

# Smlouva o poskytování služeb podpory

ev.č.: 62-2-8724/2023

(dále jen „Smlouva“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi smluvními stranami:

## I. Smluvní strany

### Objednatel:

**Česká republika – Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje**

se sídlem: Zubatého 685/1, 614 00 Brno-sever

IČO: 70884099

za kterou jedná: plk. Ing. Jiří Pelikán, krajský ředitel

ID schránky: ybiaiuv

bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Brno

číslo účtu: 10039881/0710

kontaktní osoba:

(tel., e-mail):

dále jen „Objednatel“

a

### Poskytovatel:

**ICZ a.s.**

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

IČO: 25145444

za kterou jedná:

ID schránky:

bankovní spojení:

číslo účtu:

kontaktní osoba:

(tel, e-mail):

dále jen „Poskytovatel“

## II. Účel Smlouvy

Účelem této Smlouvy je stanovit podmínky, za nichž bude Poskytovatel poskytovat služby podpory specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Podpora“) pro Objednatele a Objednatel za takto provedenou Podporu uhradí Poskytovateli cenu specifikovanou v čl. VII. této Smlouvy (dále jen „Cena“).

### III. Předmět podpory

1. Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat objednateli řádné, včasné a kvalitní *pohotovostní služby a služby konzultační podpory* blíže vymezené v příloze č.1 této smlouvy za účelem udržení informačních a komunikačních technologií v objektech objednatele Poskytovatelem za podmínek uvedených v této Smlouvě.
2. Za řádně a včas poskytnuté plnění uvedené v odst. 1 se objednatel zavazuje Poskytovateli zaplatit Cenu specifikovanou v čl. VII. této Smlouvy.
3. *Pohotovostní služba a služba konzultační podpory* (dále také jen „služby“) bude poskytována pouze na informační a komunikační technologie objednatele, které jsou specifikovány v příloze č. 1 s názvem „*Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb*“, která tvoří přílohu této Smlouvy.

### IV. Místo a doba plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele, pracoviště KOPIS HZS JHM, Cihlářská 26a, Brno 602 00 a případně jednotlivá pracoviště územních odborů HZS JHM (dále jen „Místo plnění“).
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Podporu v Místě plnění, a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje, tak také vzdáleným přístupem. Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.
3. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb nejpozději do 14 kalendářních dní od účinnosti této Smlouvy.
4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 4 roky od doby účinnosti této Smlouvy nebo do okamžiku, kdy součet všech úhrad provedených na základě této Smlouvy dosáhne finančního limitu **749 999,- Kč bez DPH**.

### V. Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb vyvinout maximální úsilí k odstranění aktuálních problémů na počítačové síti a ICT infrastruktuře objednatele s vynaložením všech dostupných lidských a materiálních zdrojů, včetně náhradních a provizorních řešení tak, aby byly přednostně zabezpečeny základní funkce počítačové sítě a ICT infrastruktury objednatele.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít k plnění této Smlouvy služeb třetí osoby, přičemž za případně způsobené škody odpovídá, jako by plnil sám.
3. V případě, že je objednatel v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn přerušit jeho plnění podle této Smlouvy, a to až do okamžiku, kdy objednatel své peněžitě závazky vůči Poskytovateli úplně uhradí. Po dobu přerušení plnění podle tohoto ustanovení neběží Poskytovateli lhůty k plnění podle této Smlouvy, Poskytovatel není v prodlení a nemohou vůči němu být uplatněny sankce dle čl. XIII. odst. 1 této smlouvy.

### VI. Závazky Poskytovatele a Objednatele

#### 1. Poskytovatel se zavazuje:

- 1.1. poskytovat Služby dle této Smlouvy v souladu s textem Smlouvy a jejími přílohami, a to zejména v rozsahu a kvalitě stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to vždy a výhradně na základě konkrétní výzvy Objednatele;
- 1.2. zřídit a udržovat v provozu pracoviště Helpdesk pro nahlášení požadavku objednatele dle podmínek uvedených v příloze č.1 této Smlouvy;
- 1.3. sdělit k okamžiku zahájení poskytování servisních služeb přihlašovací údaje k prostředí Helpdesk, pokud jsou takové údaje vyžadovány pro využití tohoto nástroje.
- 1.4. rezervovat objednateli v rozsahu článku III. odst. 1 příslušnou personální i technickou kapacitu, aby byl schopen v souladu s touto smlouvou realizovat a bezvadně plnit požadavky objednatele na poskytování služeb

- 1.5. poskytovat služby s péčí řádného hospodáře a s odbornou péčí ve smyslu § 5 občanského zákoníku, a způsobem odpovídajícím podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
- 1.6. při změně parametrů nebo konfigurace systému dohodnutým způsobem zadokumentovat změny a předat objednateli;
- 1.7. počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infekci systému či IT infrastruktury virem či jiným škodlivým kódem (malware apod.) způsobujícím narušení zabezpečení systému za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
- 1.8. mít sjednané pojištění odpovědnosti zahrnující poskytování plnění na základě této Smlouvy. Poskytovatel je povinen mít pojištění dle předchozí věty sjednané po celou dobu účinnosti této Smlouvy;
- 1.9. neprodleně oznámit elektronickou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 1.10. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod, která nemohl při vynaložení řádné odborné péče rozumně předvídat a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo minimalizuje;
- 1.11. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé.
- 1.12. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření, zúžení či na jiné změny v rozsahu poskytovaných služeb za účelem jejich lepšího a efektivnějšího využívání v rámci plnění této Smlouvy;
- 1.13. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 1.14. být po celou dobu plnění této 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, jakožto i dodržovat další povinnosti vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti včetně všech vázaných právních předpisů v aktuálním znění, (dále jen „ZoKB“), zejména být po celou dobu plnění servisní Smlouvy držitelem všech potřebných oprávnění, licencí, certifikátů a akreditací;
- 1.15. kdykoliv v průběhu trvání této servisní Smlouvy na požádání objednatel předložit platný certifikát dle předchozího odstavce, to vždy nejpozději do (14) dnů ode dne doručení žádosti objednatel.

## **2. Objednatel se zavazuje**

- 2.1. poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění této Smlouvy.
- 2.2. po celou dobu trvání Smlouvy mít zajištěnu platnou podporu výrobce HW zařízení, na které se Služby podle této Smlouvy vztahují.
- 2.3. učinit veškerá opatření k ochraně své počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení s ní souvisejícího, před jakýmkoli neoprávněným nebo chybným zásahem a před škodlivým působením jiných vlivů.
- 2.4. elektronicky oznámit změny v klíčových prvcích infrastruktury, na které se vztahuje Pohotovostní služba z plnění této Smlouvy, a které jsou uvedeny v příloze č.1, bod 1.5 této Smlouvy.
- 2.5. zajistit pracovníkům Poskytovatele fyzický přístup do všech prostor dotčených plněním této Smlouvy.
- 2.6. zajistit odpovědným pracovníkům Poskytovatele administrátorský přístup ke všem prvkům na které se vztahuje plnění této Smlouvy, dále VPN přístup do sítě Objednatele pro odpovědné pracovníky Poskytovatele uvedené jmenovitě v příloze č. 2 této Smlouvy s platností účtu 12 měsíců. Po této lhůtě budou účty po kontrole aktuálnosti odpovědných osob obnoveny opět max. na 12 měsíců

## VII. Cena

1. Cena zajištění služeb dle Přílohy č. 1 Smlouvy se skládá z:
  - 1.1. Měsíční paušální cena za poskytování Služeb Poskytovatelem
    - 1.1.1. Cena měsíčního paušálu je stanovena součtem cen za poskytování Pohotovostní služby dle přílohy č.1, bod 1 a Služby konzultační podpory dle přílohy č.1 bod 2:

Služba	Cena v Kč / měsíc
Pohotovostní služba	5 000 Kč bez DPH
Služba konzultační podpory	6 700 Kč bez DPH

### 1.1.2. Měsíční paušál zahrnuje:

- provoz pracoviště helpdesk v provozu v pracovní dny 7x24 po celý daný měsíc
- práce technického specialisty v souhrnném rozsahu 5 MD / rok

### 1.2. Za každou započatou hodinu práce po vyčerpání uvedeného rozsahu bude fakturováno:

Kategorie SLA	Hodinová sazba
Práce spadající do nižší kategorie SLA	2 125 Kč bez DPH
Práce spadající do vyšší kategorie SLA	2 375 Kč bez DPH

2. Cena je stanovena bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskytovatelem k Ceně připočtena v zákonné výši dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Jestliže bez zavinění Poskytovatele dojde v průběhu poskytování Podpory k nutnosti poskytnout Podporu odchylně od specifikace stanovené v Příloze č. 1 a tím i ke zvýšení nákladů a zvýšení Ceny, mohou být Poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem Objednatele, zpravidla na samostatnou objednávku služeb.

## VIII. Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu na základě daňového dokladu - faktury vystavené Poskytovatelem souhrnně za 12 měsíců poskytování Služeb, a to vždy jedenkrát ročně před zahájením plnění daného roku (dále jen „Faktura“).
2. Náležitosti Faktury:
  - 2.7. Faktura musí být Poskytovatelem vystavena v listinné podobě a doručena objednateli písemně prostřednictvím Poskytovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím datové schránky uvedené v hlavičce této Smlouvy.
  - 2.8. Faktura musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
3. Podmínky fakturace:
  - 3.1. Právo na vyúčtování a úhradu Ceny za plnění Smlouvy dle čl. VII. Bod 1.1 Smlouvy vzniká vždy za nadcházející období 12-ti měsíců. První den období je též dnem zdanitelného plnění.
  - 3.2. Právo na vyúčtování a úhradu Ceny za plnění Smlouvy dle čl. VII. Bod 1.2 Smlouvy vzniká vždy po provedení prací a akceptaci prací objednatel, ve kterém bylo plnění poskytnuto. Tento den je též dnem zdanitelného plnění.

4. Splatnost peněžitého plnění:
  - 4.1. Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného ve Faktuře je vždy 21 (slovy: dvacetjedna) kalendářních dní od dne doručení Faktury Objednateli způsobem uvedeným v odst. 2.1. Faktura předložená v měsíci prosinci musí být prokazatelně doručena Objednateli nejpozději 5. prosince. Při doručení po tomto termínu se sjednává lhůta splatnosti faktury 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů.
  - 4.2. Peněžité plnění se považuje za splněné dnem připsání peněžité částky na účet Poskytovatele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.
5. Odmítnutí faktury:
  - 5.1. Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v tomto článku, je Objednatel oprávněn uplatnit proti Faktuře ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení písemné námitky. Objednatel v námitkách uvede, v čem spatřuje nedostatky nebo rozpory. Doručením opravené faktury Objednateli počíná běžet lhůta splatnosti znovu.

## **IX. Vlastnické právo a užívací práva k výsledkům plnění**

1. Bude-li součástí výstupu plnění z této Smlouvy nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Poskytovatelem právo užít takového autorské dílo (dále jen „**Licence**“), a to v následujícím rozsahu:
  - 1.1. je-li Poskytovatel zároveň nositelem autorských práv k autorskému dílu nebo sám disponuje nevýhradní licenci, poskytuje Objednateli nevýhradní, časově neomezenou licenci;
  - 1.2. je-li nositelem autorských práv k autorskému dílu třetí osoba, poskytuje Poskytovatel Objednateli licenci v rozsahu nezbytně nutném k realizaci účelu této Smlouvy, tedy nejméně v rozsahu interního užití autorského díla v souladu s účelem této Smlouvy.
2. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Podpory.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy nebo že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence k autorským dílům podle této Smlouvy.

## **X. Komunikace a oprávněné osoby**

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva a Příloha č. 2.
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby na základě písemného oznámení druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
4. Komunikace mezi smluvními stranami může být učiněna osobně, telefonicky, písemně (doporučeným dopisem, kurýrem, faxem) nebo prostřednictvím elektronické pošty, a to prostřednictvím kontaktních osob uvedených na straně Objednatele a Poskytovatele v záhlaví této Smlouvy.

## XI. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
  - si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
  - mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany. Za třetí osoby se nepovažují:
  - zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení při plnění úkolů vyplývajících z této Smlouvy,
  - orgány smluvních stran a jejich členové,
  - ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují dokumentovaným způsobem poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě 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 Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
5. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, Smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou.
7. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
  - se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

- měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací,
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci
9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit tuto smlouvu, jakožto i další nezbytné údaje v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a dále na profilu zadavatele v národním elektronickém nástroji NEN.
10. Zánik závazků vyplývajících z této Smlouvy jakýmkoliv způsobem nemá vliv na povinnost zachovávat mlčenlivost vyplývající z tohoto článku. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost dle tohoto článku po dobu 7 let od okamžiku skončení smluvního vztahu.

## **XII. Náhrada škody**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskyvatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“).
4. Za překážky vylučující povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy považují zejména nepředvídatelné a neovladatelné působení přírodních sil, například tornádo, povodně aj. Smluvní strany výslovně stanoví, že jakékoli překážky vzniklé v důsledku nebo v souvislosti s vývojem pandemie koronaviru (SARS CoV-2) se nepovažují za překážky dle tohoto ustanovení.
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.
6. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy.

## **XIII. Smluvní sankce**

1. Poruší-li Poskyvatel některou ze svých povinností stanovených v této smlouvě a v příloze č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty:

- 1.1. ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení spočívajícím v nezajištění dostupnosti Helpdesku v souladu čl. VI. odst. 1.2 této Smlouvy a podmínkami dle přílohy č. 1 této Smlouvy;
- 1.2. Ve výši 10.000,- (slovy: deset tisíc korun českých) za porušení povinnosti udržovat v platnosti pojištění dle čl. VI. odst. 1.7 a za porušení povinnosti po celou dobu plnění této Smlouvy být držitelem certifikátu ISO/IEC 27001 v souladu s čl. VI. odst. 1.14 této Smlouvy
- 1.3. ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení plnění vyplývající z podmínek v příloze č.1 této Smlouvy, zejména bodů 1.3 a 2.4 této přílohy.
- 1.4. ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v čl. XI. této Smlouvy;
2. V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Objednatel povinen k uhrazení zákonného úroku z prodlení ve výši stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
3. Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu.

#### **XIV. Platnost a účinnost Smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
2. Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.
3. Smlouvu lze předčasně ukončit:
  - 3.1. elektronickou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
  - 3.2. elektronickým odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
    - 3.2.1. prodlení s poskytováním služeb po dobu delší než třicet (30) dní,
    - 3.2.2. nezaplacení Ceny nebo její části po dobu delší než (60) dní,
    - 3.2.3. nesplnění povinností Objednatele k poskytnutí součinnosti dle čl. V. této Smlouvy,
    - 3.2.4. porušením práv duševního vlastnictví Poskytovatele nebo Třetích stran Objednatelem.
4. Elektronickým odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem Smlouvu, je druhá strana oprávněna elektronicky vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dní od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dní od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
5. Pokud Smluvní strana bude v úpadku nebo proti ní bude zahájeno insolvenční řízení, bude v likvidaci, pod nucenou správou, či pokud bude mít druhá Smluvní strana důvodné informace, že Smluvní strana nebude schopná dostát svým finančním závazkům nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě.

6. Odstoupení je účinné koncem třetího měsíce od okamžiku doručení druhé Smluvní straně na adresu datové schránky uvedené v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.
7. Smluvní strany jsou povinny do 30 dní od ukončení Smlouvy vypořádat elektronickou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany shodně prohlašují, že pokud Poskytovatel plnil jen zčásti, může Objednatel odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
8. Ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy

## **XV. Služby exitu při ukončení Smlouvy**

1. Zánikem smluvního vztahu založeného touto smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od této 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 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 smlouvou:
  - 2.1. aktualizovat dokumentaci a předat Objednateli její poslední verzi;
  - 2.2. předat Objednateli aktuální seznam účinných, dosud nevyřešených požadavků;
  - 2.3. předat Objednateli soupis nedokončených servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
  - 2.4. předat Objednateli vypracovaný soupis reálně odpracovaných člověkohodin provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto smlouvou a k měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
3. V případě, že jsou povinnosti uvedené v tomto článku splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinností, je poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle tohoto článku do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto smlouvou.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle tohoto článku může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování služeb novému poskytovateli či poskytovat je sám.
5. V případě ukončení trvání této Smlouvy jako celku předat Objednateli veškerá data, která v souladu s touto 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 Smlouvy smazat, jsou-li uloženy kdekoli v systému poskytovatele.

## **XVI. Řešení sporů**

1. Vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným českým právním řádem zejména pak občanským zákoníkem a kogentními normami reglementujícími smluvní vztah a dopadající na jeho předmět.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

## **XVII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze elektronickou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu s platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
3. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona 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, přičemž smluvní strany souhlasí s jejím uveřejněním v plném rozsahu. Smluvní strany se dohodly, že návrh na uveřejnění Smlouvy v registru smluv podá kupující. Dále se smluvní strany dohodly, že osobní údaje lze před zveřejněním anonymizovat.
4. Smluvní strany prohlašují, že předem souhlasí, v souladu se zněním zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, s možným zpřístupněním, či zveřejněním celé této Smlouvy v jejím plném znění, jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, ke kterému může kdykoliv v budoucnu dojít.
5. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
6. Objednatel v souladu s § 4a odst. 2 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“) informuje Poskytovatele, že Objednatel je provozovatelem Významného Informačního Systému (dále jen „VIS“) ve smyslu § 2 písm. d) ZoKB, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že s ohledem na jeho povinnosti sjednané touto smlouvou je po dobu účinnosti této Smlouvy v postavení provozovatele VIS ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a významným dodavatelem provozovatele dle § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „VKB“). Poskytovatel je dle § 3 písm. e) ZoKB rovněž osobou, jíž jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy, zejména VKB ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel se zavazuje k plnění požadavků stanovených právními předpisy dle předchozí věty při naplňování obsahu bezpečnostní politiky v jeho působnosti.

7. Tato Smlouva je sepsána v 1 vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů
8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
  - Příloha č. 1 Specifikace Podpory dle katalogových listů služeb
  - Příloha č. 2 Kontaktní osoby

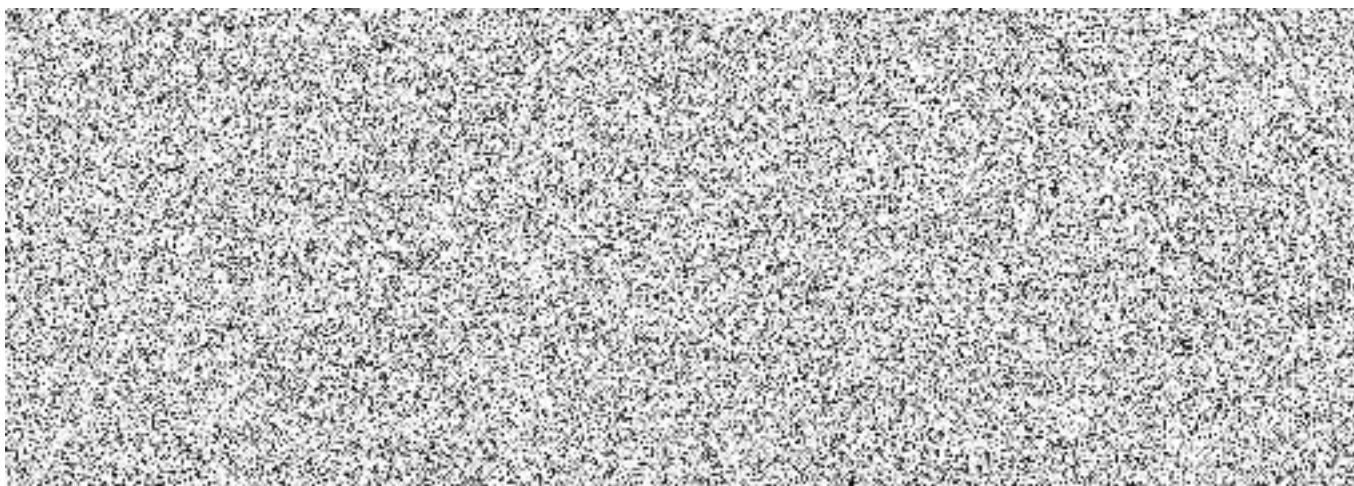
Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V Brně dne \_\_\_\_\_

V Praze dne dle elektronického podpisu



## **Příloha č. 1 Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb**

### **1. Pohotovostní služba**

1.1. Smluvní strany se dohodly, že poskytnutí pohotovostní služby poskytovatelem může mít zejména tyto podoby:

- oprava/reklamacie u výrobce vadného zařízení (modulu);
- výměna vadného zařízení (modulu);
- dočasná výměna vadného zařízení (modulu) za jiný, ale funkčně zaměnitelný typ, a to po dobu nezbytnou pro opravu/reklamaci vadného zařízení;
- update software či firmware;
- změna, úprava či nová konfigurace software, firmware či HW zařízení;

1.2. Tato služba představuje servis poskytovaný 7 dnů v týdnu, 24 hodin, s povinností nahlásit (oznámit) Objednateli jméno řešitele závady (servisního případu) do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením závady do 4 hodin po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku na odstranění závady na kontaktní adrese Objednatele. Dodavatel v rámci plnění této části závazku provede vždy zadokumentování veškerých provedených kroků a informací týkajících se konkrétního servisního úkonu v takovém rozsahu, aby bylo možné zpětně analyzovat danou událost.

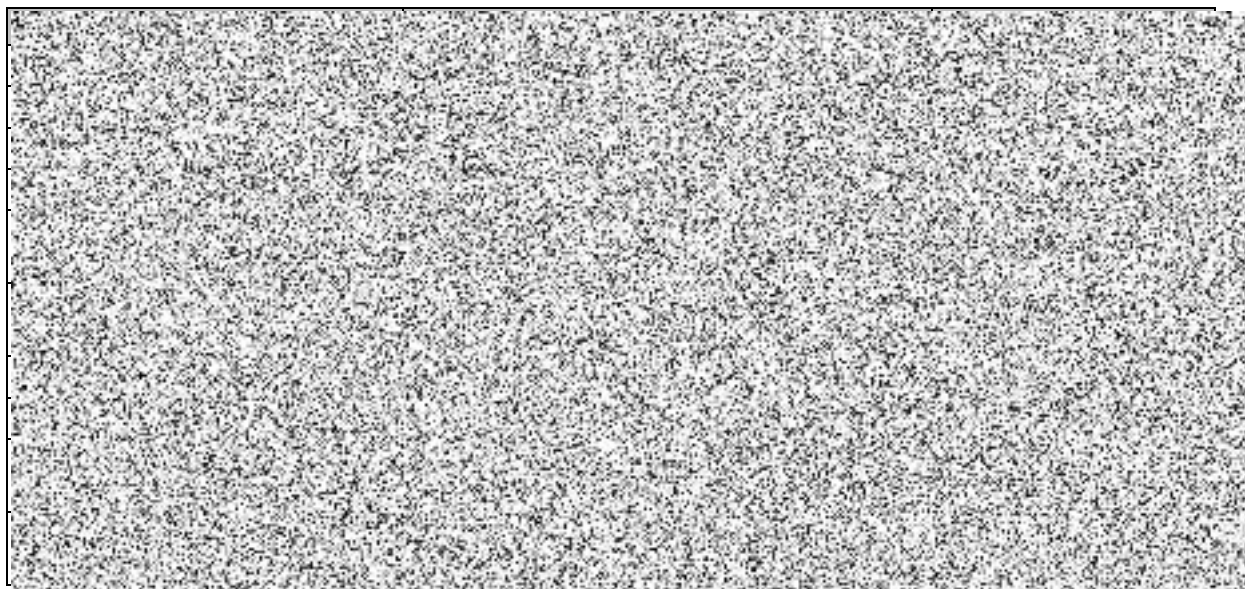
1.3. Parametry Pohotovostní služby:

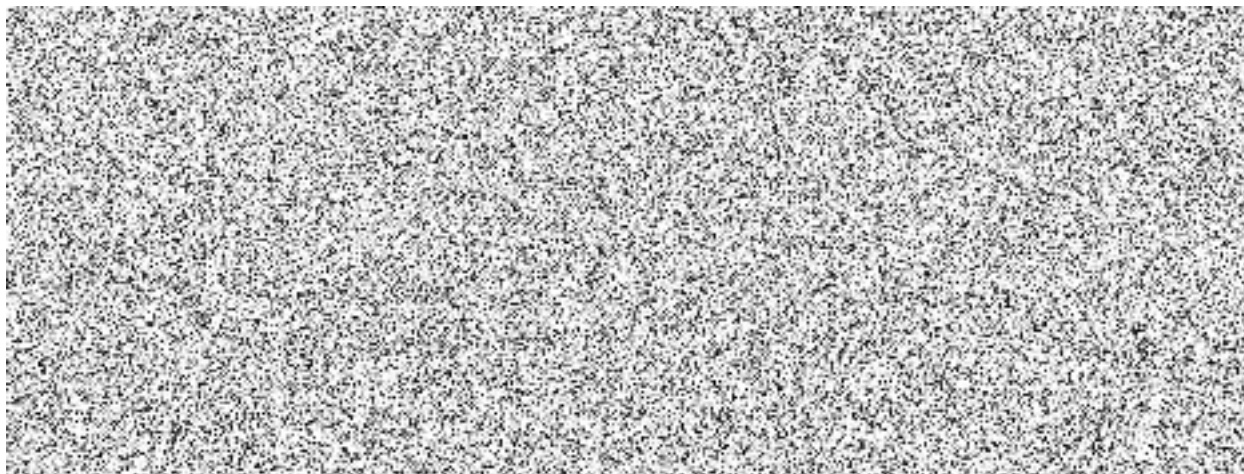
- Dostupnost servisu: 365x7x24
- Přijetí požadavku: do 1 hodiny
- Zahájení řešení: do 2 hodin

1.4. Tato pohotovostní služba slouží k řešení krizových situací týkajících se služeb:

- Síťová infrastruktura
- Serverová infrastruktura
- Obnova ICT infrastruktury po výpadku

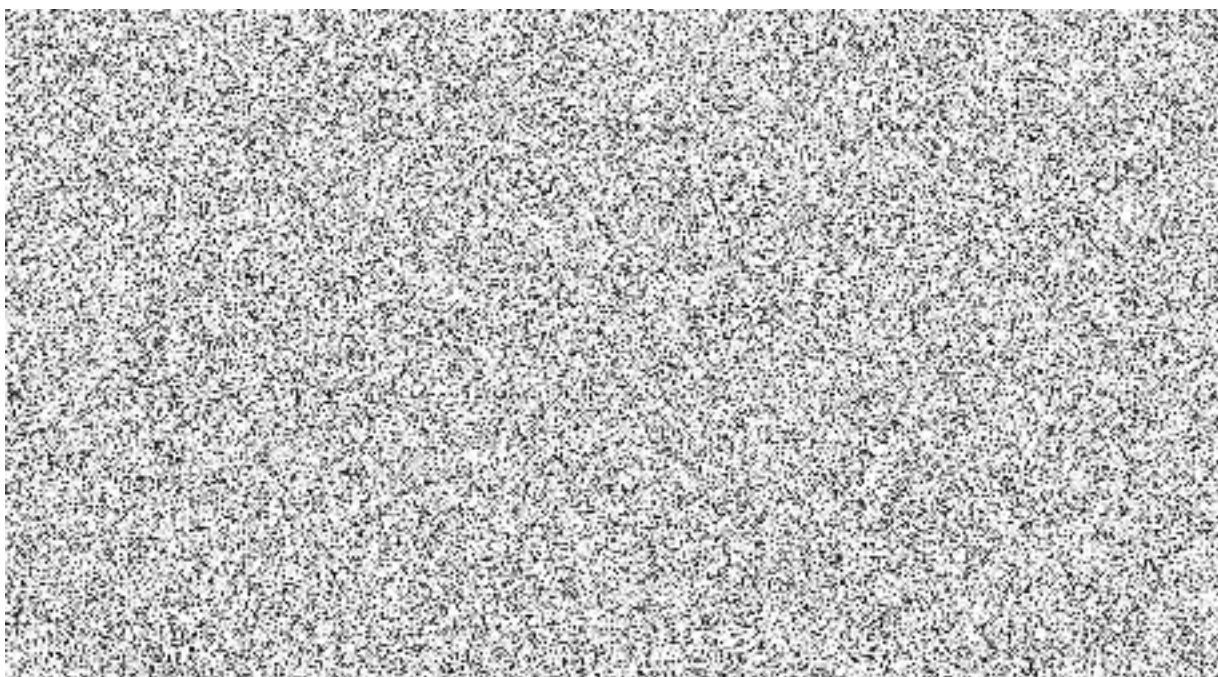
1.5. Seznam informačních a komunikačních technologií, na které je Pohotovostní služba poskytována

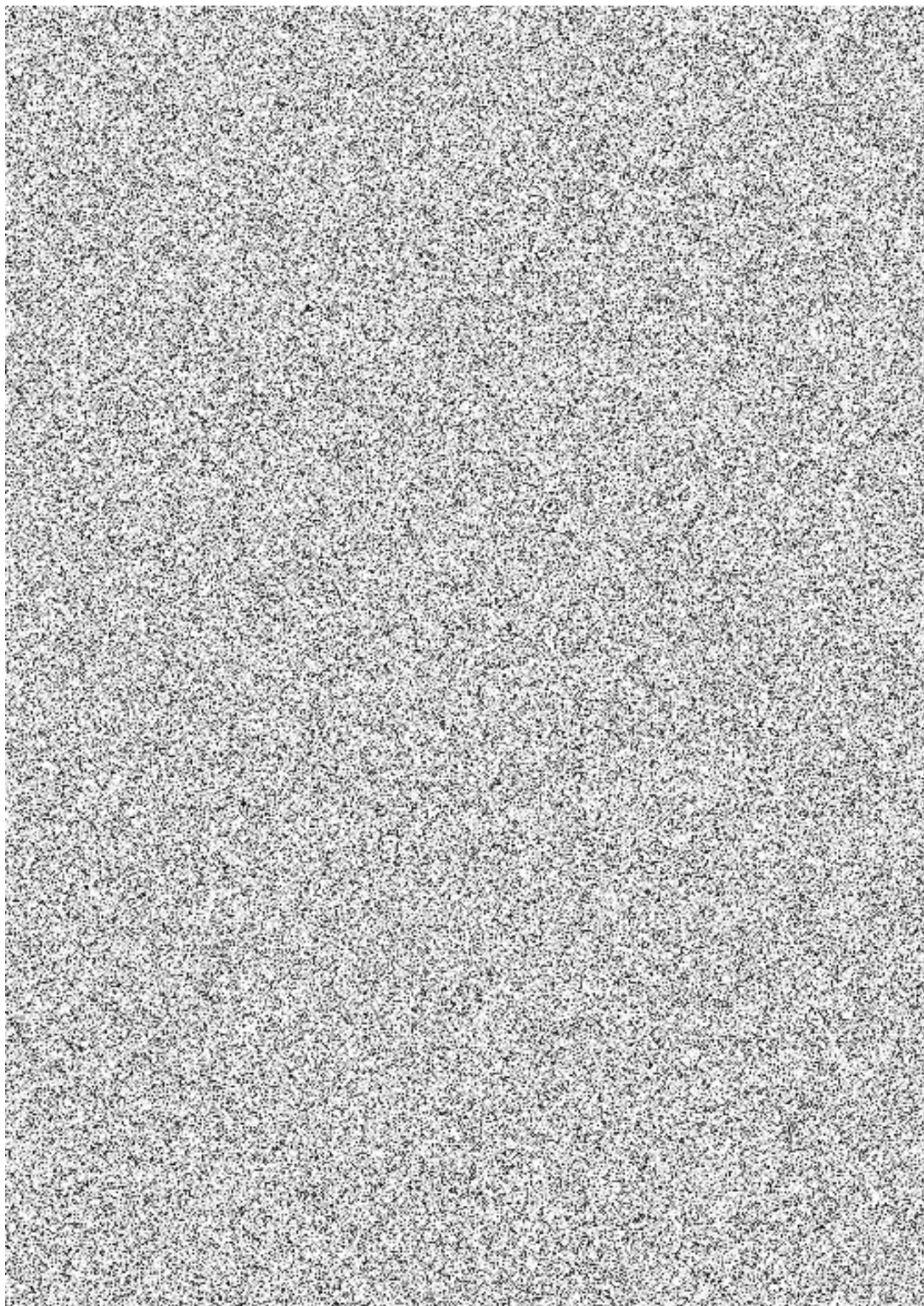


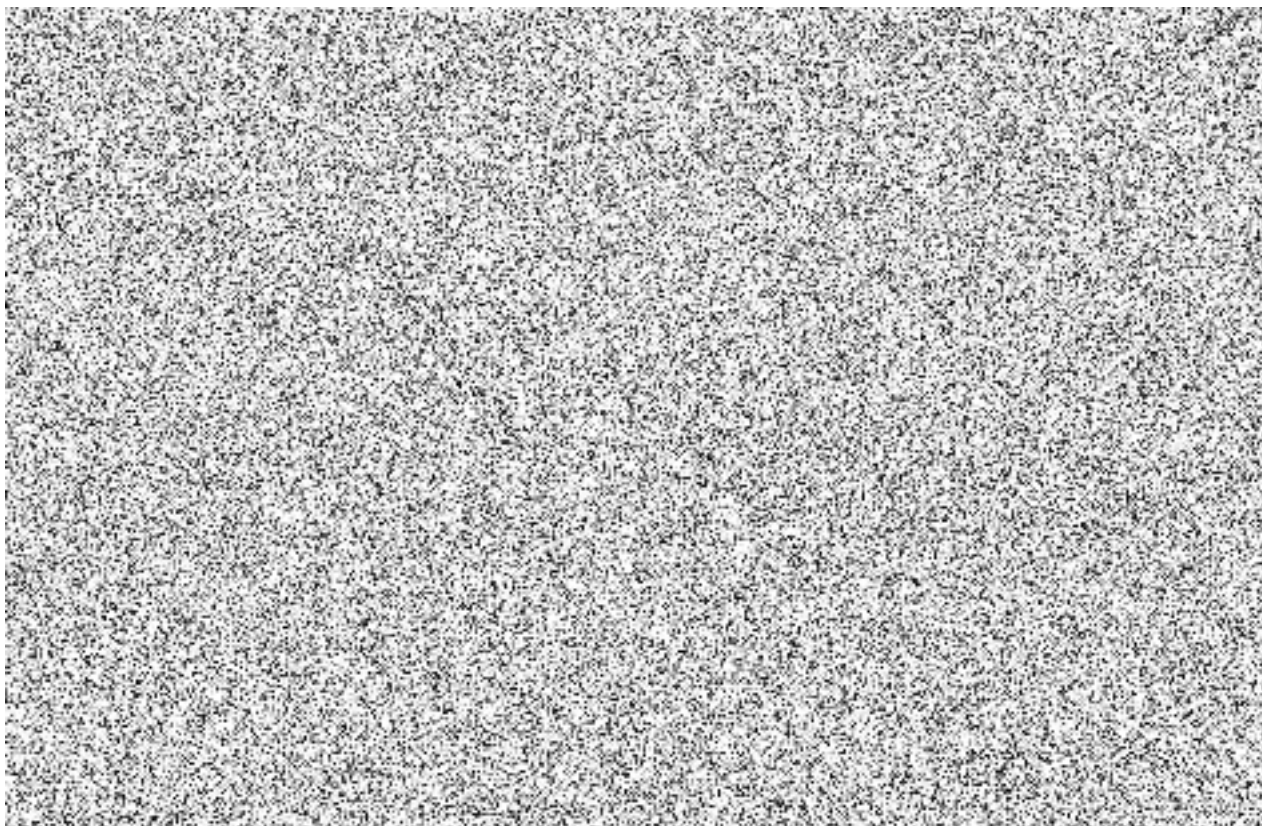


## 2. Služba konzultační podpory

- 2.1. Tato služba představuje telefonickou, písemnou či místní podporu Objednatele při řešení problému v provozu IS, požadavku na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci týkající se provozu IS.
- 2.2. Je poskytována Objednateli v pracovních dnech v týdnu, v rozsahu 9 hodin v pracovním dni v době od 08:00 do 17:00 hodin, s povinností oznámit Objednateli jméno řešitele konzultace do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením požadavku (servisního případu) po dohodě s Objednatelem po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku.
- 2.3. Tato služba není určena k řešení poruchových stavů.
- 2.4. Parametry Služby konzultační podpory:
  - Dostupnost podpory: 5x9 (8:00-17:00)
  - Přijetí požadavku: do 1 hodiny
  - Zahájení řešení: po dohodě







### 3. Postup nahlášení požadavku

Pro zajištění rychlé odezvy na Vaše hlášení a efektivního vyřešení požadavku prosím dodržujte následující postup:

3.1. telefonní číslo HELPDESKu:



3.2. Operátorovi sdělte Vaše identifikační údaje:

- Název firmy
- Vaše jméno
- Vaše telefonní číslo
- Případně kontakt na řešitele/zadavatele případu
- Číslo Smlouvy
- Úroveň požadované služby
- Popis události (porucha zařízení, výpadek, havárie, konzultace apod.).

3.3. V méně naléhavých případech a vždy jako potvrzení použijte pro nahlášení servisní události také e-mail:

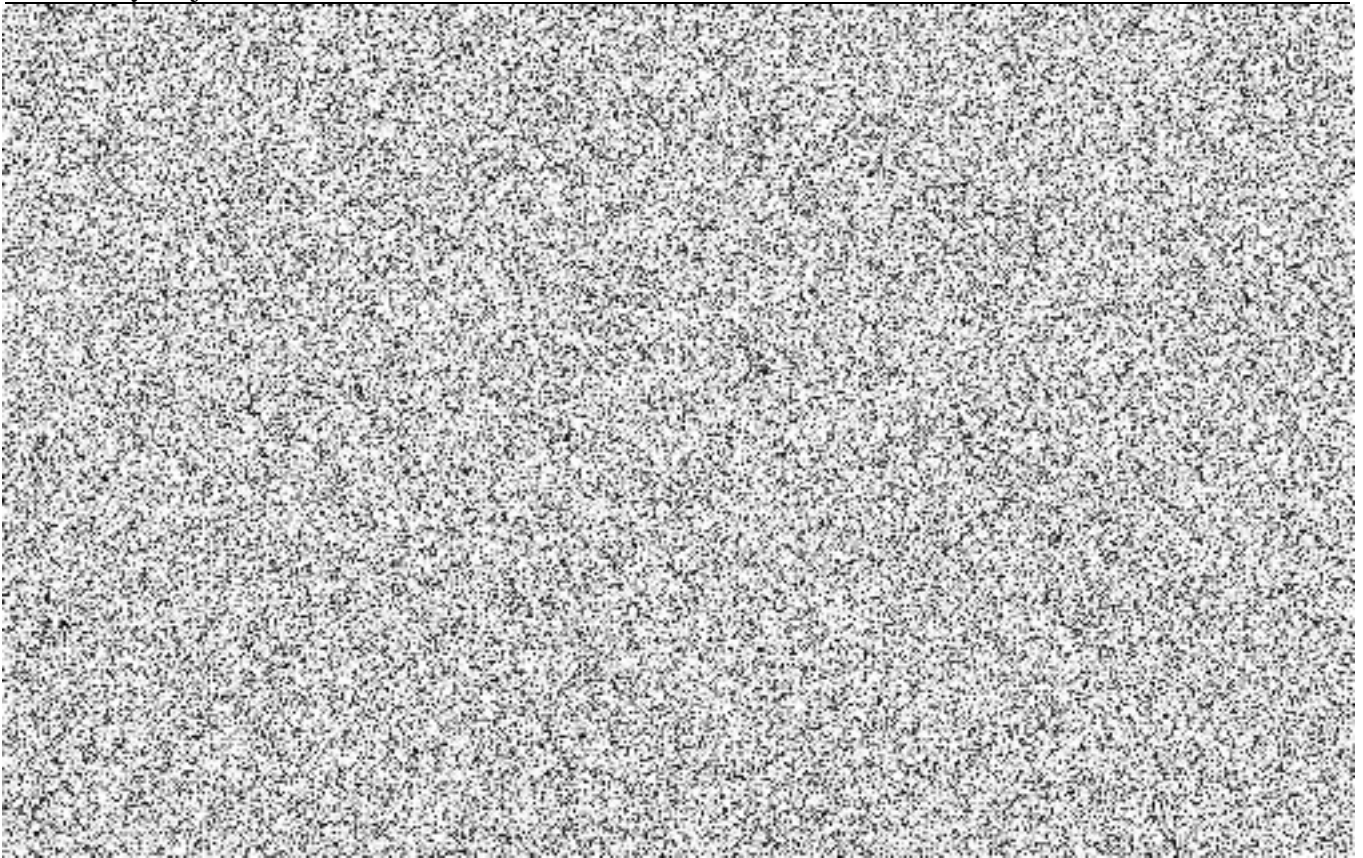


3.4. Preferovaná varianta zadávání tiketů je přes webové rozhraní systému helpdesk (Servicedesk) na adrese:

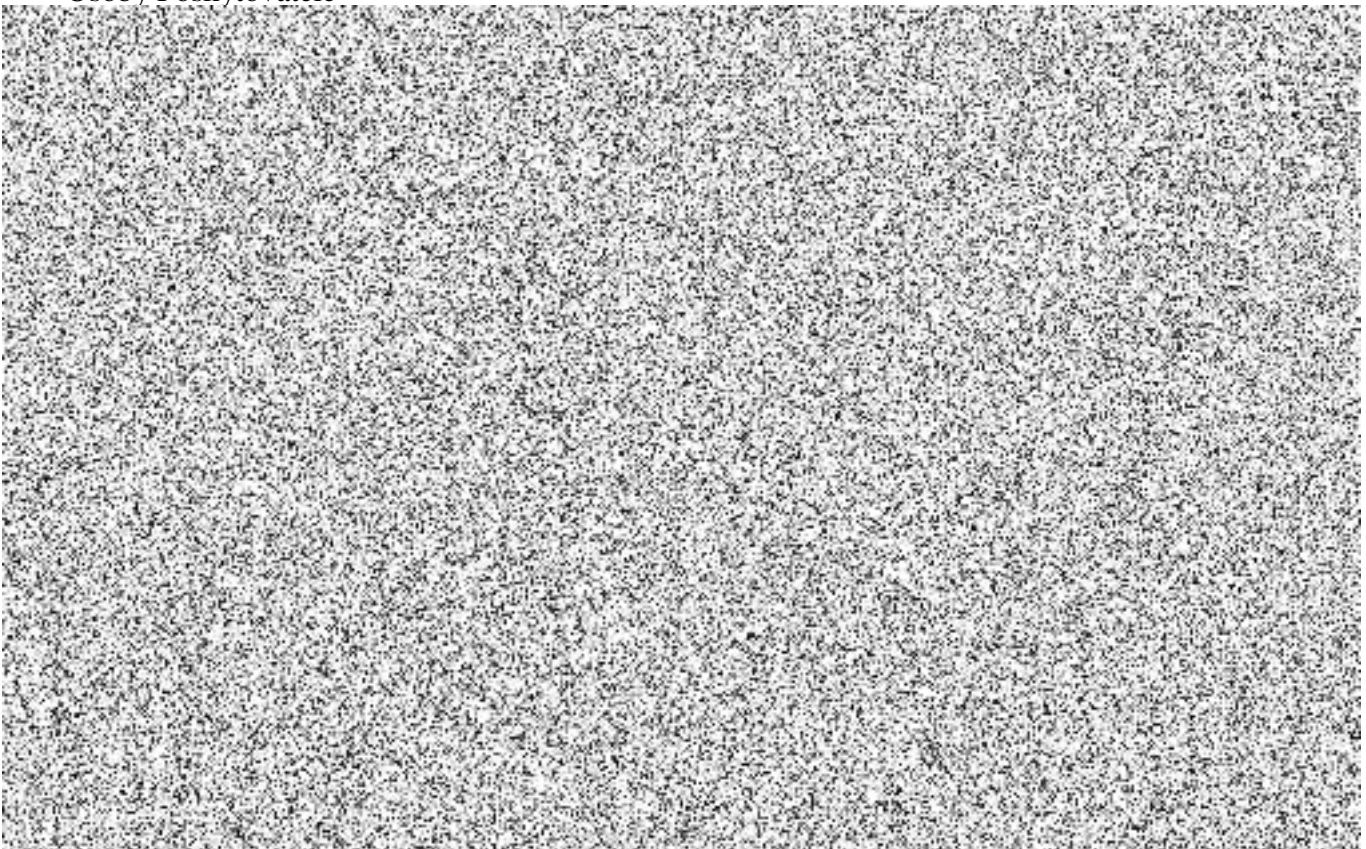


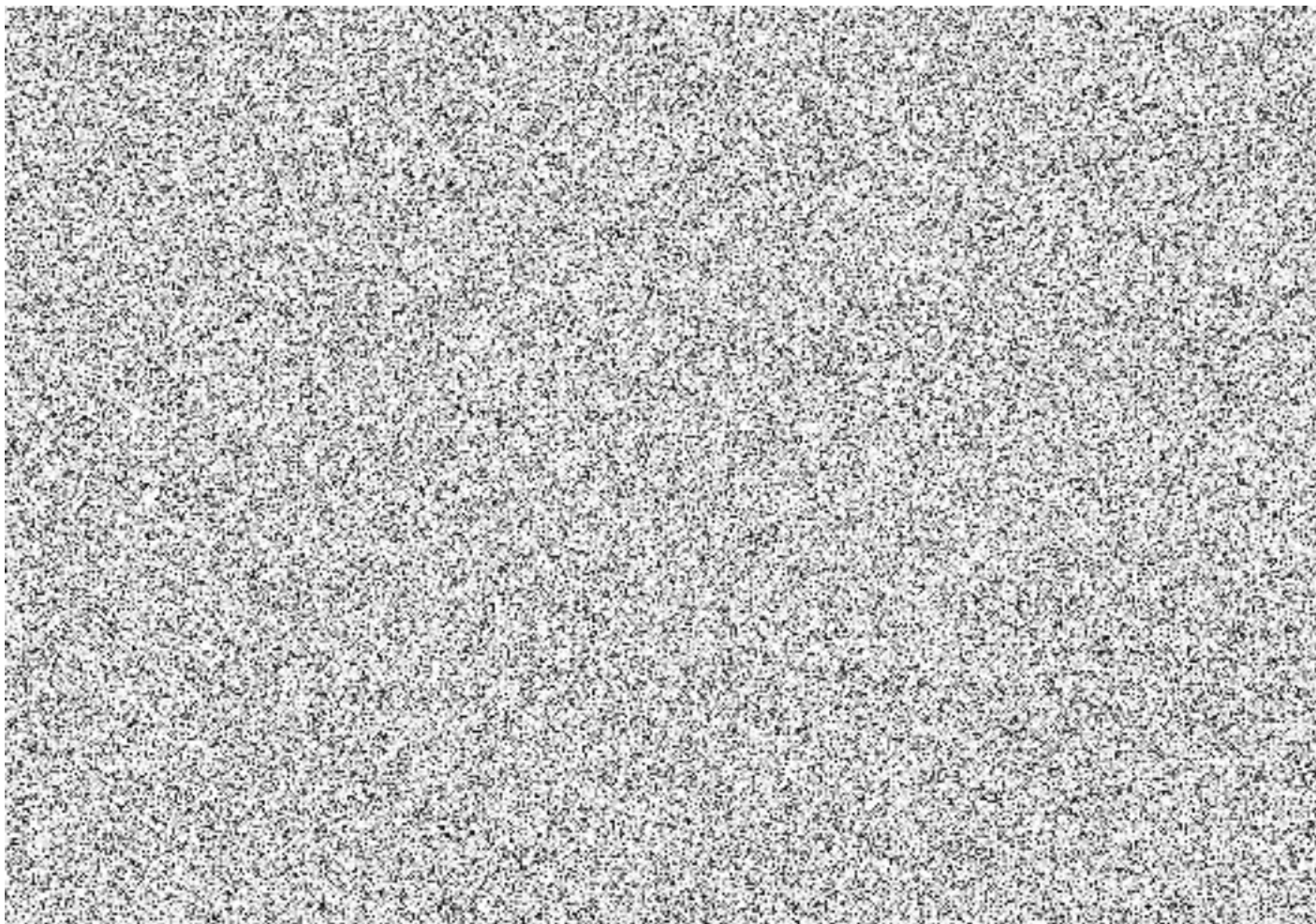
**Příloha č. 2 Kontaktní osoby**

Osoby Objednatele



Osoby Poskytovatele





## PLNÁ MOC

