahrazujícím splnění, nebo neplatnost Smlouvy o dílo však způsobuje zánik Servisní smlouvy, a to s obdobnými právními účinky.
	9. **Přetrvávající ustanovení**.Zánik smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou nemá vliv na ustanovení této Servisní smlouvy, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb.

# Povinnosti související s ukončením Smluvního vztahu

* 1. Zánikem smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Servisní smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Servisní smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od této Servisní smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným či nebylo řádně poskytnuto, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou Cenu za příslušné plnění, byla-li již uhrazena.
	2. Poskytovatel se zavazuje do třiceti (30) dnů před ukončením smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou, není-li to objektivně možné (například z důvodu, že tento okamžik není předem znám), pak nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou:
		1. Předat aktualizovanou Dokumentaci;
		2. Předat seznam platných administrátorských účtů eSSL, a platných hesel k nim;
		3. Předat úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených Požadavků v Service Desku);
		4. Předat aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu eSSL;
		5. Předat aktuální seznam účinných, dosud nevyřešených Požadavků;
		6. Předat soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
		7. Předat Objednateli vypracovaný soupis reálně odpracovaných Člověkohodin provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a k Měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
	3. V případě, že povinnosti uvedené v Článku 20 této Servisní smlouvy (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*) jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinností, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 20 této Servisní smlouvy (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*) do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou.
	4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 20.2 až 20.3 této Servisní smlouvy může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb novému poskytovateli či poskytovat je sám.

# Změny Servisní smlouvy

Není-li v této Servisní smlouvě a jejich přílohách stanoveno jinak, může být tato Servisní smlouva měněna nebo zrušena pouze v písemné podobě, a to formou číslovaných dodatků, které musí být podepsány oběma Stranami a uzavřeny v souladu se ZZVZ.

# Pojištění

Podmínky pojištění Poskytovatele jsou upraveny v Článku. 10 Smlouvy o dílo.

# Komunikace stran

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

# Rozhodné právo a řešení sporů

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

# Závěrečná ustanovení

* 1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Stran vyplývající z této Servisní smlouvy a jí výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem.
	2. Jednotlivá ustanovení této Servisní smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost této Servisní smlouvy jako celku. Pokud jakýkoli závazek dle této Servisní smlouvy nebo kterékoli ustanovení této Servisní smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle této Servisní smlouvy, a Strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.
	3. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení této Servisní smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „**kolizní ustanovení**“) a předmětný rozpor by působil neplatnost této Servisní smlouvy jako takové, bude tato Servisní smlouva posuzována, jako by kolizní ustanovení nikdy neobsahovala a vztah Stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se Strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení tak, aby vystihovalo co nejpřesněji podstatu původního ujednání a aby co nejlépe odpovídalo duchu této Servisní smlouvy.
	4. Strany podpisem této Servisní smlouvy vylučují, aby nad rámec jejích výslovných ustanovení byla jakákoliv jejich práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Stranami, resp. ze zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu této Servisní smlouvy.
	5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou poskytnutého plnění z veřejných výdajů.
	6. Tato Servisní smlouva je v případě jejího listinného sepsání vyhotovena ve 4 vyhotoveních s platností originálu, z nichž 3 vyhotovení obdrží Objednatel a 1 vyhotovení obdrží Poskytovatel.
	7. Uzavřenou Servisní smlouvu lze měnit nebo zrušit pouze po dohodě Stran, která musí mít formu písemných, číslovaných a datovaných dodatků, které musí být podepsány oběma Stranami.
	8. Objednatel je povinným subjektem ve smyslu ZRS. Poskytovatel bere na vědomí, že tato Servisní smlouva, včetně všech jejích případných dodatků, bude v celém jejím znění Objednatelem uveřejněna v Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti není porušením důvěrnosti informací. Je-li podle obecného nařízení k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, Poskytovatel výslovně prohlašuje, že takový souhlas všech dotčených osob zajistil.
	9. Tato Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
	10. Každá Strana prohlašuje, že tuto Servisní smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Servisní smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Servisní smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují Strany k této Servisní smlouvě své podpisy.
	11. Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou následující přílohy:
		1. Příloha č. 1: Specifikace Služeb
		2. Příloha č. 2: Kalkulace ceny
		3. Příloha č. 3: Kontaktní osoby
		4. Příloha č. 4: Kybernetická bezpečnost

V Praze 29.06.2023 V Praze 29.06.2023

za Poskytovatele za Objednatele

Ing. Miroslav Bečka a Dušan Stránský PhDr. Mgr. Jiří Holík

jednatelé společnosti ředitel Odboru vládní agendy

1. [Výstupní objekt VDB (czso.cz)](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CEN06A3&z=T&f=TABULKA&skupId=4149&katalog=31784&pvo=CEN06A3&evo=v3381_!_CEN06A2-2022_1&evo=v3348_!_TRZSLUklasifikavelek-2-CI_1) [↑](#footnote-ref-2)