**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**

Číslo 2023/128 NAKIT

|  |
| --- |
| **Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.** |
| se sídlem: | Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10 |
| IČO: | 04767543 |
| DIČ: | CZ04767543 |
| zastoupen: | xxx axxx |
| zapsán v obchodním rejstříku | Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322 |
| bankovní spojení:ID datové schránky: | Československá obchodní banka, a. s., č. ú.: xxxhkrkpwn |
| (dále jen „**Objednatel**“) |  |

a

|  |  |
| --- | --- |
| **ComSource s.r.o.** |  |
| se sídlem: | Nad Vršovskou horou 1423/10, 101 00 Praha 10 |
| IČO: | 29059291 |
| DIČ: | CZ29059291 |
| zastoupena: | Xxx a xxx |
| zapsán/a v obchodním rejstříku | Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 163642 |
| bankovní spojení:ID datové schránky: | Raiffeisenbank, a.s. , č. ú. xxx9xmp9zp |
| (dále jen „**Poskytovatel**“) |  |

(dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ nebo společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**ZZVZ**“), tuto Smlouvu o poskytnutí služeb (dále jen „**Smlouva**“).

## Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „**Zajištění nástroje na zjišťování zranitelností**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva

je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

## Předmět a účel Smlouvy

* 1. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje k poskytnutí licenční podpory od výrobce programových prostředků (dále jen „**SW**“) specifikovaných v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**služba**“ nebo „**Předmět plnění**“). Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnuté služby a zaplacení sjednané ceny dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.
	2. Poskytovatel je v rámci poskytování služby definované Přílohou č. 1 Smlouvy povinen poskytnout podporu výrobce za podmínek definovaných výrobcem konkrétního HW a/nebo SW. Jedná se zejména o:
1. přístup na technické asistenční centrum výrobce SW (TAC);
2. řešení incidentů/požadavků a odstraňování vad (vady SW) ve lhůtách uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy.
	1. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo EOBJ je Poskytovatel povinen uvést na daňovém dokladu (faktuře) – viz čl. 4 odst. 4.2 Smlouvy. Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Dodavateli ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 4.6 této Smlouvy.

## Cena

* 1. Celková cena za poskytování služby dle této Smlouvy je stanovena v českých korunách a činí **1.364.626,50 Kč** (slovy: jedenmilión třistašedesátčtyřitisíc šestsetdvacetšest korun českých a padesát haléřů) **bez DPH**. Celková cena je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být zvýšena. K celkové ceně bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
	2. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za službu již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí ceny jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování služby dle této Smlouvy.

## Doba, místo a podmínky plnění

* 1. Služba dle této Smlouvy budou Objednateli poskytována na základě písemné výzvy Objednatele zaslané Poskytovateli elektronicky na e-mail kontaktní osoby Poskytovatele uvedený v článku 7. Smlouvy, ve které bude uveden termín započetí poskytování služby.

Poskytovatel je povinen termín započetí poskytování služby nejpozději ve lhůtě tří (3)

pracovních dnů akceptovat. Služba bude Objednateli poskytována po dobu osmnácti

(18) měsíců od termínu započetí poskytování služby uvedeného v písemné výzvě.

* 1. Objednatel se zavazuje zaslat, v souladu s odst. 3.1 Smlouvy, písemnou výzvu Poskytovateli nejpozději do deseti (10) pracovních dní od nabytí účinnosti této Smlouvy.
	2. Místem plnění je Praha.
	3. Poskytovatel je při poskytování služby povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za újmu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele Objednateli, Poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
	4. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat službu v místě plnění, přičemž veškeré výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služby dle této Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně služby.
	5. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že Předmět plnění je pro kritickou informační infrastrukturu (dále jen „KII“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“).
	6. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že provozovatelem KII ve smyslu ZoKB je Objednatel a správcem KII ve smyslu ZoKB je Ministerstvo vnitra České republiky, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7. Poskytovatel podpisem této Smlouvy dále akceptuje, že se pro provozovatele KII stává významným dodavatelem ve smyslu ZoKB, a současně se zavazuje dodržovat při výkonu své činnosti pro Objednatele všechny bezpečnostní požadavky stanovené v bezpečnostní dokumentaci KII, se kterou byl Poskytovatel seznámen.

## Platební podmínky

* 1. Cena za poskytování služby bude hrazena na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem a doručených Objednateli. Daňový doklad na prvních dvanáct (12) měsíců poskytování služby bude vystaven do pěti (5) kalendářních dnů po nabytí účinnosti této Smlouvy. Daňový doklad na období dalších šesti (6) měsíců bude vystaven do pěti (5) kalendářních dnů od uplynutí předchozího dvanácti (12) měsíčního období. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den vystavení daňového dokladu.
	2. Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen

„**Zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,

a zejména níže uvedené údaje:

1. číslo Smlouvy;
2. číslo Evidenční objednávky (EOBJ);
3. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
4. popis fakturovaného plnění;
5. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
6. číslo účtu Poskytovatele.
	1. Poskytovatel odešle vystavený daňový doklad (fakturu) nejdéle do pěti (5) kalendářních dnů od jeho vystavení jedním z následujících způsobů:
7. v elektronické podobě na adresu: xxx
8. doporučeným dopisem na následující adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10.

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
	2. Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
	3. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat některou náležitost nebo povinné přílohy nebo bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti třicet

(30) kalendářních dní počíná běžet znovu od data doručení doplněného / opraveného daňového dokladu Objednateli.

* 1. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za službu.
	2. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu

§ 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem

v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

* 1. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

## Další práva a povinnosti Smluvních stran

* 1. Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
		1. poskytnout Objednateli službu řádně a včas, a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou;
		2. neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných služby jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené v čl. 7 odst. 7.1 této Smlouvy, nebude- li touto osobou výslovně uvedeno jinak;
		3. během poskytování služby umožnit Objednateli potřebnou kontrolu poskytování služby; V případě, že Objednatel zjistí v průběhu plnění předmětu Smlouvy nedostatky, Poskytovatel je povinen na písemnou výzvu Objednatele tyto nedostatky odstranit bez nároku na navýšení ceny poskytovaných služby bezodkladně, nejdéle však do pěti (5) kalendářních dní ode dne obdržení výzvy;
		4. včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informací či dokladů nutných pro poskytování služeb;
		5. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky týkající se poskytování služby;
		6. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
		7. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran,

anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši;

* + 1. v prostorách, v nichž se budou pracovníci Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy pohybovat, udržovat čistotu a pořádek a dodržovat všechna interní opatření a předpisy, s nimiž jej Objednatel prokazatelně seznámil;
		2. udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy v platnosti licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadována právními předpisy pro řádné a včasné poskytnutí služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena a poskytování služeb nejsou v rozporu s jakýmkoliv právem třetí osoby, vč. ochrany duševního vlastnictví;
		3. je a po celou dobu účinnosti Smlouvy bude výlučným vlastníkem hmotných, nehmotných složek poskytovaných služeb a není jakkoliv smluvně či zákonně omezen v dispozici s těmito složkami a je oprávněn převést bez dalšího vlastnické právo či jiné právo k hmotným a nehmotným složkám na Objednatele.
	1. V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele dle této Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil tuto Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Objednateli veškerou újmu, která Objednateli vznikne v důsledku takového stavu a smluvní pokutu dle článku 8. Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace

§ 2050 Občanského zákoníku.

* 1. Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy, zejména:
		1. Poskytovateli bezodkladně po účinnosti této Smlouvy poskytnout veškeré informace a předat dokumenty a poklady nezbytné pro poskytování služby dle této Smlouvy, předání a převzetí dokumentace a podkladů mezi Smluvními stranami bude stvrzeno podpisy na předávacím protokolu;
		2. nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování služby dle této Smlouvy;
		3. před započetím poskytování služby zajistit přístup do objektů a seznámit pracovníky se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele, kde bude Poskytovatel služby poskytovat. O seznámení pracovníků Poskytovatele s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran;
	2. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy, jiné třetí osoby (poddodavatele), nebo takové třetí osoby (poddodavatele) změnit, uvedl-li je již ve své nabídce ve Veřejné zakázce, pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pokud se jedná o takové třetí osoby (poddodavatele), kterými Poskytovatel prokazoval kvalifikaci, tak musí tato nová třetí osoba (poddodavatel)

splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v rozsahu stanoveném ve Veřejné zakázce. Pokud byla tato třetí osoba (poddodavatel) taktéž součástí hodnocení nabídek ve Veřejné zakázce, tak musí taktéž splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v takovém rozsahu, v jakém byly započteny do tohoto hodnocení nabídek ve Veřejné zakázce u původní třetí osoby (poddodavatele). Poskytovatel je povinen splnění náležitostí dle předchozí věty doložit před odsouhlasením této změny Objednatelem, a to stejnou formou, jaká byla vyžadována ve Veřejné zakázce. Udělí- li Objednatel s využitím nebo změnou třetí osoby (poddodavatele) souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování Důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu článku 6. Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám. Poskytovatel odpovídá za své poddodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.

* 1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
	2. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	3. Objednatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu. K takovému převodu uděluje Poskytovatel Objednateli výslovný souhlas. Postoupení Smlouvy nebo její části je vůči Poskytovateli účinné okamžikem doručení oznámení o postoupení Smlouvy nebo její části Poskytovateli nebo okamžikem, kdy třetí osoba Poskytovateli postoupení Smlouvy nebo její části prokáže. Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Poskytovatel po Objednateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.
	4. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvním stranám Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.
	5. V případě, že Poskytovatel ve lhůtách uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy vadu

neodstraní nebo ani nezačne s jejím odstraňováním, je Objednatel oprávněn vadu odstranit sám, nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Poskytovatele.

* 1. Dodavatel dále prohlašuje, že si je vědom předpisů týkajících se mezinárodních sankcí, zejm. pak čl. 5k nařízení Rady EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Rady EU č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, vč. prováděcího nařízení Rady EU 2022/581 ze dne

8. dubna 2022, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**předpisy o mezinárodních sankcích**“). Dodavatel prohlašuje, že u něho, jakož ani u okruhu subjektů sledovaných dle právních předpisů o mezinárodních sankcích vztahujícího se k plnění této Smlouvy není dána překážka uzavření či plnění této Smlouvy. Dále výslovně Dodavatel zvláště prohlašuje, že nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje sankcionovaným subjektům ve smyslu tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že: (i) prohlášení musí být v platnosti po celou dobu plnění Smlouvy a (ii) jsou-li do tohoto prohlášení zahrnuti poddodavatelé či jiné třetí osoby, je Dodavatel je povinen zjistit skutečnosti vztahující se k těmto třetím osobám s řádnou péčí, přinejmenším ověřením informace u třetích osob a prověřením veřejných rejstříků a evidencí. Dodavatel je povinen zajistit smluvně dodržování příslušných povinností a omezovat rizika vyplývajících z okolností vedoucích k mezinárodním sankcím.

* 1. Dodavatel je povinen neprodleně navrhnout výměnu osoby podílející se na plnění této Smlouvy (zejm. poddodavatele či zaměstnance) v případech, kdy tato osoba není schopna nebo oprávněna účastnit se plnění této Smlouvy (zejm. z důvodu ztráty či snížení kvalifikace nebo z důvodu mezinárodních sankcí). Obdobně se postupuje, pokud se Dodavatel hodnověrně dozví o překážce podle první věty, pokud má tato překážka teprve nastat.
	2. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.
	3. Smluvní strany se zavazují vzájemně se písemně informovat o případných změnách právní formy, změně bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy, a to bezodkladně po uskutečnění takovéto změny.
	4. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy, a které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 VyKB.
	5. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k plnění této Smlouvy.
	6. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provedení zákaznického auditu u Poskytovatele a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „**zákaznický audit**“). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v případě auditu kybernetické bezpečnosti, dle § 16 VyKB Objednatelem spravovaného nebo provozovaného KII. Dále lze provést zákaznický audit v případě řešení kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy.

## Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

* 1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli v souvislosti s poskytováním podpory dle této Smlouvy a veškeré další informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.
	2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
	3. Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrných informací před jejich neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
	4. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani je nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
	5. Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá

ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.

* 1. Povinnost chránit Důvěrné informace dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
* je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
* byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
* jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
* příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
* jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
* je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli;
* je Objednatel povinen sdělit jakékoli třetí osobě.
	1. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
	2. Pokud řádné poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v následujícím rozsahu:
1. jméno a příjmení, titul;
2. telefonní číslo;
3. e-mailová adresa.
	1. Zpracování osobních údajů je definováno příslušnou právní úpravou, přičemž se jedná zejména o jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy.
	2. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.
	3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených se zpracováním osobních údajů či s plněním povinností vyplývajících z příslušné právní úpravy.
	4. Objednatel prohlašuje, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
	5. Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen

„**Nařízení**“) ve spojení s právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů.

* 1. Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:
1. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
2. zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
3. zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek

a v rozsahu Objednatelem stanoveném.

* 1. Poskytovatel je při plnění této povinnosti oprávněn v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy, zapojit do zpracování i další případné zpracovatele, avšak pouze s výslovným písemným souhlasem Objednatele.
	2. Smluvní strany jsou povinny:
1. zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;
2. vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
3. řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
4. navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku Smlouvy;
5. zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
6. postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní

údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

## Kontaktní osoby Smluvních stran

* 1. Kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele: xxx

tel. +420 xxx

e-mail: xxx

Za Poskytovatele: xxx

tel. +420 xxx

e-mail: xxx

* 1. Kontaktní osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména stvrdit poskytnutí služby dle této Smlouvy podpisem a vznášet požadavky a připomínky k poskytování služby. Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností sjednávají, že kontaktní osoby Smluvních stran nejsou oprávněny podepsat tuto Smlouvu ani případné dodatky k této Smlouvě.
	2. V případě změny kontaktní osoby dle odst. 7.1 Smlouvy je Smluvní strana povinna neprodleně tuto skutečnost písemně oznámit druhé Smluvní straně bez nutnosti uzavírat dodatek k této Smlouvě. Tato změna je účinná okamžikem doručení oznámení druhé Smluvní straně.
	3. Vady / požadavky / incidenty bude Objednatel hlásit Poskytovateli prostřednictvím kontaktů uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy.

## Smluvní pokuty a sankce

* 1. V případě nedodržení sjednaných parametrů dostupnosti poskytovaných služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (kategorie A), je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny služby bez DPH uvedené v čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec doby odezvy a/nebo doby vyřešení dle Přílohy č. 1 Smlouvy (Incident A).
	2. V případě nedodržení sjednaných parametrů dostupnosti poskytovaných služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (kategorie B), je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny služby bez DPH uvedené v čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec doby odezvy a/nebo doby vyřešení dle Přílohy č. 1 Smlouvy (Incident B).
	3. V případě nedodržení sjednaných parametrů dostupnosti poskytovaných služeb Přílohy č. 1 této Smlouvy (kategorie C), je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny služby bez DPH uvedené v čl. 2 odst.

2.1 Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec doby odezvy a/nebo doby vyřešení dle Přílohy č. 1 Smlouvy (Incident C).

* 1. V každém jednotlivém případě porušení prohlášení Poskytovatele dle článku 5. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
	2. V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele uvedené v článku 6. ukáže kdykoliv po dobu účinnosti Smlouvy jako nepravdivé, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
	3. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném znění.
	4. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno datovou zprávou prostřednictvím datové schránky. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury povinné Smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
	5. Zaplacením smluvní pokuty či úroku z prodlení není nijak dotčeno právo Smluvních stran na náhradu vzniklé újmy v plném rozsahu, ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat službu ve sjednané kvalitě. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace § 2050 Občanského zákoníku. Újma, která Objednateli vznikne, bude Poskytovatelem uhrazena na základě Objednatelem vystavené samostatné faktury.

## Záruka za jakost a podmínky licencí

* 1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že SW implementovaný Poskytovatelem Objednateli v rámci poskytování služeb bude nejvyšší možné jakosti. Na případné vady implementovaného SW se vztahuje záruka v délce dle příslušných licenčních podmínek, které musí být v českém jazyce. Poskytovatel se zavazuje dodat Objednateli i veškeré relevantní dokumenty. Licenční podmínky tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.

## Compliance ujednání

* 1. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
	2. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Smluvní strany se zavazují, že:
1. neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
2. úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného.

Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

* 1. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
	2. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.

## Doba trvání Smlouvy

* 1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem

1. 8. 2023 po zveřejnění Smlouvy v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015, o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů; Dojde-li ke zveřejnění této Smlouvy v registru později než 1. 8. 2023, nabývá Smlouva účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.

* 1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu osmnácti (18) měsíců od termínu započetí poskytování služby uvedeného v písemné výzvě dle čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy.
	2. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou v případě podstatného porušení Smlouvy.
	3. Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
1. je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
2. Poskytovatel zpřístupní jakékoli informace o poskytovaných službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 6. Smlouvy;
3. Poskytovatel neposkytne služby řádně (ve sjednaném čase nebo rozsahu) dle Smlouvy.
	1. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
		1. Poskytovatel přestane splňovat požadavky na kvalifikaci uvedené ve výzvě k Veřejné zakázce, na jejímž základě byla uzavřena tato Smlouva;
		2. Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující;
		3. Poskytovatel byl pravomocně odsouzen pro trestný čin.
	2. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně. Plnění řádně poskytnutá ke dni zániku Smlouvy odstoupením si Smluvní strany nebudou vracet.
	3. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou jednoho (1) měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.
	4. Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost a účinnost ustanovení článku 6. týkajícího se zachování Důvěrných informací, ustanovení o smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i dalších ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.

## Závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva, smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí i smluvní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
	3. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
	4. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
	5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v elektronické podobě, či e- mailu nebo v listinné podobě prostřednictvím doporučené pošty na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v článku 7. této Smlouvy.
	6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou s využitím provozovatele poštovních služeb, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.

Písemnost odeslaná prostřednictvím datové zprávy se považuje za doručenou okamžikem uvedeným v zákoně č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

* 1. Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku, jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
	2. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Podstatná změna textu této Smlouvy nebo změna, která by nebyla připuštěna ZZVZ, je vyloučena.
	3. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
	4. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
	5. Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána oběma zástupci Smluvních stran uznávaným elektronickým podpisem.
	6. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1: Seznam zařízení bezpečnostních dohledů CMS 2.0, kategorizace vad, incidentů a požadavků a SLA parametry

Příloha č. 2: Licenční podmínky Příloha č. 3: Seznam KZM

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne:  | V Praze dne:  |

|  |  |
| --- | --- |
| \_ |  |
| xxxxxx | Xxx xxx |
| **Národní agentura pro komunikační****a informační technologie, s. p.** | **Comsource, s.r.o.** |

Strana 17 (celkem 22)

**Příloha č. 1 – Seznam zařízení Bezpečnostních dohledů CMS 2.0, pro které je vyžadována roční podpora a subscripce, SLA parametry a kategorizace vad/ incidentů a požadavků**

1. **Seznam zařízení Bezpečnostních dohledů CMS 2.0, pro které je vyžadována roční podpora a subscripce**

**Tabulka č. 1 - Vulnerability scanner**

|  |
| --- |
|  |
| TSCCV | Tenable.sc Continuous View - Subscription, 1024 IP | 1 |
| TSCCV-STNDC | Standard Tenable.sc Continuous View Console | 1 |
| SERV-NES-3 | Nessus Professional - On Premise | 1 |

1. **SLA parametry a Kategorizace vad/incidentů a požadavků**

Služba musí splňovat po celou dobu plnění této Smlouvy následující SLA:

|  |
| --- |
| **1.** Tabulka SLA PARAMETRŮ |
| Provozní doba | 24x7 | 24 x 7 |
| Kategorie vady/incidentu, požadavku | Doba odezvy(minut) | Doba vyřešení(hodin) |
| A | 30 | 4 |
| B | 30 | 72 |
| C | 30 | Best effort\* |

\*Poskytovatelem nespecifikovaný čas vyřešení vady podle aktuálního provozního zatížení Objednatele

Pro měření a vyhodnocování kvality služby prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| Název parametru | Vysvětlení |
| Provozní hodiny | Doba, kdy je služba poskytována.24x7 |
| Doba odezvy na vadu/incident/požadavek | Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli hlášená/ý vada/incident/požadavek a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli její/jeho převzetí. |
| Doba na vyřešení vady/incidentu/požadavku | Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli hlášená/ý vada/incident/požadavek a okamžikem, kdy je vada/incident/požadavek vyřešen/a. |
| Požadavek | Žádost o provedení (nejčastěji) změny nebo jiného úkonu, který nemá vliv na dostupnost poskytnutého plnění. |
| Incident | Událost, která ovlivňuje dostupnost nebo funkcionalitu poskytnutého plnění v souvislosti s garantovaným SLA. |
| HelpDesk | Pracoviště pro sběr a zpracování vad, požadavků a incidentů. |
| ServiceDesk | Aplikace pro podporu automatizace zpracování vad, požadavkůa incidentů. |

## Měření SLA parametrů

Na pracovišti Help Desk Objednatele (dohled@mvcr.cz) je každá vada/incident/požadavek registrován/a a je stanovena její/jeho kategorie (A, B, C) formou nahlášení vady/incidentu/požadavku. Hlášení je možno provést telefonicky nebo e-mailem dle uvedených kontaktů.

Vada/incident/požadavek je vyřešen/a v okamžiku nahlášení odstranění vady/incidentu/požadavku ze strany Poskytovatele do systému Service Desk (+420 226 801 756). Poskytovatel generuje z evidence systému ServiceDesk sestavu vad/incidentů/požadavků.

## Kategorizace vad, incidentů a požadavků

|  |  |
| --- | --- |
| Vady, incidenty a požadavky kategorie A | Některé nebo všechny části Systému selhalya poskytovaná služba je zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je |

|  |  |
| --- | --- |
|  | kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému, pokud nebude pro jednotlivou službu uvedeno jinak. |
| Vady, incidenty a požadavky kategorie B | Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Je omezena redundance a současně jsou služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu. |
| Vady, incidenty a požadavky kategorie C | Ostatní stavy nespadající do kategorie A nebo B. |

Takto sumarizované vady, incidenty a požadavky jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Strana 20 (celkem 22)

## Příloha č. 2 – Licenční podmínky

Dodavatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví.

Bude-li výsledkem nebo součástí poskytovaného plnění dle této Smlouvy i plnění, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, podpisem této Smlouvy Dodavatel poskytuje Objednateli nevypověditelnou, nepřevoditelnou, nevýhradní a časově neomezenou licenci k užívání a zpřístupnění dalším osobám všech výstupů a dále jakýchkoliv dokumentů, stanovisek, listin či návrhů vztahujících se k poskytovanému plnění nebo vytvořených v souvislosti s ní Dodavatelem či jeho poddodavateli, jež podle obecně závazných právních předpisů představují autorská díla nebo práva pořizovatele k jím pořízené databázi, včetně práva upravovat a měnit takováto autorská díla nebo databáze.

Objednatel není ve svých právech k užití výstupů z plnění Smlouvy nijak omezen. Objednatel je oprávněn bez souhlasu Dodavatele výstupy z plnění předmětu Smlouvy nebo jejich části upravovat či doplňovat. Objednatel nemůže výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo postoupit třetím osobám dle výběru Objednatele.

Dodavatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně výše uvedených autorských práv, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání Produktu Objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem, popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy.

Smluvní strany tímto sjednávají, že veškerá finanční vyrovnání za poskytnutí licence jsou zahrnuta v ceně této Smlouvy.

Smluvní strany sjednávají, že ve vztahu k plnění Dodavatele podle této Smlouvy, k němuž se vztahuje ochrana duševního vlastnictví, ale nemají povahu díla a jde o produkty třetích stran či Dodavatele (obecně standardní softwarové produkty) platí, že se práva a povinnosti Objednatele (a případně Dodavatele) řídí licenčními podmínkami jejich výrobců, které takové produkty doprovázejí. Zařazení takových součástí do plnění podle této Smlouvy je možné pouze na základě výslovných požadavků Objednatele nebo jeho výslovného souhlasu.

**Příloha č. 3 – Seznam KZM**

|  |  |
| --- | --- |
| **KZM** | **Název a popis** |
|  | ostatní náklady VT (N) |