servisní smlouva

o podpoře, nutném rozvoji a ukončení Systému OKaplikace

mezi

**Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**

jako Objednatelem na straně jedné

a

**OKsystem a.s.**

jako Poskytovatelem na straně druhé

OBSAH

1. Výklad pojmů 4

2. Předmět a účel servisní smlouvy 12

3. Doba a místo poskytování služeb 12

4. Služba převzetí systému a zkušební rozvoj 13

5. Paušální služby 14

6. Service Desk 15

7. Nahlášení incidentu 16

8. Služby na objednávku 16

9. Cena a platební podmínky 21

10. Práva a povinnosti stran 23

11. Povinnosti objednatele 25

12. Povinnosti poskytovatele 26

13. Akceptační řízení 29

14. Práva duševního vlastnictví 34

15. Zdrojový kód 39

16. Ochrana Důvěrných informací 40

17. Ochrana Osobních údajů 40

18. Účast Poddodavatelů 40

19. Realizační tým 41

20. Pojištění 42

21. Nárok na náhradu újmy 43

22. Smluvní pokuty a úroky z prodlení 43

23. Záruka a práva z vadného plnění 45

24. Trvání a ukončení smluvního vztahu 46

25. Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu 48

26. ZMĚNY Servisní smlouvy a změnové řízení 49

27. VYHRAZENÁ ZMĚNA Poskytovatele 50

28. Projektové řízení 50

29. Komunikace stran 50

30. Kybernetická bezpečnost 51

31. Ostatní ujednání 52

32. Prohlášení stran 54

33. Rozhodné právo a řešení sporů 54

34. Rozpory v dokumentaci 55

35. Závěrečná ustanovení 55

PODPISOVÁ STRANA 57

SERVISNÍ SMLOUVA O PODPOŘE, nutném rozvoji a ukončení Systému OKaplikace

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(„**Servisní smlouva**“)

**Smluvní strany**

1. **Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí**

IČO: 005 51 023, se sídlem na adrese Na Poříčním právu 376/1, Nové Město, Praha 2, PSČ 128 01

|  |  |
| --- | --- |
| bankovní spojení: | Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 864/28, Praha 1, Nové Město, PSČ 115 03 |
| číslo účtu: | 2229001/0710 |
| zastoupená: | *neveřejný údaj*, vrchním ředitelem sekce informačních technologií |

(„**Objednatel**“)

a

1. **OKsystem a.s.**

společnost založená a existující podle právního řádu České republiky, IČO: 273 73 665, DIČ: CZ27373665,se sídlem Na Pankráci 1690/125, Praha 4 – Nusle, PSČ 140 21, zapsaná v obchodním rejstříku vedenému Městského soudu v Praze*,* oddíl B, vložka 20326

|  |  |
| --- | --- |
| bankovní spojení: | *neveřejný údaj* |
| číslo účtu: | *neveřejný údaj* |
| zastoupená: | *neveřejný údaj*, ředitelem a místopředsedou představenstva |

(„**Poskytovatel**“)

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

**Preambule**

1. Objednatel užívá informační systém, který je tvořený skupinou systémů a aplikací tvořících funkční celek, souhrnně pojmenovaný jako OKaplikace, jehož dodavatelem je společnost OKsystem a.s., IČO: 27373665, a který zajišťuje správu řady agend dalších návazných evidencí ve správě Objednatele, jak je blíže vymezeno zejména v bodě 1.2 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*] jako předmět plnění („**Systém**“).
2. Objednatel oznámil v jednacím řízení s uveřejněním ve smyslu § 61 ZZVZ (jak je tento pojem definován níže), svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „*Podpora, nutný rozvoj a ukončení OKaplikací rezortu MPSV*“, číslo zakázky Z2022-013326, zveřejněnou Objednatelem dne 11. 4. 2022 ve věstníku veřejných zakázek („**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je zejména zabezpečení podpory provozu OKaplikací a dále zajištění jejich nezbytně nutného rozvoje, včetně legislativních úprav a také postupné ukončování služeb aplikačních komponent anebo jejich částí (exit služeb), a to za podmínek dále stanovených v této Servisní smlouvě.
3. Poskytovatel předložil Objednateli dne 28. 9. 2023 svou nabídku na Veřejnou zakázku („**Nabídka na Veřejnou zakázku**“), kterou Objednatel vyhodnotil jako ekonomicky nejvýhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Servisní smlouvě a zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky. Ustanovení této Servisní smlouvy je třeba vždy vykládat v souladu se zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky tak, aby byl co nejvíce naplněn účel Veřejné zakázky.
4. Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na servis a rozvoj informačních systémů. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy řádně a včas a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na hospodárné nakládání s finančními prostředky Objednatele.
5. Strany předpokládají, že v průběhu plnění Veřejné zakázky budou data v Systému primárně vždy pod kontrolou Objednatele a Poskytovatel s nimi nebude jakýmkoliv způsobem nakládat mimo Systém, ledaže tak stanoví Smlouva nebo právní předpisy.

# Výklad pojmů

* 1. Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto Článku 1.1 s tím, že v textu Servisní smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:
     1. „**Administrátor**“ znamená administrátora ve smyslu Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, tedy uživatele Systému, kterému byla přidělena zvláštní oprávnění, resp. nejvyšší možné oprávnění v Systému, umožňující vykonávat jeho povinnosti a další oprávnění v souladu s touto Servisní smlouvou;
     2. „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména Software, Databáze a jakékoliv výstupy předávané Objednateli na základě této Servisní smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
     3. „**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;
     4. „**Cena**“ znamená Cena převzetí, Cena paušálních služeb a Cena služeb na objednávku, nebo každou z nich samostatně;
     5. „**Člověkoden**“ nebo „**MD**“ znamená osm (8) Člověkohodin, i nikoliv po sobě jdoucích, účelně vykonané práce jednoho (1) člověka na plnění Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy, přičemž pro účely hrazení Ceny se jedná o skutečně odvedených (8) hodin práce na plnění Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činnosti v minutách;
     6. „**Člověkohodina**“ nebo „**MH**“ znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, účelné práce jednoho (1) člověka na plnění této Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy, přičemž pro účely hrazení Ceny se jedná o skutečně odvedenou jednu (1) člověkohodinu na plnění této Servisní smlouvy či Dílčí smlouvy;
     7. „**Databáze**“ znamená databázi ve smyslu § 88 Autorského zákona a jakoukoliv jinou nechráněnou databázi;
     8. „**Dokumentace**“ znamená část Specifikace Systému, která představuje jednotlivé dokumenty popisující Systém a zacházení s ním, jako jsou zejména uživatelská dokumentace, administrátorská dokumentace, bezpečnostní dokumentace, a také jakoukoliv jinou dokumentaci vytvářenou anebo poskytovanou v rámci poskytování Služeb. Jakákoliv Dokumentace anebo její část musí být vždy vyhotovena a předána Objednateli v elektronické podobě (pokud je vyhotovována v listinné podobě, pak Poskytovatel předá Objednateli elektronickou kopii takové Dokumentace dle požadavků uvedených v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*]);
     9. „**DPH**“ znamená daň z přidané hodnoty ve smyslu Zákona o DPH;
     10. „**Hardware**“ znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, a včetně veškeré související dokumentace;
     11. „**Insolvenční zákon**“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
     12. „**Interní předpisy**“ znamená interní předpisy Objednatele včetně ICT standardů MPSV a Bezpečnostních standardů MPSV, jejichž seznam je uveden v **Příloze č. 6** [*Seznam Interních předpisů*];
     13. „**ISDS**“ znamená Informační systém datových schránek ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů;
     14. „**IT prostředí objednatele**“ znamená pro účely této Servisní smlouvy zejména veškerý Hardware ve vlastnictví Objednatele a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem potřebných oprávnění, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného právního titulu ve stavu ke dni zahájení poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy. 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.);
     15. „**Nařízení**“ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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), CELEX: 32016R0679;
     16. „**Nezbytná povolení**“ znamenají veškerá vyjádření, schválení, souhlasy, rozhodnutí, povolení, potvrzení, osvědčení a další dokumenty vydané příslušnými orgány veřejné moci, včetně povolení a licencí, živnostenské listy, koncesní listiny, a veškeré souhlasy třetích osob a dohody s nimi, které jsou nezbytné k plnění této Servisní smlouvy;
     17. „**NÚKIB**“ znamená Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost;
     18. „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
     19. „**Ohlašovatel**“ znamená osoba nahlašující Incident;
     20. „**Osobní údaje**“ znamená osobní údaje ve smyslu Nařízení, včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Nařízení a rozsudků ve smyslu článku 10 Nařízení;
     21. „**Paušální služby**“ znamená Služby ve smyslu Článku 5.1 v souladu s touto Servisní smlouvou a za podmínek v ní stanovených, poskytované za podmínek dle SLA;
     22. „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující poddodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Servisní smlouvou, která je uvedena v **Příloze č. 3** [*Poddodavatelé*]. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že realizací poddodávek dle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. Nevýhradní licence) Objednateli ze strany třetích osob;
     23. „**Program s otevřeným kódem**“ znamená:
         1. Software šířený či distribuovaný pod některou z veřejných licencí (například opensource anebo free software licence), který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných Zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva Software měnit; a
         2. Software s otevřeným kódem ve smyslu předchozího bodu, který Poskytovatel považuje za vhodné instalovat a integrovat do IT prostředí objednatele, a který slouží k řádnému provozu Systému;
     24. „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu anebo na jiný Požadavek, ve formě a způsobem dále definovanými v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*];
     25. „**Realizační tým**“ znamená:
         1. osoby uvedené v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*], kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky; a
         2. další osoby (zaměstnanci Poskytovatele či Poddodavatele), prostřednictvím nichž Poskytovatel poskytuje Služby;
     26. „**Rozvoj**“ znamená vývoj, vytvoření a naprogramování zcela nových funkcionalit Systému, změny a úpravy stávajících funkcionalit Systému či jakékoli další změny a úpravy Systému nad rámec Paušálních služeb vyžadující zásahy do Zdrojového kódu Systému a jejich uvedení do příslušného prostředí v souladu s touto Servisní smlouvou a jednotlivými Dílčími smlouvami;
     27. „**Řešení**“ představuje uvedení Systému do provozuschopného stavu, který jej dovoluje řádně užívat v celém rozsahu. Je-li potřeba provést zásah do Systému vyžadující změnu v Software, může být Řešením pouze Software, k jehož užití bude Objednateli uděleno oprávnění v rozsahu Udělovaných oprávnění;
     28. „**Řídící výbor**“ má význam uvedený v **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*];
     29. „**Servisní smlouva**“ znamená tuto Servisní smlouvu o podpoře, nutném rozvoji a ukončení Systému OKaplikace;
     30. „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu či jiného Požadavku. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do Systému;
     31. „**SLA**“ znamená úroveň kvality Paušálních služeb dohodnutou v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*];
     32. „**Služby**“ znamená Službu převzetí systému, Paušální služby a Služby na objednávku, nebo každou z nich samostatně;
     33. „**Služby na objednávku**“ znamená Služby exitu, Rozvoje a dále podobné služby jako Paušální služby, které jsou však poskytované nad rámec Paušálních služeb, poskytnuté/poskytované na základě a v souladu s jednotlivými Dílčími smlouvami, zahrnující zejména Školení a konzultace, podporu a údržbu nad rámec Paušálních služeb a jiné činnosti, které nejsou součástí Paušálních služeb;
     34. „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona), stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně veškeré související dokumentace, updatů a upgradů tohoto programového vybavení, avšak s výjimkou Hardware;
     35. „**Standardní software**“ znamená Software, který slouží k řádnému provozu Systému a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám. Mezi Standardní software patří:
         1. Software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň dvěma (2) na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovýto Software upravovat, a který je v době uzavření Servisní smlouvy prokazatelně užíván v produkčním prostředí nejméně u pěti (5) na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů (virtualizované prostředí umístěné na stejném Hardware se považuje za jedno produkční prostředí);
         2. Software, u kterého je s ohledem na jeho: (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v Systému bez nutnosti vynakládání větších prostředků (více než 50.000,- Kč/rok) zajištěno, že další Rozvoj Systému jinou osobou než tvůrcem/distributorem takového Software je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takovéhoto Softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do Zdrojových kódů takovéhoto Softwaru anebo proto, že případné nahrazení takovéhoto Softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele; a
         3. Software, jehož API („*Application Programming Interface*“) pokrývá všechny moduly a funkcionality Systému, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření Software a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí objednatele a Systému bez nutnosti zásahu do Zdrojových kódů Softwaru, a Poskytovatel poskytne/je oprávněn poskytnout Objednateli právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu, jako Software;
     36. „**Subjekty údajů**“ znamená koncové uživatele Systému a další subjekty údajů uvedené v **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*];
     37. „**Systém**“ má význam uvedený v bodě (A) Preambule této Servisní smlouvy a je blíže specifikovaný ve Specifikaci Systému;
     38. „**Školení**“ znamená seminář (workshop) uskutečněný Poskytovatelem pro Objednatele na základě Služeb na objednávku dle požadavků uvedených v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*]. Délka, místo, téma, počet účastníků za Objednatele, počet lektorů za Poskytovatele a další náležitosti Školení budou uvedeny v Dílčí smlouvě;
     39. „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání Systému v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a testovacích scénářů;
     40. „**Udělovaná oprávnění**“ znamená postoupení výkonu majetkových práv autorských, Výhradní licenci, Nevýhradní licenci a jakákoliv další oprávnění ve smyslu Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*);
     41. „**ÚOOÚ**“ znamená Úřad pro ochranu osobních údajů;
     42. „**Veřejná zakázka**“ má význam uvedený v bodě (B) Preambule této Servisní smlouvy;
     43. „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“ a také „**VKB**“ znamená vyhlášku č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, anebo jakoukoli jinou vyhlášku tuto vyhlášku nahrazující anebo doplňující;
     44. „**Výpadek**“ znamená neplánované přerušení provozu Systému či jakékoliv jeho podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele (bez Dostupnosti). Za Výpadek se pro účely této Servisní smlouvy nepovažuje Výpadek způsobený z důvodů způsobených třetími osobami, jejichž součinnost anebo bezvadné poskytování služeb je povinen zabezpečit Objednatel (poskytovatel služeb podpory IT prostředí objednatele a informačních systémů, na které je Systém napojen) a rovněž Výpadek způsobený třetími osobami, za které neodpovídá Poskytovatel;
     45. „**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce;
     46. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
     47. „**Zákon o zpracování OÚ**“ znamená zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů;
     48. „**Zákoník práce**“ znamená zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů;
     49. „**Zdrojový kód**“ znamená zápis kódu počítačového programu (Softwaru) v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři vysvětlujícími jednotlivé jeho části a procesy ve spustitelném formátu odpovídajícím programovacímu jazyku a stanovenému prostředí, včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu, a v podobě, aby jej bylo možné zkompilovat do cílového kódu procesoru, kterým je následně prováděn, bez nutnosti provedení jiných úprav, než kompilace v souladu s postupem k sestavení, přičemž podrobné vlastnosti Zdrojového kódu stanoví Článek 15 (*Zdrojový kód*) a **Příloha č. 1** [*Technická specifikace*];
     50. „**ZKB**“ znamená zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, anebo jakýkoliv jiný zákon tento zákon nahrazující anebo doplňující;
     51. „**Změna kontroly poskytovatele**“ znamená:
         1. významnou změnu ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů;
         2. změnu vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změnu oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem k plnění podle Servisní smlouvy dle Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti; anebo
         3. změnu struktury kontrolního podílu na Poskytovateli anebo na kterékoli společnosti tvořící Poskytovatele, uskutečněnou ve formě:

1. jednoho nebo více převodů podílu ve společnosti Poskytovatele či jeho členovi;
2. zvýšení základního kapitálu Poskytovatele anebo jeho člena, v jehož důsledku se držitelem kontrolního podílu ve společnosti Poskytovatele anebo jeho člena stane osoba nebo osoby, jež k datu uzavření této Servisní smlouvy držiteli kontrolního podílu nejsou;
3. prodeje podniku Poskytovatele anebo jeho člena nebo jeho části; anebo
4. jiným způsobem s podobnými účinky;
   * 1. „**Zpracovatel**“ má význam uvedený v **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*];
     2. **„ZPV“** znamená základní programové vybavení, tj. část Systému, ke kterému má Poskytovatel nevýhradní oprávnění;
     3. „**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
     4. „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
   1. Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v těle a v jednotlivých Přílohách Servisní smlouvy s tím, že jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:
      1. „**Akce**“ má význam uvedený v Článku 5.5;
      2. „**Akceptační kritéria**“ má význam uvedený v Článku 13.5;
      3. „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v Článku 13.6(e);
      4. „**Akceptační řízení**“ má význam uvedený v Článku 13.1;
      5. „**Architekt KB (kybernetické bezpečnosti)**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      6. „**Architektura systému**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      7. „**Bezpečnostní specialista**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      8. „**Bezpečnostní událost**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      9. „**Čas nahlášení incidentu/požadavku**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      10. „**Cena převzetí**“ má význam uvedený v Článku 9.1;
      11. „**Cena paušálních služeb**“ má význam uvedený v Článku 9.1;
      12. „**Cena služeb na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 9.3;
      13. „**Další zpracovatel**“ má význam uvedený v **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*];
      14. „**Dílčí měsíční výkaz**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      15. „**Dílčí smlouva**“ má význam uvedený v Článku 8.3;
      16. „**Doba odezvy**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      17. „**Doba podpory**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      18. „**Doba vyřešení**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      19. „**Dopady koronaviru**“ má význam uvedený v Článku 31.5(d);
      20. „**Dostupnost**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      21. „**Faktura**“ má význam uvedený v Článku 9.5;
      22. „**Fáze 1, 2**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      23. „**Garant aktiv**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      24. „**Harmonogram**“ znamená harmonogram plnění uvedený v **Příloze č. 10** [*Harmonogram*], který obsahuje mj. závazné termíny zahájení poskytování a ukončování Služeb;
      25. „**Help Desk Poskytovatele**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      26. „**Incident**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      27. „**Klíčové pozice**“ má význam uvedený v Článku 19.1;
      28. „**Kontaktní osoba**“ má význam uvedený v **Příloze č. 5** [*Kontaktní osoby*];
      29. „**Kontaktní místo poskytovatele**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      30. „**Kvalifikované osoby**“ má význam uvedený v Článku 19.1;
      31. „**Kybernetické** **požadavky**“ má význam uvedený v Článku 30.3;
      32. „**Malá změna rozsahu služeb**“ má význam uvedený v **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*];
      33. „**Manažer KB (kybernetické bezpečnosti)** ” má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      34. „**Minimální kvalifikační předpoklady**“ má význam uvedený v Článku 19.1;
      35. „**Nabídka“** má význam uvedený v Článku 8.7(c);
      36. „**Nabídka na Veřejnou zakázku**“ má význam uvedený v bodě (B) Preambule této Servisní smlouvy;
      37. „**Náhradní kvalifikovaná osoba**“ má význam uvedený v Článku 19.1;
      38. „**Nevýhradní licence**“má význam uvedený v Článku 14.6;
      39. „**Nový poskytovatel“** má význam uvedený v Článku 27.2;
      40. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
      41. „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 8.7(e);
      42. „**Oprávněná osoba**“ má význam uvedený v bodě 2.1. **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      43. „**Plán zvládání rizik**“ má význam uvedený v bodě 2.1. **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      44. „**Podpora standardního software**“ znamená Paušální služby dle Článků 5.1(i) až 5.1(k);
      45. „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“ má význam uvedený v **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*];
      46. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Servisní smlouvy;
      47. „**Poskytovatel služeb podpory provozu infrastruktury datových center**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      48. „**Poskytovatel služeb podpory provozu hardware platformy**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      49. „**Požadavek**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      50. „**Požadavek na změnu rozsahu služeb**“má význam uvedený v **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*];
      51. „**Pracovní doba**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      52. „**Prohlášení o aplikovatelnosti**“ má význam uvedený v bodě 2.1. **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      53. „**Provozovatel**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      54. „**Provozní doba**” má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      55. „**Provozní deník**” má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      56. „**Provozní dokumentace**” má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      57. „**Provozní prostředí**” má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      58. „**Předmět práv k nehmotným statkům**“ má význam uvedený v Článku 14.14;
      59. „**Reakční doba**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      60. „**Řízení o změně rozsahu služeb**“ má význam uvedený v **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*];
      61. „**Service Desk**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      62. „**Servisní okno**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      63. „**Služby exitu**“ mají význam uvedený v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*];
      64. „**Služba převzetí systému**“ má význam uvedený v Článku 4;
      65. „**Speciální obnova**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      66. „**Specifikace** “ je uvedena v **Příloze č. 9** [*Specifikace OKaplikace*];
      67. „**Správce**“ má význam uvedený v **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*];
      68. „**Správní řízení**“ má význam uvedený v **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*];
      69. „**Tiket**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      70. „**Test obnovy**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      71. „**Událost**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      72. „**Úkony Service Desku**“ má význam uvedený v Článku 6.2;
      73. „**Úroveň podpory**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      74. „**Velká změna rozsahu služeb**“ má význam uvedený v **Příloze č. 8** [*Projektové a* *změnové řízení*];
      75. „**Výhradní licence**“ má význam uvedený v Článku 14.5;
      76. „**Zakládací listina projektu**“ má význam uvedený v bodě 2.1 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*];
      77. „**Zástupce**“ má význam uvedený v **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*]; a
      78. „**Žádost**“ má význam uvedený v Článku 8.7(a).
   2. Pro výklad této Servisní smlouvy platí následující pravidla:
      1. Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Servisní smlouvy.
      2. Pojmy definované v této Servisní smlouvě v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
      3. Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.
      4. 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.
      5. Pojem „**listinný**“ nebo „**listinné**“ znamená dokument tištěný na papíře, v případě více listů sešitý způsobem snižujícím možnost rozešití a opatřený vlastnoručními podpisy osob jednajících za jednotlivé Strany.
      6. Pojem „**vada**“ znamená jakoukoliv vadu, včetně vady právní, jak je specifikována zejména v § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, například rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Systému a vlastnostmi, jež jsou po něj stanoveny příslušnými Přílohami nebo touto Servisní smlouvou, jež jsou například způsobeny poskytnutými Službami, vady Služeb způsobující vady Systému nebo ztěžující užívání Systému, a podobné.
      7. Přílohy k této Servisní smlouvě jsou nedílnou součástí této Servisní smlouvy a odkazy na tuto Servisní smlouvu zahrnují i odkaz na tyto Přílohy.
      8. Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.
      9. 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.
      10. 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.
      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. Není-li zkratka či pojem uvedený s velkým písmenem v Přílohách této Servisní smlouvy anebo jiných částech dokumentace k Veřejné zakázce, vyjma těla Servisní smlouvy, definovaným pojmem ve smyslu Článku 1.1, má taková zkratka či pojem význam obvykle mu přikládaný v oblasti informačních a komunikačních technologií, nevyplývá-li z okolností jinak.

# Předmět a účel servisní smlouvy

* 1. Předmětem této Servisní smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas plnění sestávající zejména z/ze:
     1. Služby převzetí systému dle **Přílohy č. 1** [*Technická Specifikace*];
     2. Paušálních služeb dle Článku 5 (*Paušální služby*); a
     3. Služeb na objednávku dle Článku 8 (*Služby na objednávku*);

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou Cenu. Služby jsou dále blíže specifikované zejména též v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].

* 1. Účelem této Servisní smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zejména zajištění řádného chodu a podpory Systému a provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu s touto Servisní smlouvou a Dílčími smlouvami. Účelem této Servisní smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle 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. **Příloha č. 1** [*Technická Specifikace*], 2. tělo Servisní smlouvy, 3. Přílohy (s výjimkou **Přílohy č. 1** [*Technická Specifikace*]), 4. Zadávací dokumentace.

# Doba a místo poskytování služeb

* 1. Poskytování Služeb bude probíhat dle Harmonogramu a nestanoví-li Servisní smlouva jinak, Poskytovatel je povinen poskytovat Služby do okamžiku ukončení poskytování Služeb dle Harmonogramu.
  2. Místem plnění je sídlo Objednatele a dále jiné prostory Objednatele na území hlavního města Prahy, které pro účely plnění této Servisní smlouvy Objednatel případně určí. Z místa plnění je Poskytovatel povinen poskytovat Služby nejpozději do třiceti (30) dnů od účinnosti Servisní smlouvy, tj. do té doby je oprávněn poskytovat Služby i mimo místo plnění. Objednatel je oprávněn tato místa plnění svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do třiceti (30) dnů před požadovaným dnem zahájení poskytování Služeb z tohoto místa.
  3. Služby budou poskytovány přímo v místě plnění, zpravidla ale formou vzdáleného přístupu k Systému a IT prostředí objednatele. Dohodnou-li se tak Strany, budou Služby poskytovány i mimo místo plnění, tj. tak že některé Služby nebo jejich části budou trvale či dočasně poskytovány mimo místo plnění, případně tak, že někteří členové Realizačního týmu budou některé Služby nebo jejich části poskytovat mimo místo plnění. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli nepřetržitý fyzický přístup do místa plnění prostřednictvím přístupových prostředků udělených konkrétním členům Realizačního týmu a nepřetržitý vzdálený přístup k Systému a IT prostředí objednatele prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům Realizačního týmu, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům dle Interních předpisů Objednatele a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci Realizačního týmu.
  4. Objednatel je povinen zabezpečit, aby místo plnění, tj. pracoviště členů Realizačního týmu v místě plnění, splňovalo:
     1. příslušné požadavky na pracovní prostředí a pracoviště, příslušné podmínky ochrany zdraví při práci a příslušné požadavky na stavby vyplývající zejména z následujících právních předpisů: Zákoník práce, nařízení vlády č. 101/2005 Sb., o podrobnějších požadavcích na pracoviště a pracovní prostředí, nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), vyhláška č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby, to vše ve znění pozdějších předpisů; a
     2. vybavení uvedené v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].
  5. Po dobu, po jakou je Objednatel v prodlení s plněním svých povinností, zejména po dobu, kdy by úplná nebo jinak významná nefunkčnost IT prostředí objednatele měla bezprostředně za následek prodlení s poskytováním Služeb, není Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb; jednotlivé doby a lhůty dle této Servisní smlouvy, které jsou bezprostředně a přímo dotčené takovým prodlením Objednatele, se posunují o dobu trvání prodlení Objednatele.

# Služba převzetí systému a zkušební rozvoj

Služba převzetí systému

* 1. Službu převzetí systému je Poskytovatel povinen provést pouze v případě, že Poskytovatelem je osoba odlišná od předchozího poskytovatele podpory Systému a dalších služeb obdobným Službám. V opačném případě, tj. pokud Poskytovatelem je osoba shodná anebo finančně či osobně propojená s předchozím poskytovatelem ve smyslu předchozí věty, nebude Služba převzetí systému realizována a další odstavce tohoto Článku 4 (*Služba převzetí systému*) se tak neuplatní a Poskytovatel zahájí poskytování Paušálních služeb v jejich plném rozsahu.
  2. Poskytovatel se zavazuje provést Službu převzetí systému nejpozději do termínu uvedeného v Harmonogramu, nebude-li Poskytovatel schopen ukončit fázi převzetí dříve a nedohodnou-li se Strany na takovém dřívějším dokončení.
  3. Účelem Služby převzetí systému je zejména předání znalostí Poskytovateli, praktické seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služeb a ověření schopnosti Poskytovatele poskytovat Paušální služby.
  4. Strany jsou povinny poskytnout si veškerou potřebnou součinnost tak, aby bylo včas dosaženo účelu Služby převzetí systému. Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že doba Služby převzetí systému, tj. doba před samotným zahájením poskytování Paušálních služeb, je poskytována ze strany Poskytovatele pro Objednatele tak, aby měl v době po uzavření Servisní smlouvy dostatečný časový prostor se připravit na řádné a včasné poskytování Paušálních služeb. Odměna za Služby převzetí systému bude hrazena jako Cena převzetí ve smyslu Článku 9.1.
  5. Nevylučuje-li to povaha Služby převzetí systému, uplatní se na ni přiměřeně ustanovení o Paušálních službách. Další podmínky pro provedení Služby převzetí systému jsou uvedeny v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*] – Fáze převzetí a „**Služba převzetí OKaplikací**“.

Zkušební Rozvoj

* 1. Objednatel je povinen postupem pro Služby na objednávku dle Článku 8 objednat od Poskytovatele zkušební Rozvoj. Na zkušební Rozvoj se uplatní ustanovení pro Služby na objednávku a další povinnosti popsané v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].
  2. Zkušební Rozvoj není součástí Služby převzetí systému.
  3. Zkušební Rozvoj je Poskytovatel povinen provést i v případě, že Poskytovatelem je osoba shodná anebo finančně či osobně propojená s předchozím poskytovatelem podpory Systému a dalších služeb obdobným Službám.

# Paušální služby

* 1. Paušální služby sestávají zejména z následujících činností, které je Poskytovatel povinen provádět dle Harmonogramu:
     1. provozování Help Desku Poskytovatele majícího minimálně funkce dále stanovené v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*];
     2. udržování aktuální Dokumentace Systému;
     3. lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění Servisních zásahů;
     4. poskytování Služeb:
        1. S1 (Provozní podpora Zaměstnanost);
        2. S2 (Sociální dávky a Sociální služby); a
        3. S3 (Podpůrné systémy);

za podmínek stanovených v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*] a za podmínek stanovených v jednotlivých katalogových listech (pokud jsou označeny jako Paušální služby);

* + 1. podávání pravidelných Souhrnných měsíčních výkazů o provozu Systému (např. plnění SLA Paušálních služeb, kvantifikace Požadavků, vytíženost Systému a další dle specifikace uvedené v **Příloze č. 1** [*Technická Specifikace*]);
    2. maintenance Systému, včetně zajištění, implementace a instalace jeho aktualizací, patchů anebo jiných updatů Systému;
    3. návrhy optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Systému;
    4. poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 5.1(g);
    5. podpora a správa Standardního software sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem Standardního software (je-li takový Standardního software součástí Systému);
    6. instalace, implementace a integrace aktualizací Standardního software, poskytnutí další podpory Standardnímu software a dalších souvisejících služeb;
    7. plnění dalších podmínek pro Paušální služby pro Standardní software dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*]; a
    8. poskytování dalších Paušálních služeb a plnění dalších podmínek pro Paušální služby dále stanovených v **Příloze č. 1** [*Technická Specifikace*];

poskytovaných za podmínek dle SLA.

* 1. Odstraňování Incidentů. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Paušálních služeb ve smyslu Článku 5.1(c), tj. v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména zajišťovat dodání Řešení, dodržení Reakční doby a Doby vyřešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].
  2. Souhrnný měsíční výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat údaje uvedené v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*] v Souhrnném měsíčním výkazu sestaveném z Dílčích měsíčních výkazů. Souhrnný měsíční výkaz je Poskytovatel povinen vždy předložit (doručit) Objednateli společně s Fakturou, v níž jsou fakturovány Paušální služby za měsíc, který je předmětem daného Souhrnného měsíčního výkazu. Pokud při posouzení obsahu Souhrnného 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 v sídle Objednatele, telefonického jednání anebo schůzky prostřednictvím jiných nástrojů komunikace na dálku, které je Poskytovatel povinen se bez zbytečného odkladu ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit; anebo
     2. požadovat po Poskytovateli doplnění Souhrnného měsíčního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených v Souhrnném měsíčním výkazu, anebo odstranění nedostatků Souhrnného měsíčního výkazu, a to i opakovaně, dokud bude Souhrnný měsíční výkaz obsahovat vady či nedostatky.
  3. Souhrnný měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání, a též v podobě neumožňující další editaci a Strany budou postupovat v souladu s **Přílohou č. 1** [*Technická specifikace*].
  4. Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí objednatele jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Systém anebo na jiné informační systémy než na Systém anebo na IT prostředí objednatele napojené, nebo je-li nezbytná placená aktualizace, upgrade či jiná placená změna ve Standardním software („**Akce**“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele pro věcné plnění prostřednictvím Service Desku a na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění dle tohoto Článku 5.5 je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí či nečinnosti Objednatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na SLA Paušálních služeb či na funkce Systému anebo IT prostředí objednatele.
  5. Odmítne-li Objednatel provedení Akce, pak Poskytovatel není oprávněn k jejímu provedení. Schválí-li Objednatel provedení Akce, provede ji Poskytovatel zpravidla bezodkladně poté, co obdrží Objednatelův souhlas nebo obdrží od Objednatele potřebné podklady či Software, který za účelem provedení Akce Objednatel pořídí. Při provádění Akce se Poskytovatel zavazuje postupovat dle svého nejlepšího vědomí a řádně a včas v souladu s pokyny a zájmy Objednatele.
  6. Jakékoliv jiné akce, které je Poskytovatel povinen provádět v rámci Paušálních služeb, které nejsou Akcemi, je Poskytovatel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat předchozí souhlas Objednatele.
  7. Nestanoví-li tato Servisní smlouva nebo Dílčí smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele obstarávat pro Objednatele užívací práva (či prodloužení jejich trvání) k Standardnímu software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Servisní smlouvy či bude užívat v průběhu její účinnosti, a Poskytovatel není povinen hradit licenční, udržovací či jiné poplatky (*subscription/license maintenance*) spojené se užíváním Standardního software. Poskytovatel se však zavazuje proaktivně sledovat vypršení užívacích práv ke Standardnímu software a v předstihu upozornit Objednatele na takové vypršení tak, aby Objednatel měl dostatek času prodloužit trvání takových oprávnění anebo pořídit náhradu.
  8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Paušální služby proaktivně a průběžně po dobu stanovenou v Článku 3 (*Doba a místo poskytování Služeb*), bez nutnosti zaslání jakékoliv výzvy ze strany Objednatele.

# Service Desk

* 1. Service Desk je provozován Objednatelem.
  2. Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Požadavků, podporu Servisních zásahů, Objednávek a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým členům Realizačního týmu, jiným pověřeným osobám, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Požadavků, Objednávek a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech, Požadavcích, Objednávkách a dalších zprávách, efektivní Incident management a další funkcionality běžné u Service Desk („**Úkony Service Desku**“).

# Nahlášení incidentu

* 1. Hlášení o Incidentu Poskytovateli bude provedeno Ohlašovatelem, a to přímým zadáním Incidentu do Service Desku, odesláním e-mailu anebo telefonátem na kontaktní číslo Service Desk, přičemž Ohlašovatel je povinen uvést popis Incidentu, a to v následujícím rozsahu:
     1. krátký a rámcově výstižný název Incidentu;
     2. identifikace části Systému, které se Incident týká;
     3. určení prostředí, v němž k Incidentu došlo anebo které je Incidentem zasaženo;
     4. detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací;
     5. kategorii Incidentu (A, B, C); a
     6. identifikaci Ohlašovatele včetně jeho lokality (pracoviště).
  2. V případě, že některá z náležitostí dle Článku 7.1 chybí anebo je nedostatečná, může si Poskytovatel vyžádat její doplnění od Ohlašovatele; tato skutečnost však nemá vliv na určení Času nahlášení incidentu/požadavku, avšak v případě oprávněné žádosti o doplnění náležitosti se Doba vyřešení přerušuje okamžikem doručení žádosti o doplnění a běží dále od okamžiku řádného doplnění náležitosti dle žádosti.
  3. Je-li Incident nebo Požadavek nahlašován zadáním Incidentu do Service Desku, pak se za Čas nahlášení incidentu/požadavku považuje čas vytvoření Tiketu v Service Desku. Je-li Incident nebo Požadavek nahlašován písemně na e-mailovou adresu, pak se za Čas nahlášení incidentu/požadavku považuje čas odeslání e-mailu z e-mailového serveru Ohlašovatele, nebo v případě hlášení Incidentu nebo Požadavku telefonicky čas ukončení telefonického hovoru. Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem bezodkladně potvrdit přijetí hlášení o Incidentu nebo Požadavku, a to vždy prostřednictvím Service Desk a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorizace příslušného Incidentu nebo Požadavku. Nepotvrdí-li Poskytovatel přijetí Incidentu nebo Požadavku, nemá to vliv na Čas nahlášení incidentu/požadavku.
  4. Proces řešení a vyřešení Incidentu je blíže specifikován v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*]. Není-li v této Servisní smlouvě anebo **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*] stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Service Desku a komunikuje s Objednatelem prostřednictvím Service Desku.

# Služby na objednávku

* 1. Rozsah Služeb na objednávku. Služby na objednávku sestávají zejména z následujících činností:
     1. Služby exitu;
     2. Rozvoj;
     3. služby, které jsou poskytované nad rámec Paušálních služeb;
     4. dodatečné Školení dle požadavků Objednatele, konzultační služby, reporting a jednorázové analýzy nad rámec Paušálních služeb;
     5. sledování souladu Systému s obecně závaznými právními předpisy a informování Objednatele o případném nesouladu Systému s obecně závaznými právními předpisy a udělování v tomto směru Objednateli odborných rad k dosažení souladu Systému s legislativou, dále i aktualizace Systému způsobené změnami příslušných obecně závazných právních předpisů (legislativní update); a
     6. komunikace s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačním systémům napojeným na Systém, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu dle potřeb Objednatele.
  2. Legislativní update. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Služeb na objednávku ve smyslu Článku 8.1(e), tj. v rámci legislativního update, zajišťovat aktualizaci Systému na základě požadavků Objednatele v rámci Služeb na objednávku tak, aby vyhovoval aktuálnímu znění platných a účinných právních předpisů České republiky uvedeném zejména v **Příloze č. 1** [*Specifikace Služeb*] anebo vyhovoval jiným požadavkům Objednatele. Další požadavky na legislativní update stanoví **Příloha č. 1** [*Technická specifikace*].
  3. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Dílčí smlouva**“).
  4. Každá Dílčí smlouva se řídí touto Servisní smlouvou a ustanovení této Servisní smlouvy mají přednost před odchylnými ustanoveními Dílčí smlouvy. Každá Dílčí smlouva nabývá účinnosti nejdříve uveřejněním příslušné Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS.
  5. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Dílčí smlouvy.
  6. Objednatel není povinen uzavřít byť jedinou Dílčí smlouvu anebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
  7. Uzavírání Dílčích smluv. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
     1. Objednatel je v době trvání této Servisní smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo prostřednictvím Service Desku („**Žádost**“). Součástí Žádosti mohou být rovněž základní Akceptační kritéria a ujednání o rozsahu Udělovaných oprávnění. Žádost není návrhem na uzavření smlouvy.
     2. Objednatel může v Žádosti požadovat, aby Služby na objednávku byly zahájeny bezprostředně po doručení Žádosti Poskytovateli. V takovém případě Poskytovatel datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo prostřednictvím Service Desku potvrdí přijetí Žádosti a zahájí poskytování Služeb na objednávku s tím, že Dílčí smlouva je uzavřena doručením potvrzení Žádosti Objednateli. Článek 8.7(f) se použije přiměřeně.
     3. Neobsahuje-li Žádost požadavek dle Článku 8.7(b), postupuje Poskytovatel následovně. Neurčí-li Objednatel v Žádosti lhůtu delší, nebo není-li Žádost objektivně dostatečně zřejmá a Poskytovatel si vyžádá její doplnění s konkrétní identifikací chybějících informací do pěti (5) pracovních dnů od doručení Žádosti Poskytovateli, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů od doručení Žádosti Poskytovateli doručit v elektronické podobě, tzn. e-mailem s uznávaným elektronickým podpisem či datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS k rukám Kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy cenovou nabídku na realizaci Žádosti, která musí obsahovat minimálně (ledaže to povaha Služeb na objednávku vylučuje anebo pokud jsou případné další náležitosti uvedené již v Žádosti):
        1. odkaz na tuto Servisní smlouvu;
        2. označení Stran;
        3. předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
        4. termín plnění (harmonogram);
        5. označení jednotlivých členů Realizačního týmu podílejících se na plnění předmětu Služby na objednávku;
        6. dopad na Systém anebo IT prostředí objednatele;
        7. návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
        8. zda se předmět příslušných Služeb na objednávku týká anebo je jinak přímo spojen se ZPV a je tak k němu udělována Nevýhradní licence, případně příslušné nevýhradní oprávnění, neujednaly-li si Strany jiný rozsah Udělovaných oprávnění;
        9. požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
        10. cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkoden, resp. za jednu (1) Člověkohodinu strávenou na poskytování Služby na objednávku uvedené v Článku 9.3, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku; a
        11. Akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze základních Akceptačních kritérií uvedených v Žádosti (pokud jsou v Žádosti uvedeny), a které Poskytovatel předem projednal s Kontaktní osobou Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy;

(„**Nabídka**“).

Vyžádá-li si Poskytovatel ve stanovené lhůtě doplnění chybějících informací v Žádosti, zašle po doplnění chybějících informací Objednatel novou Žádost a Strany postupují následně opětovně dle tohoto Článku 8.7, a to i opakovaně. Poskytovatel je ale povinen identifikovat všechny chybějící informace už v první žádosti o doplnění a v následujících kolech pouze případné chybějící informace vztahující se ke změněným nebo doplněným částem Žádosti.

* + 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 anebo pokud nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Žádosti, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. Nebyla-li základní Akceptační kritéria uvedena v Žádosti, Nabídce, Dílčí smlouvě, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že se Strany dohodly na tom, 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 Žádosti či Objednávce či Dílčí smlouvě nebo z nich jinak vyplývajícím.
    2. Na základě objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli v elektronické podobě („**Objednávka**“), se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva je uzavřena doručením Objednávky Poskytovateli. Objednávku je oprávněna učinit Kontaktní osoba Objednatele pro věci smluvní.
    3. Dílčí smlouva je uzavřena a Poskytovatel je povinen Služby na objednávku poskytovat i v případě, že mezi Stranami nedojde ke shodě na počtu Člověkodnů nezbytných k provedení Služby na objednávku uvedené v Nabídce a Objednatel přesto doručí Poskytovateli Objednávku, kterou objedná Služby na objednávku dle Nabídky s výhradou odmítnutí Poskytovatelem navrhovaného počtu Člověkodnů, resp. na základě počtu Člověkodnů vypočtené Ceny služeb na objednávku. Pro takový případ platí, že Strany uzavřely Dílčí smlouvu bez určení ceny. Za Stranami ujednaný počet Člověkodnů, dle kterého bude vypočtena Cena služby na objednávku, se poté považuje:
       1. počet řádně vykázaných Člověkodnů, bude-li v plném rozsahu akceptovaný Objednatelem v rámci Akceptačního řízení. Pokud nedojde k akceptaci rozsahu Člověkodnů vynaložených na poskytnutí Služby dle postupu uvedeného v tomto odstavci, bude
       2. počet Člověkodnů určen dohodou Kontaktních osob pro smluvní záležitosti Stran. Nebude-li shoda ani na úrovni Kontaktních osob pro smluvní záležitosti Stran, pak se za Stranami ujednaný počet považuje
       3. počet Člověkodnů, které představují obvyklou pracnost dané Služby na objednávku v době uzavření Dílčí smlouvy za obdobných smluvních podmínek podle posouzení odborníka v oboru, který bude k tomuto posouzení určen na základě dohody Stran. Nedohodnou-li se Strany jinak, náklady na posouzení odborníkem z oboru budou nést poměrně obě Strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů odpovídajícímu pracnosti dané Služby na objednávku od počtu Člověkodnů podle posouzení odborníka v oboru. Nedohodnou-li se Strany na osobě odborníka z oboru, nebo budou-li rozporovat tento odborný názor, tak se za Stranami ujednaný počet poté považuje
       4. počet Člověkodnů vypočtený podle obvyklé pracnosti dané Služby na objednávku v době uzavření Dílčí smlouvy za obdobných smluvních podmínek stanovený na základě znaleckého posudku zpracovaného soudním znalcem v oboru: Ekonomika, odvětví: Ceny a odhady, specializace: Oceňování produktů a služeb v informačních technologiích, nebo obdobné specializace. Nedohodnou-li se Strany jinak, bude osoba znalce vybrána tak, že Objednatel navrhne tři (3) znalce ze seznamu znalců a Poskytovatel z tohoto seznamu vybere jednoho (1) z nich. Nevybere-li Poskytovatel osobu znalce dle předchozí věty do deseti (10) dnů od doručení písemného návrhu osob tří (3) znalců ze strany Objednatele, určí osobu znalce Objednatel. Náklady na posouzení znalcem budou nést poměrně obě Strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů odpovídajícímu pracnosti dané Služby na objednávku od počtu Člověkodnů podle posouzení znalce.

Při výpočtu Ceny služby na objednávku se bude vždy vycházet ze sazby za jeden (1) Člověkoden uvedené v Článku 9.3.

* + 1. Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 8 (*Služby na objednávku*), není-li výslovně stanoveno v této Servisní smlouvě nebo jejích Přílohách jinak.
  1. Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Žádosti či Dílčí smlouvě, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k řádné a včasné realizaci příslušné Služby na objednávku a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl anebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, Cena služby na objednávku již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění. Odměna za provedení Služeb na objednávku dle uzavřené Dílčí smlouvy je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
  2. Je-li v rámci již uzavřených Dílčích smluv nezbytné provést další činnosti, nebo naopak je účelné konkrétní činnosti neprovádět, zahájí Strany Řízení o změně rozsahu služeb. Součástí Dílčí smlouvy jsou i podmínky stanovené v této Servisní smlouvě, nestanoví-li Strany výslovně, že se konkrétní Články této Servisní smlouvy na konkrétní Dílčí smlouvu neužijí.
  3. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy anebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Dílčí smlouvy, pak po skončení Akceptačního řízení a provedení takového dokumentu musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovená v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
  4. Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj nebo legislativní update, je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální služby dle této Servisní smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje nebo legislativního update ode dne jejich provedení.
  5. Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro Akceptační řízení přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
  6. Ukončení Dílčích smluv. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou může být před jeho splněním ukončen:
     1. způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Servisní smlouva, přičemž ustanovení Článku 24 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
     2. odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy dojde k odmítnutí převzetí v rámci Akceptačního řízení a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb na objednávku neodstraní; a
     3. odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy dojde k převzetí s výhradami vyznačením „**Akceptováno 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 Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do Systému, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a Systém uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy; Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, to neplatí pro odstoupení ze strany Objednatele dle Článků 24.11(a) až 24.11(c), nebo za cenu a podmínek pro Služby na objednávku a Cenu služeb na objednávku v případě odstoupení ze strany Poskytovatele nebo odstoupení ze strany Objednatele dle Článků 24.11(a) až 24.11(c).
  8. Nedá-li Objednatel pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 8.14, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Dílčí smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Dále je v takovém případě Poskytovatel povinen protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Dílčí smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 8.7(f).
  9. Částečné ukončení této Servisní smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Dílčích smluv a Poskytovatel je povinen závazky z takových Dílčích smluv splnit.
  10. V případě jednostranného ukončení této Servisní smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení této Servisní smlouvy.
  11. Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a touto Servisní smlouvou. Tato Servisní smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
  12. Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Dílčích smluv je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý měsíc poskytování Služeb v rámci Souhrnného měsíčního výkazu, přičemž podrobné požadavky na obsah Souhrnného měsíčního výkazu jsou stanoveny v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].
  13. Po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou poskytne v rámci Služeb na objednávku Poskytovatel plnění v maximálním rozsahu:
      1. 2.500 Člověkodnů v rámci Služby exitu; a
      2. 9.500 Člověkodnů v rámci ostatních Služeb na objednávku (tj. Služeb na objednávku s výjimkou Služby exitu).
  14. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje právo na změnu závazku vyplývajícího z této Servisní smlouvy, a to konkrétně na navýšení rozsahu Služeb Rozvoje, a to v rozsahu nezbytném pro splnění účelu této Servisní smlouvy v případech, kdy potřeba takové úpravy vyvstala až po nabytí účinnosti této Servisní smlouvy a úprava je v souladu s účelem této Servisní smlouvy (poskytování služeb spočívajících v nezbytné legislativní údržbě Systému a opravě chyb Systému, jejichž nutnost poskytnutí překročí maximální rozsah ostatních Služeb na objednávku dle čl. 8.20 této Servisní smlouvy z důvodu změn vnějšího prostředí). Rozsah samotného navýšení Služeb rozvoje nepřesáhne 20.500 Člověkodnů při zachování jednotkové ceny za poskytnutí Služeb na objednávku (ceny ostatních Služeb na objednávku) dle čl. 9.3 této Servisní smlouvy a ostatních podmínek dle této Servisní smlouvy. Celkový maximální rozsah ostatních Služeb na objednávku dle čl. 8.20(b) této Servisní smlouvy tak ani po takovémto případném navýšení nepřesáhne hodnotu 30.000 Člověkodnů. Poskytovatel je povinen Služby dle tohoto čl. 8.21 Servisní smlouvy poskytnout na žádost Objednatele kdykoli během trvání této Servisní smlouvy.
  15. Maximální rozsah ostatních Služeb na objednávku dle čl. 8.20(b) a Služeb Rozvoje dle čl. 8.21 této Servisní smlouvy, který bude Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout, bude v každém jednom roce trvání Servisní smlouvy činit v souhrnu maximálně 15.000 Člověkodnů.

# Cena a platební podmínky

* 1. Cena za Službu převzetí systému:

Cena za poskytování Služby převzetí systému je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Službě převzetí systému ve výši dle **Přílohy č. 2** [*Cena Služeb*] („**Cena převzetí**“). Cena převzetí bude Objednatelem uhrazena ve 24 rovnoměrných měsíčních platbách ve výši 1/24 z Ceny převzetí počínaje měsícem, v němž bylo zahájeno poskytování Paušálních služeb dle Článku 5.1. Pokud by došlo k ukončení této Servisní smlouvy před vyplacením celé Ceny převzetí Poskytovateli, bude zbývající, tedy zatím nevyplacena část Ceny převzetí, Poskytovateli vyplacena po skončení této Servisní smlouvy jednorázově, a to pouze za předpokladu, že ke skončení této Servisní smlouvy nedošlo odstoupením Objednatele, tj. v případě skončení této Servisní smlouvy odstoupením Objednatele ztrácí Poskytovatel nárok na zatím nevyplacenou část Ceny převzetí.

* 1. Cena za poskytování Paušálních služeb:

Cena za poskytování Paušálních služeb je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Paušálních službách ve výši dle **Přílohy č. 2** [*Cena Služeb*] za jeden (1) měsíc („**Cena paušálních služeb**“) jako součet jednotlivých dílčích cen Paušálních služeb S1 až S3 v závislosti na režimu jejich poskytování za daný měsíc. Cena paušálních služeb bude Objednatelem hrazena pouze za měsíce, v nichž byly Paušální služby poskytovány, tj. počínaje Cenou paušálních služeb za měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Paušálních služeb dle Článku 5.1. Pokud doba poskytování Paušálních služeb nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem měsíce, bude platba Ceny paušálních služeb za příslušný měsíc snížena o alikvotní část. Cena paušálních služeb se skládá z jednotlivých částí ve smyslu a v souladu s **Přílohou č. 2** [*Cena Služeb*]. Dojde-li k ukončení jednotlivé Paušální služby či částečnému ukončení této Servisní smlouvy, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Ceny paušálních služeb dle **Přílohy č. 2** [*Cena Služeb*], která odpovídá nadále poskytovaným Paušálním službám či neukončené části této Servisní smlouvy. Pro vyloučení pochybností platí, že Poskytovateli za ukončenou Paušální službu nenáleží odměna.

* 1. Cena za poskytnutí Služeb na objednávku:

Cena za poskytnutí Služeb na objednávku zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Dílčích smlouvách bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodnů na poskytování Služeb na objednávku dohodnutého v Dílčí smlouvě a sjednané sazby za práci pracovníků Poskytovatele za každý Člověkoden práce dle **Přílohy č. 2** [*Cena Služeb*] („**Cena služeb na objednávku**“).

* 1. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení Ceny vždy po akceptaci Souhrnného měsíčního výkazu u Paušálních služeb anebo provedením (akceptací) konkrétního výstupu dle Dílčí smlouvy u Služeb na objednávku (je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy několik výstupů, vzniká právo na zaplacení předmětné Ceny každého výstupu zvlášť, ledaže se Strany dohodnou, že se uhradí několik anebo i všechny výstupy v rámci jedné Dílčí smlouvy společně), to vše v souladu s Akceptačním řízením. V případě Ceny převzetí vzniká Poskytovateli právo na zaplacení příslušné rovnoměrné platby ve výši 1/24 Ceny převzetí vždy po akceptaci Souhrnného měsíčního výkazu Paušálních služeb a od okamžiku, kdy nejsou Paušální služby více poskytovány, po uplynutí každého následujícího kalendářního měsíce řádného a včasného plnění Služeb na objednávku. Na doplacení zbývající, zatím nevyplacené části Ceny převzetí při předčasném ukončení této Servisní smlouvy, vzniká Poskytovateli právo po okamžiku ukončení této Servisní smlouvy jinak než odstoupením Objednatele, to neplatí pro odstoupení ze strany Objednatele dle Článků 24.11(a) až 24.11(c) (v případě odstoupení Objednatele dle těchto ustanovení právo Poskytovateli na doplacení dle tohoto Článku vzniká). V případě Paušálních služeb a Ceny převzetí je však Poskytovatel oprávněn vystavit Fakturu již den následující po uplynutí měsíce, v němž byly Paušální služby poskytovány s tím, že Souhrnný měsíční výkaz bude doručen Objednateli společně s Fakturou a jeho akceptace bude probíhat po obdržení Faktury Objednatelem. Bude-li Objednatelem odmítnuta akceptace Souhrnného měsíčního výkazu, nebude Objednatel v prodlení s úhradou odpovídající vystavené Faktury na zaplacení Ceny paušálních služeb a Ceny převzetí a lhůta splatnosti této Faktury počne běžet znovu od počátku od okamžiku akceptace Souhrnného měsíčního výkazu.
  2. Cena bude vždy hrazena na základě daňového dokladu - faktury, která musí obsahovat:
     1. údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH;
     2. údaje v souladu s § 435 Občanského zákoníku;
     3. označení této Servisní smlouvy anebo příslušné Dílčí smlouvy;
     4. a případně další náležitosti stanovené touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou

(„**Faktura**“).

* 1. 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.
  2. Poskytovatel je povinen společně s Fakturou předat Objednateli podklady k fakturaci, a to Akceptační protokoly, Souhrnný měsíční výkaz a další podklady dle Dílčí smlouvy.
  3. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
  4. Lhůta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele Objednateli. Faktury lze zasílat v listinné podobě poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Servisní smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) s uznávaným elektronickým podpisem na e-mailovou adresu Objednatele [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz). Připadne-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.
  5. 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.
  6. Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od vzniku nároku na zaplacení příslušné Ceny anebo její části. Objednatel má po dobu patnácti (15) dnů od doručení Faktury právo na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Servisní smlouvy a odpovídá schválenému Souhrnnému měsíčnímu výkazu) a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů České republiky anebo k ní nebyly přiloženy podklady dle Článku 9.7. Vrácením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury ruší a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
  7. Získá-li Poskytovatel v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou nebo kteroukoliv Dílčí smlouvou 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 ruší a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
  8. Cena je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka a plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem této Servisní smlouvy, odměnu za poskytnutí Udělovaných oprávnění, jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout. Strany se dohodly na vyloučení aplikace § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.
  9. Veškeré plnění a Služby poskytované na základě této Servisní smlouvy musí být poskytovány za obvyklou cenu ve smyslu § 2 odst. 6 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
  10. Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle této Servisní smlouvy a Dílčích smluv žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají tuto Servisní smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

# Práva a povinnosti stran

* 1. Strany se zavazují, že budou plnit tuto Servisní smlouvu a Dílčí smlouvy řádně a včas v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění dle této Servisní smlouvy a Dílčích smluv a zabezpečí, aby ustanovení této Servisní smlouvy byla dodržována, a to vše k dosažení účelu této Servisní smlouvy a Dílčích smluv.
  2. Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného a včasného plnění jejich povinností vyplývajících z této Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv. 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.
  3. Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení listin či písemností (dokumenty), zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty tak, aby druhá Strana mohla dostát svým povinnostem dle této Servisní smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti anebo vyhotovení dokumentů, má-li dle této Servisní smlouvy oprávnění rozhodnout o bezvadnosti takové činnosti nebo dokumentu, anebo je-li Poskytovatel v prodlení s plněním jeho povinností a neprovedením takových činností či nevyhotovením dokumentů, nedojde k prodloužení takového prodlení.
  4. Strany jsou v průběhu poskytování Služeb povinny postupovat v souladu s Interními předpisy Objednatele. Podpisem této Servisní smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že měl možnost se seznámit s Interními předpisy Objednatele, jejich seznam je uveden v **Příloze č. 6** [*Seznam Interních předpisů*], a dále bere na vědomí, že Interní předpisy mohou být přiměřeným způsobem jednostranně měněny či jinak doplňovány Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. Rozsah Interních předpisů může být Objednatelem jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž mají-li takto změněné Interní předpisy za následek objektivní potřebu změny této Servisní smlouvy, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Servisní smlouvě.
  5. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou dodržovat veškeré právní předpisy České republiky, zejména pak předpisy bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické, předpisy pracovněprávní (především stran odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, placených přesčasů, zákazu zaměstnávání formou zastření faktického pracovněprávního vztahu jinou smlouvou tzv. švarcsystém), dále předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a Zákoník práce a dále řádně a včas plnit daňové a pojistné odvody. Poskytovatel se zavazuje za stejných podmínek zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností z této Servisní smlouvy (zejména ty, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele) dodržovaly výše zmíněné předpisy a povinnosti. Poskytovatel se také zavazuje zabezpečit, že všechny osoby, které se na plnění Servisní smlouvy podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho Poddodavateli) jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v České republice.
  6. V případě, že Poskytovatel (či jeho Poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného z důvodu porušení povinnosti dle Článku 10.5 orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku či jiného protiprávního činu, je Poskytovatel povinen o tom Objednatele bezodkladně písemně informovat a přijmout nápravná opatření a o jejich přijetí a realizaci bezodkladně písemně informovat Objednatele.
  7. Změny práv a povinností Stran ve smyslu Článků 10.4, 18.4 a 30 (*Kybernetická bezpečnost*) vyplývající z anebo související s/se:
     1. změnou Interních předpisů anebo rozsahu Interních předpisů, která nemá za následek změnu práv a povinností výslovně stanovených v Servisní smlouvě anebo Dílčí smlouvě, jejích Přílohách a Zadávací dokumentaci;
     2. opatřeními ke snížení rizika, rozhodnutím, opatřením obecné povahy či jiným správním aktem orgánu veřejné moci či vydáním závazných podmínek pro Objednatele orgánem veřejné moci (ÚOOÚ, NÚKIB apod.), které nemá za následek změnu práv a povinností výslovně stanovených v Servisní smlouvě, jejích Přílohách a Zadávací dokumentaci; anebo
     3. jakoukoliv jinou změnou, než změny dle Článků 10.7(a) a 10.7(b) (například změna rozsahu Interních předpisů, které mají za následek změnu práv a povinností výslovně stanovených v Servisní smlouvě, mající za bezprostřední a přímý důsledek zvýšení či snížení pracnosti plnění Servisní smlouvy anebo nákladů Poskytovatele do hodnoty představující v součtu 2 % Ceny (kumulativně),

jsou změnami reflektujícími obchodní rizika Poskytovatele a jsou tudíž součástí plnění Servisní smlouvy a Ceny, a takové změny jsou pro Poskytovatele závazné a je povinen se jimi řídit/postupovat v souladu s nimi od okamžiku, kdy se o jejich výskytu dozví bez nutnosti uzavření dodatku k této Servisní smlouvě.

* 1. V případě ostatních změn práv a povinností Stran ve smyslu Článků 10.4, 18.4 a 30 (*Kybernetická bezpečnost*) jiných, než dle Článku 10.7, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Servisní smlouvě anebo jednání o uzavření zvláštní smlouvy (např. zohlednění bezpečnosti informací apod.), přičemž Strany se v takovém případě zavazují poskytnout si veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a dohodnout se na uzavření takového dodatku, resp. smlouvy do šedesáti (60) dnů ode dne zaslání výzvy k uzavření takového dodatku či smlouvy kteroukoliv Stranou. Uzavření jakéhokoliv dodatku k Servisní smlouvě musí vždy proběhnout v souladu se ZZVZ a ustanovení ZZVZ mají v takovém případě přednost před ustanoveními upravujícími uzavření dodatku k této Servisní smlouvě. Pokud se Strany ve stanovené lhůtě dle tohoto Článku 10.8 na uzavření dodatku nedohodnou, pak je Objednatel oprávněn Servisní smlouvu vypovědět s výpovědní dobou dvanáct (12) měsíců, která začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena, a končí poslední den posledního měsíce výpovědní doby (ustanovení Článku 24 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se uplatní přiměřeně). Do skončení výpovědní doby postupují Strany podle Servisní smlouvy v jejím dosavadním znění.
  2. Objednatel je oprávněn podrobit veškerá plnění a jakýkoliv výstup poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy znaleckému přezkoumání.

# Povinnosti objednatele

* 1. Objednatel je povinen za řádné poskytování Služeb platit Poskytovateli Cenu dle Článku 9 (*Cena a platební podmínky*).
  2. Objednatel se zavazuje poskytovat ke splnění povinností Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost v rozsahu dle Článku 11.3. V rámci poskytování součinnosti je Objednatel povinen předávat Poskytovateli dokumenty v držení Objednatele nezbytně nutné pro řádné plnění této Servisní smlouvy Poskytovatelem. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty. Povinnost Objednatele dle Článku 10.3 tím není dotčena.
  3. Součinností Objednatele dle Článku 11.2 se rozumí, že:
     1. zaměstnanci nebo pověřené osoby Objednatele se budou účastnit Akceptačního řízení, včetně zajištění testerů pro Testy, přičemž na účast v Akceptačním řízení se neuplatní limitace dle Článku 11.3(b);
     2. Objednatel je povinen zabezpečit osobní konzultace pracovníků Objednatele anebo jemu podřízených složek v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb, kdy v rámci konzultací budou formou Poskytovatelem řízeného rozhovoru poskytnuty informace nutné pro poskytování Služeb, kterými budou konzultovaní pracovníci disponovat. Každý takový pracovník může být konzultován pouze v pracovních dnech v běžné pracovní době mezi 9:00 a 17:00. Konzultace ve smyslu tohoto Článku 11.3(b) jsou poskytovány v předpokládaném rozsahu:
        1. jednoho (1) pracovníka se 100 % alokací (ekvivalent plného pracovního úvazku) pro konzultace s technickými pracovníky; a
        2. jednoho (1) pracovníka se 100 % alokací (ekvivalent plného pracovního úvazku) pro konzultace s metodickými pracovníky.
     3. Objednatel je povinen zabezpečit součinnost třetích osob (jež nejsou Poddodavateli) provozujících či poskytujících služby údržby informačních systémů napojených na Systém anebo IT prostředí objednatele, na které je Systém provozován, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou.
     4. Objednatel je povinen zabezpečit jednotlivá prostředí dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*]pro činnost Poskytovatele v rámci IT prostředí objednatele tak, aby mohl poskytovat Služby. Zabezpečení prostředí zahrnuje zabezpečení vzdáleného přístupu zaměstnancům Poskytovatele či členům Realizačního týmu do IT prostředí objednatele, v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem Objednatele a Zadávací dokumentaci a při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele, zejména Interních předpisů.
     5. Objednatel je povinen oznámit nejméně pět (5) pracovních dní předem Poskytovateli všechny plánované odstávky nebo změny na IT prostředí objednatele a závislých službách, přičemž Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny.
     6. Objednatel je povinen na vlastní náklady provozovat anebo zabezpečit provozování IT prostředí objednatele a jeho udržování ve stejném nebo lepším stavu, než v jakém je ke dni podpisu této Servisní smlouvy. Objednatel má zejména povinnost na své náklady zajišťovat elektrickou energii pro IT prostředí objednatele, napojení IT prostředí objednatele na internet a jiné externí zdroje nezbytné k řádnému chodu Systému, klimatizování IT prostředí objednatele a zajištění dalších služeb souvisejících s chodem IT prostředí objednatele, ledaže jde o povinnost stanovenou Poskytovateli dle Servisní smlouvy. Poruší-li Poskytovatel své povinnosti, zejména povinnosti související s Paušálními službami, v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT prostředí objednatele způsobeného porušením povinností Objednatele dle tohoto Článku 11.3(f), pak se po dobu od vzniku takového výpadku do jeho odstranění Objednatelem staví veškeré lhůty či doby stanovené ve specifikacích Paušálních služeb, které jsou bezprostředně a přímo dotčeny takovým výpadkem IT prostředí objednatele.
  4. Objednatel je povinen poskytovat součinnost dle této Servisní smlouvy pouze v rozsahu a způsoby stanovenými v Článku 11.2 a 11.3, případně dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*].

# Povinnosti poskytovatele

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby řádně a včas, osobně, (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců), prostřednictvím členů Realizačního týmu a prostřednictvím svých Poddodavatelů.
  2. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem Systému a Standardního software. 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, že ke všem výstupům poskytování Služeb a k veškerým jejich součástem poskytne, zabezpečí a na Objednatele převede či postoupí všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění, zejména pak za podmínek pro Udělovaná oprávnění.
  4. V rámci poskytování Služeb nesmí Poskytovatel užít ke splnění svých povinností a do Systému jakkoliv zařadit či se Systémem jakkoliv spojit Standardní software bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Souhlas Objednatele dle tohoto Článku 12.4 musí být podepsaný Kontaktní osobou Objednatele pro smluvní záležitosti.
  5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost, a to zejména:
     1. pro řádnou správu licencí ke Standardnímu software, který je součástí Systému, a kterou provádí Objednatel;
     2. pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími počítačovými programy či informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Systému;
     3. při provádění legislativních změn Systému anebo provázaných systémů; a
     4. orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějícím dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelem anebo kontrolu procesu a životního cyklu Veřejné zakázky.
  6. Poskytovatel se dále zavazuje zejména:
     1. poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Servisní smlouvě;
     2. umožnit Objednateli fyzickou či jinou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb, a s tím související možnost kontroly práce a výstupů členů Realizačního týmu;
     3. plnit tuto Servisní smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Servisní smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
     4. poskytovat Služby alespoň v kvalitě dle SLA a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě smluvní pokuty nebo slevy z Ceny anebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, anebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých konkrétních Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění, které není výslovně uvedeno v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*], ale o kterém Poskytovatel ví anebo by jako odborník vědět měl, že je nezbytné či vhodné provést;
     5. 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;
     6. zabezpečit v souladu s podmínkami dle této Servisní smlouvy a **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*] aktualizaci Dokumentace, přičemž aktualizovaná Dokumentace musí vždy, stanoví-li tak Příloha **č. 1** [*Technická specifikace*], splňovat podmínky na ni kladené v Servisní smlouvě, 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;
     7. počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci Systému, Standardního software nebo IT prostředí objednatele virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.) způsobujícím narušení zabezpečení Systému a Standardního software za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
     8. se souhlasem Objednatele komunikovat s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačních systémů napojených na Systém, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Servisní smlouvou;
     9. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Servisní smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Servisní smlouvy;
     10. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor anebo 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;
     11. 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 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;
     12. postupovat při poskytování plnění podle této Servisní smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „*best practice*“;
     13. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Servisní smlouvy;
     14. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
     15. veškeré dokumenty a záznamy zpracovávané anebo související s touto Servisní smlouvou: (i) vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů; a (ii) uchovávat po dobu deseti (10) let od uhrazení poslední Faktury Objednatelem. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli, jím pověřeným osobám nebo příslušným orgánům veřejné moci veškeré uchovávané dokumenty zpřístupnit a předat tyto dokumenty k prověření, kontrole a vyhotovení kopií a je také povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost. 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. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po zániku či zrušení této Servisní smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem; povinnosti dle tohoto Článku 12.6(o) se nevztahují na data, která mají být Poskytovatelem smazána v informačním systému Poskytovatele;
     16. písemně anebo prostřednictvím Service Desku projednávat s Objednatelem postup prací a vždy oznámit Objednateli, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah (v souladu s **Přílohou č. 1** [*Technická specifikace*]);
     17. chránit data v Systému a případně Standardního software 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;
     18. smazat přihlašovací údaje do Systému a IT prostředí objednatele po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou;
     19. zabezpečit veškerá oznámení, zaplatit veškeré daně, odvody, poplatky a obstarat veškerá povolení, licence a souhlasy vyžadované obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k Službám a jejich poskytování;
     20. seznámit se s licenčními podmínkami Software, který je součástí IT prostředí objednatele, 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; aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen proaktivně sledovat změny v licenčních podmínkách Software obsaženého v IT prostředí objednatele a s dostatečným předstihem upozornit Objednatele na případné hrozící porušení licenčních podmínek Software dle tohoto Článku 12.6(t), a to neprodleně poté, co se o jejich porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil; ustanovení tohoto Článku 12.6(t) se vztahuje přiměřeně také na Standardní software; a
     21. plnit další povinnosti stanovené touto Servisní smlouvou anebo Dílčími smlouvami.
  7. Dojde-li k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem Software, jiných technologií anebo Hardware 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.
  8. Pokud se Poskytovatel dostane do prodlení s poskytováním Služeb řádně a včas jinak než z důvodu porušení povinnosti Objednavatele po dobu delší než pět (5) pracovních dní, je Objednavatel oprávněn zabezpečit plnění dle Servisní smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou. V takovém případě nese Poskytovatel přiměřené náklady, které Objednateli vzniknou v souvislosti s takovým náhradním plněním.

# Akceptační řízení

* 1. Předání a převzetí výstupů poskytování Služeb, včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb, probíhá na základě Akceptačního řízení, tj. postupným provedením Testů a jiných procesů a podepsáním Akceptačních protokolů pro jednotlivé výstupy poskytování Služeb, kdy podrobný popis takového postupu je popsán v tomto Článku 13 (*Akceptační řízení*) („**Akceptační řízení**“).
  2. Akceptační řízení zahrnuje porovnání skutečných vlastností poskytovaných Služeb s jejich specifikací dle Servisní smlouvy včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv a Akceptačními kritérii. Podrobnější rozsah Akceptačních kritérií může být součástí Dílčích smluv. Předmět plnění je způsobilý k převzetí Objednatelem, pokud je způsobilý sloužit svému účelu a nevykazuje více vad, než připouští Akceptační kritéria.
  3. Služby včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv, které podléhají Akceptačnímu řízení, jsou provedeny skončením Akceptačního řízení dotčené části Služeb včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb.
  4. Zjednodušené Akceptační řízení. Akceptační řízení se užije i na akceptaci a schválení Souhrnných měsíčních výkazů a Řešení. Akceptační řízení však bude v takovém případě probíhat pouze následovně:
     1. Akceptace Souhrnných měsíčních výkazů:
        1. Souhrnný měsíční výkaz, včetně všech jeho součástí, se považuje za akceptovaný doručením Poskytovateli sdělení Objednatele, že Objednatel jej považuje za úplný a správný, a souhlasí s vystavenou Fakturou; nebo
        2. marným uplynutím lhůty pro posouzení úplnosti a správnosti Faktury, která se týká stejného období jako Souhrnný měsíční výkaz, bez vznesení připomínek ze strany Objednatele.
     2. Pravidla pro Akceptační řízení pro Řešení budou blíže specifikována Objednatelem v Interních předpisech.

Nedohodnou-li se Strany jinak, není při realizaci Akceptačního řízení výstupů poskytování Služeb dle tohoto Článku 13.4 včetně všech jejich částí vypracováván Akceptační protokol.

* 1. Obecná pravidla pro Akceptační řízení. Konkrétní akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušné Dílčí smlouvě, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v této Servisní smlouvě a jejích Přílohách („**Akceptační kritéria**“). Nebyla-li stanovena Akceptační kritéria, platí, že se Strany dohodly na tom, 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 Systém fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Specifikaci Systému.
  2. Na Akceptační řízení se uplatní následující pravidla:
     1. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně pět (5) dní předem o termínu předání výstupu k Akceptačnímu řízení, pokud se v tomto Článku 13 (*Akceptační řízení*) nestanoví jinak;
     2. Poskytovatel předá Objednateli výstup poskytování Služeb k realizaci Akceptačního řízení; Akceptační řízení může být zahájeno pouze v případě, že výstup poskytování Služeb, který je předmětem takového Akceptačního řízení, je umístěn v prostředí Objednatele nebo byl jiným způsobem Poskytovatelem skutečně předán Objednateli a ten se s ním mohl seznámit (na nosiči dat, zasláním e-mailem, uložením na servery Objednatele či jiným vhodným způsobem); Objednatel na žádost Poskytovatele potvrdí převzetí výstupů k Akceptačnímu řízení v Service Desku, e-mailem, anebo prostřednictvím ISDS; převzetím k Akceptačnímu řízení anebo potvrzením ve smyslu tohoto Článku 13.6(b) je zahájeno Akceptační řízení;
     3. Je-li součástí plnění dle této Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy několik výstupů, pak každý z takových výstupů podléhá samostatnému Akceptačnímu řízení, včetně specifických podmínek Akceptačního řízení uvedených níže v tomto Článku 13 (*Akceptační řízení*);
     4. Akceptační řízení předmětu Dílčí smlouvy začíná předáním prvního výstupu provádění Dílčí smlouvy, který je součástí takového předmětu Dílčí smlouvy, k Akceptačnímu řízení;
     5. Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Poskytovatel zavazují podepsat příslušný protokol potvrzující provedení výstupu poskytování Služeb anebo výsledek Testů výstupů poskytování Služeb připravený Poskytovatelem a upravený a vyplněný Objednatelem („**Akceptační protokol**“). Akceptační protokol obsahuje:
        1. specifikaci poskytnuté Služby;
        2. Akceptační kritéria, jsou-li sjednána;
        3. informace o průběhu Testů, jsou-li prováděny;
        4. označení Dílčí smlouvy a indikaci rozsahu Udělovaných oprávnění, jedná-li se o Služby na objednávku; a
        5. další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptačního řízení poskytnuté Služby anebo vyžádané Objednatelem.
     6. V případě nutnosti opakování činností v rámci Akceptačního řízení v důsledku uvedení výroku „**Neakceptováno**“ v Akceptačním protokolu, předá Poskytovatel Objednateli opět výstup k opětovnému provedení činností v rámci Akceptačního řízení (další kolo Akceptačního řízení) a Poskytovatel připraví nový Akceptační protokol vztahující se k dalšímu kolu Akceptačního řízení. Akceptační řízení může být více kolové, ovšem vždy se jedná o jedno Akceptační řízení;
     7. Akceptační řízení konkrétního výstupu končí a výstup se považuje za provedený a akceptovaný podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem s uvedeným výrokem „**Akceptováno**“ nebo odstraněním vytčených vad výstupu v případě vyznačení „**Akceptováno s výhradou**“ a potvrzením odstranění takových vytčených vad Objednatelem na Akceptačním protokolu, který obsahoval vytčené vady; a
     8. Akceptační řízení Dílčí smlouvy je zahájeno zahájením Akceptačního řízení prvního výstupu poskytování Služeb dle Dílčí smlouvy a končí podpisem Akceptačního protokolu po skončení Akceptačního řízení posledního výstupu poskytování Služeb dle Dílčí smlouvy.
  3. Akceptací či převzetím výstupů poskytování Služeb k Akceptačnímu řízení nejsou nijak dotčeny nároky Objednatele z odpovědnosti za vady. Je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy vytvoření dokumentu, který dále blíže specifikuje plnění dle Dílčí smlouvy, musí být výstupy poskytování Služeb na objednávku dle Dílčí smlouvy v souladu s takovým provedeným dokumentem.
  4. Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dní po provedení ověření kvality výstupu v rámci Akceptačního řízení (tj. k okamžiku, kdy už je jasné, zdali je či není výstup způsobilý k akceptaci na základě provedeného testování výstupu) Poskytovateli podepsat Akceptační protokol a akceptovat výstup poskytování Služeb, případně oznámit Poskytovateli vady výstupu poskytování Služeb, které brání jeho provedení.
  5. Výstupy poskytování Služeb jsou způsobilé k akceptaci Objednatelem, pokud:
     1. naplňují Akceptační kritéria a nevykazují žádné vady, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno**“; nebo
     2. naplňují Akceptační kritéria a vykazují vady, které nebrání tomu, aby výstup sloužil svému účelu bez významnějších omezení pro Objednatele (zejména organizačních, časových, nákladových apod.), anebo v případě Software či migrace dat při Testech či provozu v souhrnu nevykazují více vad, než připouští Akceptační kritéria, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno s výhradou**“.

V jiných případech vyznačí Objednatel na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“ a uvede všechna Akceptační kritéria, která považuje za nesplněná s uvedením, v čem spočívá jejich nesplnění.

* 1. Pokud Objednatel akceptuje výstup poskytování Služeb svým podpisem a vyznačením výroku „**Akceptováno s výhradou**“, které na Akceptačním protokolu uvede společně s uvedením vad, které nebrání akceptaci, zavazuje se Poskytovatel k odstranění těchto vad ve lhůtách výslovně stanovených v Dílčí smlouvě a pokud nejsou takové, pak lhůtách přiměřených stanovených Objednatelem, které nebudou kratší než Doby vyřešení pro Incidenty věcně odpovídající nebo nejbližší daným vadám. V rámci odstraňování vad vyznačených v Akceptačním protokolu s výrokem „**Akceptováno s výhradou**“ postupují Strany následně obdobně dle předchozích ustanovení Článku 13 (*Akceptační řízení*) až do odstranění všech vad vyznačených v Akceptačním protokolu s výrokem „**Akceptováno s výhradou**“.
  2. V případě neschválení výstupu poskytování Služeb vyznačením na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“, odstraní Poskytovatel vady uvedené v Akceptačním protokolu ve lhůtách výslovně stanovených v Dílčí smlouvě, a pokud nejsou takové, pak lhůtách přiměřených stanovených Objednatelem, které nebudou kratší než Doby vyřešení pro Incidenty věcně odpovídající nebo nejbližší daným vadám. Do odstranění vad bránících akceptování je výstup poskytování Služeb považován za neakceptovaný (neprovedený). Po odstranění vad uvedených v Akceptačním protokolu Poskytovatel předá znovu výstup poskytování Služeb Objednateli k dalšímu kolu Akceptačního řízení a Objednatel postupuje obdobně podle předchozích ustanovení tohoto Článku 13 (*Akceptační řízení*) a specifickými podmínkami Akceptačního řízení uvedenými níže či výše v tomto Článku 13 (*Akceptační řízení*).
  3. Předá-li Poskytovatel Objednateli výstup poskytování Služeb, přestože věděl nebo s odbornou péčí mohl vědět, že tento výstup poskytování Služeb zcela zjevně v podstatné míře objektivně nesplňuje Akceptační kritéria a Objednatel daný výstup poskytování Služeb nepřevezme podpisem Akceptačního protokolu, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu přiměřených vícenákladů vynaložených na marný pokus o akceptování takového výstupu poskytování Služeb.
  4. Akceptační řízení pro fázi předání poskytování Služeb dle Harmonogramu a **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*]:
     1. V rámci Akceptačního řízení fáze předání poskytování Služeb dochází k ověření, zdali je možné poskytování Služeb předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě.
     2. Pro akceptaci fáze předání se stanovují zejména následující Akceptační kritéria:
        1. Objednateli byla předána veškerá aktuální Dokumentace a aktuální Zdrojové kódy v souladu se Servisní smlouvou a **Přílohou č. 1** [*Technická specifikace*]; a
        2. uplynula doba trvání fáze předání poskytování Služeb dle Harmonogramu.
  5. Akceptační řízení pro dokumenty (Dokumentaci):
     1. Poskytovatel se zavazuje ještě před zahájením Akceptačního řízení průběžně konzultovat provádění výstupů s Objednatelem. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Poskytovateli poskytovat nezbytně nutnou součinnost a relevantně a věcně se v přiměřeném rozsahu vyjadřovat k průběžným výstupům Poskytovatele, a to vše v souladu s Článkem 11 (*Povinnosti Objednatele*). Pro zamezení pochybnostem však Strany uvádí, že zapojení Objednatele dle předchozí věty má pouze charakter součinnosti a povinností Objednatele není výstupy Poskytovatele samostatně měnit, přepisovat či sepisovat.
     2. Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli tak, aby došlo k jeho provedení ve lhůtě stanovené v Dílčí smlouvě a pokud není taková, pak aby mohlo dojít včas ke skončení Akceptačního řízení.
     3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky a uvést je v Akceptačním protokolu k první verzi dokumentu do deseti (10) pracovních dnů. Objednatel je oprávněn vznést své výhrady nebo připomínky k další verzi dokumentu ve vztahu k částem dokumentu, které byly předmětem připomínek nebo námitek k předchozí verzi dokumentu nebo k částem dokumentu upraveným oproti předchozí verzi dokumentu bez ohledu na to, zda byly předmětem připomínek nebo námitek Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto bodu (c) nejsou na újmu práva Objednatele vytýkat ve vztahu k dokumentu vady po jeho akceptaci v záruční době.
     4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů od doručení výhrad či připomínek provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle opodstatněných výhrad a relevantních připomínek Objednatele, a takto upravenou verzi dokumentu předat jako jeho další verzi Objednateli k provedení dalšího kola Akceptačního řízení.
     5. Strany následně postupují opětovně dle Článků 13.14(a) až 13.14(d), a to i opakovaně, do uvedení v Akceptačním protokolu alespoň výroku „**Akceptováno s výhradou**“.
     6. Maximální počet kol Akceptačního řízení dokumentů ve smyslu Článku 13.14(e) je tři (3), ledaže Objednatel umožní Poskytovateli další takové kolo či kola, jakkoli to není jeho povinností. V případě, že Objednatel doručí Poskytovateli do čtrnácti (14) dní od ukončení třetího (3.) a každého následujícího kola Akceptačního řízení, ve kterém nedošlo k akceptaci alespoň s výrokem „**Akceptováno s výhradou**“, oznámení, že umožňuje další kolo akceptačního řízení, bude se konat další kolo Akceptačního řízení dle Článků 13.14(a) až 13.14(d). V případě, že Objednatel nedoručí Poskytovateli oznámení dle předchozí věty do čtrnácti (14) dní od ukončení třetího (3.) a každého následujícího kola Akceptačního řízení, ve kterém nedošlo k akceptaci alespoň s výrokem „**Akceptováno s výhradou**“, dojde uplynutím dané lhůty k automatickému odstoupení od Dílčí smlouvy Objednatelem dle Článku 24.10(b) bez nutnosti doručení odstoupení Objednatelem.
  6. Akceptační řízení pro Školení či konzultace:
     1. Nebyla-li Akceptační kritéria sjednána dle Článku 8, stanoví Akceptační kritéria pro jednotlivá Školení či konzultace Objednatel předem a informuje o nich Poskytovatele.
     2. Dnem uskutečnění prvního (1.) Školení je zahájeno Akceptační řízení bez nutnosti předchozího upozornění. Poskytovatel vyzve po každém jednotlivém Školení vždy alespoň e-mailem Objednatele ke sdělení, zda Školení proběhlo v souladu s touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou, či nikoliv.
     3. Objednatel je povinen vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení výzvy Poskytovatele sdělit Poskytovateli své připomínky k průběhu Školení. Pokud Školení neproběhlo v souladu s touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou, je Poskytovatel povinen takové Školení nahradit a provést znovu, a to alespoň se stejnými osobami, které byly na původním Školení. K tomu Objednatel poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost. Pokud Objednatel nesdělí ve lhůtě dle tohoto Článku 13.15(c) své připomínky, má se za to, že Školení bylo provedeno v souladu s touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou.
     4. Strany vyhotoví (sepíší) Akceptační protokol bezodkladně poté, co proběhnou všechna Školení, která v souladu s Dílčí smlouvou mají proběhnout, ve kterém uvedou, nad rámec stanovený dále v této Servisní smlouvě, počet skutečně uskutečněných Školení, počet Školení proběhlých v souladu s touto Servisní smlouvou a Dílčí smlouvou a počet nahrazených Školení. Je-li termínů Školení v rámci Dílčí smlouvy více, je dotčené plnění Dílčí smlouvy předmětem Akceptačního řízení jako celek podpisem Akceptačního protokolu na konci všech Školení dle Dílčí smlouvy.
  7. Akceptační řízení pro Software a migraci dat:
     1. Pro účely Akceptačního řízení je definován následující způsob zohlednění vad v rámci Akceptačního řízení. Objednatel je oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**Akceptováno s výhradou**“, pokud výstup Poskytování služeb odpovídá Akceptačním kritériím a vykazuje nejvíce počet vad výslovně uvedených v:
        1. Dílčí smlouvě; nebo
        2. pokud není výslovně stanoven limit pro počet vad v Dílčí smlouvě, pak:
* nula (0) vad kategorie nejvyšší (A);
* nula (0) vad kategorie vysoký (B); a
* nejvíce tři (3) vady kategorie střední (C).
  + 1. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně deset (10) dní předem o termínu zahájení Akceptačního řízení. Objednatel je povinen se Akceptačního řízení v tomto nebo jinak písemně dohodnutém termínu zúčastnit a osvědčit jeho konání i výsledky. Součástí Akceptačního řízení je provedení Testů, přičemž Strany budou postupovat v takovém případě zpravidla následovně:
       1. výstup bude nasazen do příslušného prostředí v termínu určeném v Dílčí smlouvě či jinak určeném dohodou Stran;
       2. Testování v předmětném prostředí bude probíhat od nasazení do předmětného prostředí až do odstranění vad do té míry, že bude způsobilý k akceptaci, přičemž příslušný výstup poskytování Služeb se považuje za ukončený až po ukončení Testování a nasazení do příslušného prostředí (zejména Produkčního prostředí);
       3. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně deset (10) dnů předem o termínu zahájení Testů; Objednatel zabezpečí provedení Testů uživateli (testery), je-li prováděno Testování uživateli, případně Testy provede Objednatel nebo Poskytovatel podle dohody Stran, přičemž Testy budou probíhat nejméně po dobu dle Dílčí smlouvy, jinak po dobu nezbytně nutnou k ověření vlastností výstupu;
       4. Testy probíhají dle testovacích scénářů stanovených v Dílčí smlouvě nebo jinak dohodnutých Stranami nad testovacími daty dodanými Objednatelem;
       5. Testy se v případě negativního výsledku Testů (Akceptační protokol s uvedením výroku „**Neakceptováno**“) opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a neskončí Akceptační řízení; a
       6. je-li výstup akceptován vyznačením výroku „**Akceptováno**“ nebo „**Akceptováno s výhradou**“, nasadí jej Poskytovatel do příslušného prostředí (zejména Produkčního prostředí) v IT prostředí objednatele bezodkladně poté, co se dozví o akceptaci, a následně, v případě výroku „**Akceptováno s výhradou**“ po skončení Akceptačního řízení nasadí Poskytovatel do příslušného prostředí (zejména Produkčního prostředí) verzi výstupu po odstranění vad (pokud v důsledku odstranění vad uvedených v Akceptačním protokolu dojde ke vzniku vad nových, Testy se opakují).
    2. V případě Akceptačního řízení pro migraci dat budou provedeny Testy, přičemž na takové Testy se uplatní ustanovení Článků 13.16(b)(i) až 13.16(b)(vi) obdobně s tím rozdílem, že stanovené lhůty se zkracují na polovinu. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně pět (5) dní předem o termínu zahájení Akceptačního řízení a Testů. Objednatel je povinen se Akceptačního řízení v tomto nebo jinak písemně dohodnutém termínu zúčastnit a osvědčit jeho konání i výsledky. V případě nalezení vad se postupuje v souladu s obecnými pravidly pro Akceptační řízení a zvláštními pravidly dle tohoto Článku 13.16(c).
  1. Lhůta k vytčení vad dle tohoto Článku 13 (*Akceptační řízení*) nemá žádný vliv na dobu trvání záruční doby a podmínky pro uplatnění vad dle Článku 23 (*Záruka a práva z vadného plnění*).
  2. Dochází-li v rámci Akceptačního řízení k předávání Poskytovatelem Objednateli hmotných věcí, nabývá Objednatel vlastnické právo k takovým hmotným věcem dnem skončení Akceptačního řízení.

# Práva duševního vlastnictví

* 1. **Rozsah práv duševního vlastnictví dle Servisní smlouvy.** S účinností ke dni předání jednotlivých výstupů poskytování Služeb k Akceptačnímu řízení Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění užívat Autorská díla a Databáze, a to v rozsahu dle tohoto Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*), přičemž:
     1. pokud se jedná o **výstup poskytování Paušálních služeb** a zároveň:
        1. jde o výstup, který bude učiněn součástí, týká se anebo je jinak přímo spojen s Autorským dílem anebo jiným předmětem duševního vlastnictví, ke kterému má Objednatel oprávnění vykonávat majetková práva autorská anebo ke kterému má Objednatel výhradní oprávnění, pak se na takový výstup vztahují ustanovení Článku 14.2;
        2. jde o výstup, který bude učiněn součástí, týká se anebo je jinak přímo spojen s Autorským dílem anebo jiným předmětem duševního vlastnictví, ke kterému má Objednatel nevýhradní oprávnění, ovšem takový výstup je vytvářen výhradně pro potřeby Objednatele či na jeho žádost v rámci poskytování Paušálních služeb, a nejedná se o ZPV, pak se na takový výstup vztahují ustanovení Článku 14.2; nebo
        3. jde o výstup, který bude učiněn součástí, týká se anebo je jinak přímo spojen s Autorským dílem anebo jiným předmětem duševního vlastnictví, ke kterému má Objednatel nevýhradní oprávnění, a neuplatní se předchozí Článek 14.1(a)(ii) (tj. výstup není vytvářen pro potřeby či na žádost Objednatele, krom ZPV), pak se na takový výstup vztahují ustanovení Článku 14.3;
     2. pokud se jedná o **výstup poskytování Služeb na objednávku** a zároveň:
        1. je součástí Dílčí smlouvy ujednání o rozsahu Udělovaných oprávnění, pak se na takový výstup vztahují ustanovení dle rozsahu Udělovaných oprávnění stanovených v Dílčí smlouvě; nebo
        2. není součástí Dílčí smlouvy ujednání o rozsahu Udělovaných oprávnění, pak se na takový výstup vztahují ustanovení stejná, jako pro Paušální služby dle Článku 14.1(a) výše.
  2. **Výhradní duševní vlastnictví.** S účinností ke dni předání jednotlivých výstupů poskytování Služeb k Akceptačnímu řízení Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění užívat Autorská díla a Databáze obsažené v předmětu poskytování Služeb či v jeho části, a to v rozsahu dle tohoto Článku 14.2, přičemž:
     1. pokud se jedná o Autorské dílo či Databázi, k němuž je vykonavatelem autorských práv Poskytovatel, a zároveň se jedná o Autorská díla ve smyslu § 58 odst. 1 a 7 Autorského zákona (zejména Software či Databázi), Poskytovatel postupuje na Objednatele oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k takovému Autorskému dílu (ve formě strojového i Zdrojového kódu). Poskytovatel prohlašuje, že Autorské dílo dle tohoto Článku 14.2(a) bylo vytvořeno zaměstnanci či dodavateli Poskytovatele jako zaměstnanecké dílo ve smyslu § 58 odst. 1 a 7 Autorského zákona, a že je oprávněn k postoupení výkonu majetkových práv v souladu s tímto Článkem 14.2(a) a má k takovému postoupení náležité souhlasy, přičemž Poskytovatel se zavazuje na požádání Objednatele neprodleně předložit nebo jinak vhodným způsobem zpřístupnit dokumenty prokazující rozsah oprávnění Poskytovatele. Objednatel je dále oprávněn postoupit oprávnění k výkonu majetkových práv na jakoukoli další třetí osobu dle volby Objednatele (i částečně), s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí; pro zamezení pochybnostem je Poskytovatel povinen podniknout veškeré kroky k získání náležitých oprávnění tak, aby mohl oprávnění k výkonu majetkového práva postoupit na Objednatele v souladu s tímto Článkem 14.2(a). V tomto případě zároveň platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód;
     2. pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, k nimž je vykonavatelem anebo nositelem autorských práv Poskytovatel, a z objektivních důvodů nezávislých na jeho vůli není Poskytovatel oprávněn postoupit oprávnění k výkonu majetkových práv a nejedná se o Autorské dílo ve smyslu Článku 14.2(a), uděluje Poskytovatel Objednateli:
        1. Výhradní licenci (jak je definována níže), pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití, a nejedná se o Standardní software nebo Program s otevřeným kódem (v tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód);
        2. Výhradní licenci, pokud se jedná o Dokumentaci; a
        3. pro zamezení pochybnostem je Poskytovatel povinen podniknout veškeré kroky k získání náležitých oprávnění tak, aby mohl udělit Objednateli Výhradní licenci v souladu s tímto Článkem 14.2(b);
     3. pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je nositelem anebo vykonavatelem autorských práv třetí 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 dle Článku 14.2(a) anebo 14.2(b) (například z důvodů prokazatelné absence vůle takové třetí osoby), splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli oprávnění tím, že Objednateli bude uděleno oprávnění ze strany takové třetí osoby ve stejném rozsahu, tj. dle Článku 14.2(a) anebo 14.2(b). V tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód.
     4. Pokud se z jakýchkoliv důvodů nezávisejících na vůli Poskytovatele anebo s Poskytovatelem propojených osob neuplatní ani jeden z výše uvedených Článků 14.2(a) až 14.2(c), uplatní se alespoň Článek 14.3.
  3. **Nevýhradní duševní vlastnictví.** S účinností ke dni předání jednotlivých výstupů poskytování Služeb k Akceptačnímu řízení Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění užívat Autorská díla a Databáze obsažené v předmětu poskytování Služeb či v jeho části, a to v rozsahu dle tohoto Článku 14.3, přičemž:
     1. pokud se jedná o Program s otevřeným kódem anebo Autorské dílo podobné Programu s otevřeným kódem ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, je Poskytovatel povinen zabezpečit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na Autorské dílo vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Služeb anebo odkazem ve Zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění aktuálních licenčních podmínek veřejné licence; povinnost Poskytovatele zabezpečit poskytnutí podpory (subscription/license maintenance) dle Článku 14.3se uplatní obdobně na Program s otevřeným kódem. V tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž Zdrojový kód;
     2. pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, a nejedná se o Standardní software ani Program s otevřeným kódem, uděluje Poskytovatel Objednateli:
        1. Nevýhradní licenci, pokud je Poskytovatel nebo některá s Poskytovatelem propojených osob oprávněn/oprávněna sám/sama udělit Objednateli oprávnění k jejich užití (v tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód);
        2. Nevýhradní licenci v maximálním rozsahu, v jakém je Poskytovatel oprávněn ji udělit, pokud Poskytovatel není z objektivních důvodů (například z důvodů prokazatelné absence vůle třetí osoby, jejíž Autorské dílo bylo použito pro vytvoření Autorského díla, ke kterému je poskytováno oprávnění Poskytovatelem) oprávněn udělit Objednateli Nevýhradní licenci ve smyslu 14.3(b)(i), nejméně však v rozsahu:
* k užití způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo určeno,
* na dobu trvání majetkových práv autorských, pokud je to možné, jinak alespoň na dobu trvání této Servisní smlouvy;
* k užití v potřebném množstevním rozsahu pro užití všech uživatelů Objednatele, kteří budou předmětné Autorské dílo anebo Databázi používat (concurrent user). Strany se zavazují předem projednat bližší počet uživatelů a licencí. V případě, že se Strany na přesném počtu nedohodnou, stanoví jej Objednatel;
* k užití pro interní potřeby Objednatele a jemu podřízených složek, organizací, částí nebo s ním propojených právnických osob;
* s oprávněním udělení podlicence; a
* vztahuje-li se na Software, Databáze anebo databáze, pak ke strojovému kódu (v tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód);
  + - 1. pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je nositelem autorských práv třetí osoba odlišná od Poskytovatele nebo s Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází dle předchozích Článků 14.3(b)(i) a 14.3(b)(ii) (například z důvodů prokazatelné absence vůle takové třetí osoby) splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli oprávnění tím, že Objednateli bude uděleno oprávnění ze strany takové třetí osoby, a to v rozsahu:
* Nevýhradní licence, pokud se jedná o případ obdobný Článku 14.3(b)(i) (v tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód); anebo
* Nevýhradní licence ve smyslu Článku 14.3(b)(ii), pokud se jedná o případ obdobný Článku 14.3(b)(ii) (v tomto případě platí, že Poskytovatel je povinen předat rovněž strojový i Zdrojový kód);
  + - 1. v rámci udělení oprávnění dle Článku 14.3(b)(iii) a je-li to ve prospěch Objednatele, je Poskytovatel povinen poskytnout anebo zabezpečit poskytnutí podpory, tj. zabezpečit poskytování nejnovějších verzí a dalších služeb v souladu se standardními obchodními podmínkami (subscription/license maintenance), na dobu trvání majetkových práv autorských, pokud je to možné, jinak alespoň na dobu trvání této Servisní smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o zajištění oprávnění písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat;
    1. Oprávnění dle tohoto Článku 14.3 musí vždy umožňovat Objednateli užívat Autorská díla a Databáze obsažené v předmětu poskytování Služeb či v jeho části pro interní potřeby Objednatele a jemu podřízených složek, organizací a částí ve smyslu platných a účinných právních předpisů, krajských úřadů a osob zapsaných v registru poskytovatelů sociálních služeb ve smyslu § 85 odst. 1 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
  1. Poskytovatel bude při pořizování oprávnění dle Článků 14.2(c) a 14.3(b)(iii) vystupovat jako příkazník Objednatele a zabezpečí pro Objednatele oprávnění tam stanovená za následujících podmínek:
     1. Strany vylučují aplikaci § 2436 až 2438, § 2440 a § 2443 Občanského zákoníku, jelikož tato Servisní smlouva obsahuje vlastní úpravu daných záležitostí;
     2. Objednatel uzavřením této Servisní smlouvy zmocňuje Poskytovatele k právnímu jednání pouze a jenom ve smyslu a rozsahu dle tohoto Článku 14.4 a na dobu trvání této Servisní smlouvy. Objednatel vystaví na žádost Poskytovatele plnou moc pro účely splnění tohoto Článku 14.4; a
     3. pořízení oprávnění je součástí Ceny a Poskytovatel musí v této souvislosti postupovat vždy tak, aby Objednateli nevznikaly žádné další náklady nad rámec Ceny po celou dobu trvání takových oprávnění.
  2. Výhradní licencí se rozumí výhradní výlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto Článku 14.5 („**Výhradní licence**“), přičemž Výhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek:
     1. vztahuje-li se na Software, pak na Software jak ve Zdrojovém kódu, tak strojovém kódu;
     2. zahrnuje výhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo zveřejňovat, upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), uvádět Autorské dílo na veřejnost pod jménem Objednatele a dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zabezpečí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Výhradní licence či udělení podlicence dle Článku 14.5(c);
     3. Objednatel je oprávněn postoupit Výhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv třetím osobám, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí; a
     4. v důsledku udělení Výhradní licence není Poskytovatel oprávněn Autorské dílo užívat či poskytnout licenci k Autorskému dílu třetí osobě, byť zčásti, nesjednají-li Strany v písemné podobě jinak nebo neobjedná-li si Objednatel u Poskytovatele formou Služeb na objednávku další vývoj, dopracování nebo změnu Autorského díla ve smyslu Servisní smlouvy.
  3. Nevýhradní licencí se rozumí nevýhradní nevýlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto Článku 14.6 („**Nevýhradní licence**“), přičemž Nevýhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek, není-li v této Servisní smlouvě stanoveno výslovně jinak:
     1. vztahuje-li se na Software, Databáze anebo databáze pak jak ve Zdrojovém kódu, tak strojovém kódu;
     2. zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zabezpečí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Nevýhradní licence či udělení podlicence dle Článku 14.6(c);
     3. Objednatel je oprávněn postoupit Nevýhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv třetím osobám, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí. Objednatel je oprávněn v rozsahu dle tohoto Článku 14.6(c) Autorské dílo zveřejňovat.
  4. Bez ohledu na jakákoliv omezení oprávnění dle tohoto Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*) Objednatel smí vytvářet záložní kopie Autorského díla pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení bez ohledu na omezení Nevýhradní licence. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie Autorského díla prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho zařízení do jiného.
  5. Objednatel nabývá dnem předání vlastnické právo také k hmotnému nosiči, na kterém jsou zaznamenána Autorská díla a Databáze.
  6. V případě Databází, které:
     1. existovaly před uzavřením této Servisní smlouvy v souvislosti s činnostmi Objednatele;
     2. vznikly po uzavření této Servisní smlouvy a obsahují data:
        1. vytvořená, dodaná anebo zpřístupněná Objednatelem anebo osobami spojenými s Objednatelem;
        2. vytvořená, dodaná anebo zpřístupněná uživateli Systému, IT prostředí objednatele anebo jiných informačních systémů Objednatele anebo osobami spojenými s takovými uživateli; anebo
        3. jinak náležející Objednateli,

Objednatel zůstává pořizovatelem takových Databází a jedině Objednatel je oprávněn vytěžovat a zužitkovat takové Databáze. Poskytovatel je oprávněn nakládat s takovými Databázemi výhradně v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb a zpřístupnění Dojde-li v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem k vytvoření Databáze, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli. Databáze ve smyslu tohoto Článku 14.9 se považují za důvěrné informace Objednatele. Ustanovení tohoto Článku 14.9 se vztahuje přiměřeně i na data uložená v takových Databázích.

* 1. Objednatel není povinen nabytá Udělovaná oprávnění využít.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z poskytnutých Udělovaných oprávnění nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Udělovaných oprávnění k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Udělovaných oprávnění a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
  3. Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Udělovaná oprávnění vcelku či zčásti užívat.
  4. K žádosti Objednatele zabezpečí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*) a účelu tohoto Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem v maximální možné míře přípustné dle českého práva výhradního oprávnění k užití Autorského díla Objednateli, resp. postoupení práva výkonu majetkových autorských práv k Autorskému dílu.
  5. Nevýhradní licence anebo Výhradní licence dle této Servisní smlouvy se použije v maximální možné míře přípustné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky poskytování Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Servisní smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Výhradní licenci anebo Nevýhradní licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům. Poskytovatel je oprávněn používat know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Servisní smlouvy, v rámci jiných projektů a veřejných zakázek, a to i jako referenci, avšak za podmínky, že tím neporuší práva Objednatele či třetích osob k nehmotným statkům, povinnosti ochrany osobních údajů, ochrany důvěrných informací či jiné povinnosti dle této Servisní smlouvy či právních předpisů. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelem a zpracovávaná Poskytovatelem při plnění této Servisní smlouvy nadále náleží Objednateli.
  6. Odměna za poskytnutí (postoupení) Udělovaných oprávnění je součástí Ceny stanovené v této Servisní smlouvě. Bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za poskytnutí Udělovaných oprávnění, pak se Poskytovatel zavazuje k veškeré potřebné součinnosti potřebné k určení její výše, resp. jejího podílu na Ceně zaplacené za plnění této Servisní smlouvy.
  7. Nároky třetích osob. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Objednateli udělit Udělovaná oprávnění a že udělením takových oprávnění Objednateli za podmínek dle této Servisní smlouvy ani užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem či uživateli v souladu s touto Servisní smlouvou nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči Objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby Objednatel byl oprávněn nerušeně užívat výstupy poskytování Služeb, zejména zabezpečit pro Objednatele udělení Udělovaných oprávnění ve stejném rozsahu na Poskytovatele bez dalších nákladů a požadavků na úplatu od Objednatele.
  8. Uplatní-li jakákoliv třetí osoba nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví ve vztahu k výstupu poskytování Služeb, jež Poskytovatel předal Objednateli, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli veškerou újmu takto způsobenou a přiznanou soudem či obsaženou v dohodě o narovnání schválené Poskytovatelem, jakož i účelné náklady vynaložené na obranu práv Objednatele z Udělovaných oprávnění ve smyslu § 2369 Občanského zákoníku. Poskytovatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout Objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv a oprávnění dle tohoto Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*); zejména mu poskytnout všechny podklady, informace a vysvětlení k prokázání neoprávněnosti nároku třetí strany. Jedná-li se o zcela jasně neopodstatněný nárok třetí osoby, není Poskytovatel povinen hradit Objednateli náklady vynaložené na obranu práv Objednatele z Udělovaných oprávnění.
  9. V případě nároku dle předchozího Článku 14.17, nebo je-li důvodné předpokládat, že takový nárok bude uplatněn, zabezpečí Poskytovatel Objednateli možnost dále příslušný výstup užívat bez nároku na úplatu nad rámec sjednaný v této Servisní smlouvě.
  10. Strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Servisní smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se Strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená výše v tomto Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*). Cena je stanovena se zohledněním tohoto Článku 14.19 a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
  11. Spolu s Programem s otevřeným kódem, případně schváleným Standardním software, musí vždy být předána také kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace k Programu s otevřeným kódem, případně schváleným Standardním software, včetně dokumentace jejich API, existuje-li. V případě, že je tato dokumentace dostupná bez omezení veřejně, může ji Poskytovatel předat Objednateli i odkazem na její veřejně dostupnou verzi, přičemž ale musí splňovat přinejmenším požadavky dle Přílohy č. 1 [*Technická dokumentace*].

# Zdrojový kód

* 1. Je-li tak v Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*) stanoveno, zejména v případech postoupení výkonu majetkových práv anebo Výhradní licence, je Poskytovatel povinen nejpozději ke dni skončení Akceptačního řízení dotčeného výstupu, který je součástí poskytování Služeb, předat Objednateli Zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě této Servisní smlouvy. Zdrojový kód musí být spustitelný v IT prostředí objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující zejména kompilaci, sestavení, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace Zdrojového kódu k příslušné části Systému, na základě které bude průměrně kvalifikovaný pracovník Objednatele na úseku informatiky pro daný účel schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
  2. Zdrojový kód bude předáván Objednateli postupem dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*].
  3. Povinnost Poskytovatele předávat Zdrojový kód se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade anebo update Zdrojového kódu v rámci poskytování Služeb. Zdrojový kód musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do Zdrojového kódu.
  4. Objednatel nebude v průběhu poskytování Služeb sám anebo prostřednictvím jiných osob zasahovat do Zdrojového kódu nasazeného anebo fungujícího v Provozním prostředí.
  5. Další požadavky na Zdrojový kód jsou uvedeny v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].

# Ochrana Důvěrných informací

* 1. Ochrana důvěrných informací a související povinnosti Stran jsou upraveny Dohodou o ochraně důvěrných informací uzavřenou mezi Stranami dne 13. 4. 2022.
  2. Objednatel je oprávněn zpřístupnit či předat třetí osobě text této Servisní smlouvy a Dílčích smluv včetně jejích Příloh.

# Ochrana Osobních údajů

* 1. Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním dle této Servisní smlouvy, mít povahu Osobních údajů, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zabezpečit nakládání s Osobními údaji v souladu s Nařízením a příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů a **Přílohou č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*].
  2. Jestliže zejména v souvislosti se změnou Subjektů údajů či kategorií Osobních údajů, ke kterým Poskytovatel získá v souvislosti s plněním dle této Servisní smlouvy přístup, vznikne potřeba uzavřít dodatek k této Servisní smlouvě tak, aby byly splněny všechny povinnosti dle článku 28 Nařízení, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku a bez vlivu na Cenu uzavřít takový dodatek do třiceti (30) dnů ode dne zaslání výzvy Objednatele k uzavření takového dodatku.
  3. Pokud Poskytovatel poruší povinnost chránit Osobní údaje v souladu s Článkem 17.1, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši částky sankce případně uložené z tohoto důvodu Objednateli ze strany ÚOOÚ či jiným správním orgánem, který bude v budoucnu vykonávat působnost ÚOOÚ. Objednatel je však za předpokladu, že mu k tomu Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, povinen uplatnit v příslušných řízeních veškeré přiměřené námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení je povinen řádně hájit svá práva.

# Účast Poddodavatelů

* 1. Poskytovatel k plnění části předmětu této Servisní smlouvy smí využít Poddodavatele. V **Příloze č. 3** [*Poddodavatelé*] jsou uvedeni Poddodavatelé, které bude Poskytovatel využívat k poskytování Služeb, včetně informací o části Služeb, pro které budou příslušní Poddodavatelé využíváni.
  2. Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele.
  3. Poddodavatele, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, je Poskytovatel povinen využívat při plnění této Servisní smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci. Poddodavatele, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, lze vyměnit pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, který může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve Veřejné zakázce ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby. Poskytovatel je oprávněn měnit Poddodavatele, kterými neprokazoval kvalifikaci, dle potřeby, přičemž s každou změnou doručí Objednateli změněné znění **Přílohy č. 3** [*Poddodavatelé*].
  4. Poskytovatel je povinen změnit Poddodavatele na odůvodněnou žádost Objednatele, zejména v případě, že Poddodavatel představuje pro Objednatele ohrožení bezpečnosti informací. Součástí změny Poddodavatelů je i provedení jakýchkoliv činností Poskytovatelem, které s takovou změnou souvisí.
  5. Poskytovatel plně odpovídá za řízení Poddodavatelů a dozor nad nimi. Plnění části Služeb Poddodavatelem však nezbavuje Poskytovatele žádných jeho povinností vůči Objednateli, zejména co se týče včasného a řádného poskytování Služeb.
  6. Použije-li Poskytovatel k plnění části předmětu této Servisní smlouvy Poddodavatele, má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnil sám. Poskytovatel je rovněž povinen seznámit Poddodavatele s Interními předpisy a dalšími právy a povinnostmi zejména ve smyslu Článku 30 (*Kybernetická bezpečnost*), které se týkají anebo mohou týkat jeho poddodávek a dohlížet na jejich plnění Poddodavatelem.
  7. Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoliv smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu této Servisní smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou.

# Realizační tým

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby výlučně prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*]. Klíčové pozice při poskytování Služeb, definované v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*] („**Klíčové pozice**“), musí být zastávány výlučně osobami, jež splňují minimální technické kvalifikační předpoklady kladené na příslušnou Klíčovou pozici dle Zadávací dokumentace („**Minimální kvalifikační předpoklady**“). Klíčové pozice při plnění této Servisní smlouvy musí být zároveň přednostně zastávány osobami, které prokázaly Minimální kvalifikační předpoklady v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku („**Kvalifikované osoby**“), případně osobami, které je za podmínek dle této Servisní smlouvy nahradí („**Náhradní kvalifikované osoby**“).
  2. Nominuje-li Poskytovatel za podmínek stanovených v Článku 19 (*Realizační tým*) na Klíčovou pozici další osoby, jež neprokazovaly kvalifikaci v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, podmínkou pro zapojení každé takové osoby na plnění této Servisní smlouvy je předložení dokladů prokazujících splnění Minimálních kvalifikačních požadavků pro příslušnou Klíčovou pozici.
  3. Činnosti, jež nejsou zahrnuty ve výčtu činností vymezených pro jednotlivé Klíčové pozice v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*], je Poskytovatel oprávněn zabezpečit prostřednictvím osob uvedených v bodě 1.2 **Přílohy č. 4** [*Realizační tým*] (další členové Realizačního týmu Poskytovatele).
  4. Každý člen Realizačního týmu na Klíčové pozici se bude na poskytování Služeb podílet v rozsahu a činnostmi pro tuto pozici stanovenými v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*].
  5. Poskytovatel je povinen do dvou (2) týdnů od doručení písemné výzvy Objednateli potvrdit a doložit, že kterákoliv konkrétní osoba podílející se na plnění Servisní smlouvy má kvalifikaci a odbornost nezbytnou k tomu, aby se na poskytování příslušných Služeb podílela, a aby byly Služby prováděny včas a s řádnou a odbornou péčí.
  6. Osoby na Klíčové pozici musí po celou dobu poskytování Služeb udržovat v platnosti certifikaci, byla-li tato pro dotčenou Klíčovou pozici požadována v Zadávací dokumentaci.
  7. Nebude-li se Kvalifikovaná osoba řádně podílet na poskytování Služeb v rozsahu stanoveném touto Servisní smlouvou, např. v důsledku ukončení její spolupráce s Poskytovatelem, nebo pokud spolupráci brání objektivně závažné překážky, s výjimkou překonatelných objektivně závažných překážek dle Článku 19.11, je Poskytovatel povinen neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.
  8. Poskytovatel nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího Článku 19.7, zabezpečí a prokáže Objednateli, že namísto Kvalifikované osoby se bude na poskytování Služeb podílet adekvátní náhrada v podobě Náhradní kvalifikované osoby. Nedohodnou-li se Strany písemně jinak, musí Náhradní kvalifikovaná osoba splňovat Minimální kvalifikační předpoklady.
  9. Porušení povinnosti zabezpečit a prokázat Objednateli, že Náhradní kvalifikovaná osoba splňuje alespoň Minimální kvalifikační předpoklady stanovené pro Kvalifikovanou osobu, kterou nahrazuje (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezajistí a neprokáže náhradu za Kvalifikovanou osobu), je Objednatelem považováno za závažné porušení Servisní smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ.
  10. Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zabezpečením Náhradní kvalifikované osoby a prokázáním Minimálních kvalifikačních předpokladů nese výlučně Poskytovatel.
  11. Za překonatelné objektivně závažné překážky pro potřeby Článku 19.7 se považuje krátkodobá nemoc, dočasná pracovní neschopnost nebo karanténa Kvalifikované osoby, to vše v délce nejvýše jednoho (1) měsíce, její krátkodobá nepřítomnost v délce nejvýše dvou (2) týdnů spočívající v dovolené ve smyslu § 211 a násl. Zákoníku práce, oznámená Poskytovatelem Objednateli bez zbytečného odkladu jak o takové budoucí nepřítomnosti Kvalifikované osoby Poskytovatel dozvěděl, události vyvolané vyšší mocí znemožňující poskytnutí její součinnosti. Za překonatelné objektivně závažné překážky se nepovažuje zejména: (i) dlouhodobá nemoc Kvalifikované osoby, dlouhodobá pracovní neschopnost, karanténa nebo jiná dlouhodobá nepřítomnost Kvalifikované osoby v délce vždy přesahující jeden (1) měsíc nebo souhrnně tři (3) měsíce v průběhu jednoho (1) kalendářního roku; a (ii) dovolená, studijní nebo jiné obdobné volno ve smyslu příslušných ustanovení Zákoníku práce nebo jiné osobní překážky Kvalifikované osoby bránící ji v poskytování Služeb déle než dva (2) týdny nebo v souhrnu déle než tři (3) měsíce v průběhu jednoho (1) kalendářního roku.
  12. Při změně Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*] není nutné uzavírat písemný dodatek k této Servisní smlouvě a Poskytovatel je po odsouhlasení změny jiné než Kvalifikované osoby Objednatelem povinen vypracovat a předat Objednateli v písemné podobě aktualizované znění **Přílohy č. 4** [*Realizační tým*]. Schválením aktualizovaného znění **Přílohy č. 4** [*Realizační tým*] Objednatelem dojde automaticky k nahrazení znění **Přílohy č. 4** [*Realizační tým*] jejím novým zněním.
  13. Každá osoba na Klíčové pozici je zejména povinna:
      1. podílet se na poskytování Služeb v rozsahu dle **Přílohy č. 4** [*Realizační tým*];
      2. zúčastnit se všech porad a jednání se zástupci Objednatele v rámci poskytování Služeb, které se týkají činností Klíčovou pozicí zastávaných dle této Servisní smlouvy a v rámci plnění Servisní smlouvy v detailu konzultovat stav konkrétní části plnění Servisní smlouvy a adekvátně reagovat na dotazy Objednatele dle své odbornosti a zastávané pozice a z toho plynoucích povinností; a
      3. postupovat v rámci svých pracovních povinností dle nejlepšího vědomí a s náležitou odbornou péčí, tak aby byl co nejlépe naplněn předmět a účel Servisní smlouvy.

# Pojištění

* 1. Poskytovatel je povinen na vlastní náklady udržovat v platnosti pojištění Poskytovatele pro případ způsobení újmy v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem Servisní smlouvy s limitem pojistného plnění nejméně ve výši 100.000.000,- Kč (slovy: sto milionů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce, a to nejméně po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou. Spoluúčast Poskytovatele z jedné pojistné události nesmí být vyšší než 5 % z pojistného plnění, nejvýše však 5.000.000,- Kč a podmínky pojištění nesmí být horší než obvyklé podmínky tohoto druhu pojištění poskytované osobám poskytujícím předmětné činnosti v České republice. Poskytovatel je povinen o takovém pojištění předložit Objednateli doklady do deseti (10) pracovních dnů ode dne uzavření této Servisní smlouvy a na jeho žádost kdykoliv v průběhu platnosti Servisní smlouvy prokazovat, že jej udržuje v platnosti. Ve vztahu k pojištění dle tohoto Článku 20 (Pojištění) se Poskytovatel zavazuje zabezpečit, že v případě vzniku pojistné události bude pojistné plnění placeno přímo Objednateli.
  2. Poskytovatel není oprávněn snížit výši pojistného krytí anebo podstatným způsobem změnit podmínky pojistných smluv dle Článku 20.1 bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
  3. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistných smluv dle Článku 20.1, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.
  4. Jestliže Poskytovatel nebude udržovat v platnosti pojištění vyžadované touto Servisní smlouvou, může Objednatel svým jménem kdykoli sjednat a udržovat jakékoli pojištění pokrývající rizika spojená s výkonem činností Poskytovatele, které jsou předmětem této Servisní smlouvy, a platit jakékoli pojistné, které je přiměřené pro takové účely, a započítávat takto placené částky na jakékoliv platby Poskytovateli, které jsou splatné nebo se stanou splatnými, nebo vymáhat tyto částky jako splatný dluh Poskytovatele.

# Nárok na náhradu újmy

* 1. Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou jejím porušením této Servisní smlouvy, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Servisní smlouvou. Strany však vylučují náhradu ušlého zisku. 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, o které Poskytovatel věděl nebo s přihlédnutím ke všem okolnostem měl vědět, 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. 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.

# Smluvní pokuty a úroky z prodlení

* 1. Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*], zejména pak pokud poruší SLA, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty nebo slevy z Ceny ve výši stanovené v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*].
  2. Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
     1. ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele dle Článku 12.1;
     2. ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele dle Článku 12.4;
     3. ve výši 4.000.000,- Kč (slovy: čtyři miliony korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti udělit nebo zabezpečit Objednateli ze strany třetí osoby/třetích osob Udělovaná oprávnění v rozsahu dle Článku 14 (*Práva duševního vlastnictví*);
     4. ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení, poruší-li Poskytovatel povinnost řádně a včas předat Objednateli Zdrojový kód a veškeré související materiály dle Článku 15 (*Zdrojový kód*);
     5. ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každou jednotlivou změnu Poddodavatelů, která proběhla v rozporu s Článkem 18 (*Účast Poddodavatelů*);
     6. ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), poruší-li Poskytovatel některou z povinností dle Článku 19 (*Realizační tým*), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
     7. ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 20 (*Pojištění*), a to za každý započatý den tohoto porušení;
     8. ve výši 25.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), poruší-li Poskytovatel jakoukoliv povinnost dle Kybernetických požadavků uvedených v **Příloze č. 11** [*Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti*], a to za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
     9. ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých), pokud Poskytovatel neumožní anebo odepře provedení kontroly a auditu dle Článku 30.4, a to za každý jednotlivý případ takového porušení. Tato smluvní pokuta se neaplikuje, pokud je Poskytovatel pro plnění Servisní smlouvy orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB;
     10. ve výši 25.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), poruší-li Poskytovatel jakoukoliv povinnost dle Článku 30.9, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
     11. ve výši 40.000,- Kč (slovy: čtyřicet tisíc korun českých), poruší-li Poskytovatel některou z povinností týkajících se Nezbytných povolení dle Článku 31.2 (*Nezbytná povolení Poskytovatele*), za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
     12. ve výši 0,2 % (dvě desetiny procenta) z Ceny služeb na objednávku, která má být vyplacena na základě Dílčí smlouvy, za každý započatý den prodlení se splněním Dílčí smlouvy, ledaže Dílčí smlouva obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Dílčí smlouvě přednost; a
     13. ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), poruší-li Poskytovatel povinnost stanovenou v bodě 5.8 **Přílohy č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*], a to i opakovaně.
  3. Zaplacením smluvních pokut nebo slev z Ceny dle této Servisní smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta nebo sleva z Ceny utvrzuje.
  4. Každá smluvní pokuta stanovená touto Servisní smlouvou je splatná do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu uhrazení. Namísto smluvní pokuty je Objednatel oprávněn požadovat slevu z Ceny.
  5. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z Ceny uplatnit písemnou výzvou formou smluvní pokuty.
  6. Strany dále pro zamezení pochybnostem výslovně sjednávají, že:
     1. výše slevy z Ceny může převýšit výši Ceny paušálních služeb za kalendářní měsíc, ve kterém vzniklo právo na uplatnění slevy z Ceny; tedy v takovém měsíci budou příslušné Paušální služby poskytnuty zdarma a ve zbývajícím rozsahu je Poskytovatel povinen toto sankční ujednání uhradit Objednateli v penězích; jedná se tak o formu smluvní pokuty; a
     2. výše slevy z Ceny může převýšit výši Ceny služeb na objednávku; tedy v takovém případě budou příslušné Služby na objednávku poskytnuty zdarma a ve zbývajícím rozsahu je Poskytovatel povinen toto sankční ujednání uhradit Objednateli v penězích; jedná se tak o formu smluvní pokuty.
  7. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jednotlivé smluvní pokuty a slevy z Ceny stanovené v této Servisní smlouvě, v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*] a **Příloze č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*] se sčítají.
  8. Právo na zaplacení smluvních pokut nebo slev z Ceny dle této Servisní smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
     1. neposkytnutím součinnosti Objednatelem včas v souladu s touto Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou anebo jiným prodlením Objednatele;
     2. okolnostmi vylučujícími povinnost k náhradě újmy dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
     3. prokazatelným porušením povinností Objednatele; nebo
     4. stanoví-li tak tato Servisní smlouva.
  9. Za podstatné porušení této Servisní smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou nebo slevou z Ceny, přesáhne-li smluvní pokuta nebo sleva z Ceny při sečtení všech smluvních pokut nebo slev z Ceny uložených v konkrétním měsíci 50 % (padesát procent) Ceny paušálních služeb náležející za poskytování Paušálních služeb za daný měsíc. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 22.9 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty nebo slevy z Ceny a ani tak nemůže být vykládáno.
  10. 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 dvou (2) let ode dne jejich provedení, tj. od okamžiku akceptace Souhrnného měsíčního výkazu u Paušálních služeb a provedení 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 bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, až do okamžiku uplynutí záruční doby dle Článku 23.1, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku 23.2 činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
  3. Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho provedení, 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 dle SLA.
  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 poskytování Služeb dle Harmonogramu.
  2. Služby S1 až S3 dle Článku 5.1(d) bude Poskytovatel poskytovat alespoň po minimální dobu stanovenou v Harmonogramu. Objednatel je povinen nejpozději třicet (30) dnů před uplynutím minimální doby poskytování konkrétní Služby dle předchozí věty Poskytovateli oznámit:
     1. že poskytování konkrétní Služby bude za nezměněných podmínek probíhat i po uplynutí minimální doby poskytování Služby; nebo
     2. zda a k jakému datu dojde k ukončení konkrétní Služby a zda bude požadovat Službu exitu; nebo
     3. zda a k jakému datu dojde k převedení konkrétní Služby do archivního provozu dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*], je-li to u konkrétní Služby možné.
  3. V případě marného uplynutí lhůty dle Článku 24.2 se má za to, že poskytování konkrétní Služby bude za nezměněných podmínek probíhat i po uplynutí minimální doby poskytování Služby.
  4. Pro vyloučení pochybností platí, že po uplynutí minimální doby stanovené Harmonogramem má Objednatel kdykoliv právo určit, zda a k jakému datu dojde k: (i) ukončení konkrétní Služby; či (ii) převedení konkrétní Služby do archivního provozu dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*], je-li to u konkrétní Služby možné.
  5. Do řádného provedení (akceptace) Služby exitu, předání nebo ukončení konkrétní Služby nebo přechodu do archivního provozu je Poskytovatel povinen poskytovat předmětnou Službu za nezměněných podmínek dle Servisní smlouvy, ledaže Objednatel stanoví, že na poskytnutí předmětné Služby netrvá.
  6. Realizací ukončení poskytování konkrétní Služby nebo přechodu do archivního provozu dojde k úpravě Ceny paušálních služeb dle **Přílohy č. 2** [*Cena Služeb*].
  7. Objednatel má právo kdykoliv rozhodnout o tom, zda a za jakých podmínek se archivovaná Služba převede opět do původního (provozního) režimu.
  8. Smluvní vztah založený touto Servisní smlouvou může být ukončen výlučně následujícími způsoby:
     1. uplynutím doby trvání této Servisní smlouvy dle Článku 24.1;
     2. písemnou dohodou Stran;
     3. písemnou výpovědí, stanoví-li tak tato Servisní smlouva;
     4. písemným odstoupením od Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran; nebo
     5. písemnou výpovědí Objednatele nebo písemným odstoupením od Servisní smlouvy Objednatelem na základě § 223 ZZVZ.

Pro vyloučení pochybností platí, že Strany tímto v maximálním rozsahu možném dle příslušných právních předpisů vylučují právo na odstoupení od této Servisní smlouvy anebo právo na předčasné ukončení této Servisní smlouvy v jiných případech, než je výslovně stanoveno v této Servisní smlouvě.

* 1. Obecně k odstoupení od Servisní smlouvy:
     1. Strany jsou oprávněny odstoupit od Servisní smlouvy pouze v případech stanovených touto Servisní smlouvou;
     2. odstoupení od Servisní smlouvy doručí odstupující Strana druhé Straně v písemné podobě formou doporučeného dopisu nebo datové zprávy doručené prostřednictvím informačního systému datových schránek;
     3. odstoupení od této Servisní smlouvy je účinné a Servisní smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum, resp. okamžikem uvedeným v čl. 27.2 Servisní smlouvy. Od Servisní smlouvy je možné odstoupit pouze s účinky ex nunc (do budoucna);
     4. 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;
     5. Strany mohou odstoupit od Servisní smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb za splnění podmínek pro odstoupení dle Článku 24.10 pro Objednatele a Článku 24.11 pro Poskytovatele, včetně oprávnění odstoupit od této Servisní smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb zvlášť pro Objednatele, a to takto:
        1. Poskytovatel je v případě porušení povinností Objednatele oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze jako celku; a
        2. Objednatel je v případě porušení povinností Poskytovatele oprávněn odstoupit od jednotlivých částí (komponent) Paušálních služeb dle **Přílohy č. 1** [*Technická* *Specifikace*] zvlášť anebo od této Servisní smlouvy jako celku, a to od částí (komponent), jichž se porušení povinností Poskytovatele týká.
  2. Odstoupení od Servisní smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména jestliže:
     1. Objednatel nabude během prvních dvanácti (12) měsíců od účinnosti Servisní smlouvy důvodné pochybnosti, že Poskytovatel není schopen řádně a včas plnit Servisní smlouvu, a to tím, že (i) neposkytl řádně a včas Služby převzetí systému anebo jejich část; nebo (ii) neprovedl zkušební Rozvoj dle Článku 4.6 řádně a včas za podmínek dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*] a ostatních ustanovení této Servisní smlouvy, nebo (iii) navrhl a trval na tom, že zkušební Rozvoj bude proveden za Cenu služeb na objednávku vyšší než obvyklou;
     2. Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle této Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy více než patnáct (15) pracovních dnů a nezjedná nápravu ani do deseti (10) pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k nápravě;
     3. Poskytovatel je v prodlení s doručením Nabídky Objednateli více než deset (10) pracovních dnů;
     4. Poskytovatel poruší tuto Servisní smlouvu či Dílčí smlouvu jiným způsobem a ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
     5. v případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o důvěrných informacích anebo podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;
     6. v případě soustavného nenaplňování Kybernetických požadavků dle Článku 30.3;
     7. Poskytovatel více než dvakrát (2×) v průběhu jednoho (1) měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit Výpadek celého Systému či jeho podstatné části;
     8. Poskytovatel více než dvakrát (2×) v průběhu jednoho (1) čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí Výpadek celého Systému či jeho podstatné části;
     9. přesáhne-li součet všech smluvních pokut a slev, na které vznikne v jednom (1) měsíci Objednateli právo, 50 % (padesát procent) Ceny paušálních služeb náležející za poskytování Paušálních služeb za daný měsíc;
     10. 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;
     11. je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí);
     12. Poskytovatel porušil povinnost si nechat předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem dle Článku 31.7; a
     13. okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.
  3. Objednatel je také oprávněn od této Servisní smlouvy odstoupit, pokud:
     1. nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Servisní smlouvy v následujícím roce;
     2. bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Servisní smlouvy;
     3. bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí o neplatnosti ukončení původní servisní smlouvy týkající se Systému, přičemž na základě tohoto ukončení původní servisní smlouvy Objednatel uzavřel tuto Servisní smlouvu prostřednictvím vyhrazené změny poskytovatele; a
     4. proti Poskytovateli je zahájeno trestní řízení pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
  4. Odstoupení od Servisní smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případě, že:
     1. Objednatel je v prodlení se zaplacením Ceny převzetí, Ceny paušálních služeb nebo Ceny Služeb na objednávku, a toto své porušení nenapraví do třiceti (30) dnů ode dne obdržení 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, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Servisní smlouvy; nebo
     3. okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů.
  5. 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, zejména: Článek 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 12.6(o) , 12.6(r), 12.6(s), 14 (*Práva duševního vlastnictví*), 15 (*Zdrojový kód*), 17 (*Ochrana Osobních údajů*), 21 (*Nárok na náhradu újmy*), 22 (*Smluvní pokuty a úroky z prodlení*), 23 (*Záruka a práva z vadného plnění*), 25 (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*), 29 (*Komunikace Stran*), 30.4 až 30.6, 33 (*Rozhodné právo a řešení sporů*), 34 (*Závěrečná ustanovení*) a tento Článek 24.13.

# 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, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Servisní smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od 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 nejpozději devadesát (90) dnů před uplynutím sjednané doby trvání této Servisní smlouvy, nebo do třiceti (30) dnů před předčasným ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou, není-li ani jedno z předchozích 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, připravit a předat Objednateli:
     1. aktualizovanou Dokumentaci;
     2. úplný a aktuální Zdrojový kód viz Článek 15.3;
     3. seznam platných administrátorských účtů k Systému a Standardnímu software, databázím a platných hesel k nim;
     4. úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v Service Desku);
     5. aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému;
     6. veškerá jeho data, která má Poskytovatel ve svých systémech, a taková data v takových systémech smazat nejpozději do pěti (5) dnů od ukončení Servisní smlouvy;
     7. soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení; a
     8. vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a k Souhrnným měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
  3. Jsou-li povinnosti uvedené v Článku 25.2 splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinnosti, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 25.2 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou.
  4. Ustanovení Článku 25.2 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části, a přiměřeně v případě zániku Dílčí smlouvy.
  5. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 25.2 až 25.4 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám, či s nimi jinak spojených novému poskytovateli či poskytovat je sám.

# ZMĚNY Servisní smlouvy a změnové řízení

* 1. Není-li v této Servisní smlouvě a jejích Přílohách stanoveno jinak, může být tato Servisní smlouva měněna nebo zrušena pouze v písemné formě, a to v případě změn Servisní smlouvy číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Stranami a uzavřeny v souladu se ZZVZ.
  2. V průběhu doby trvání této Servisní smlouvy je každá ze Stran oprávněna navrhnout druhé Straně změnu rozsahu Služeb. V takovém případě proběhne Řízení o změně rozsahu služeb, které představuje postup Stran pro změnu rozsahu poskytovaných Služeb na základě Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv. Průběh Řízení o změně rozsahu služeb je blíže popsán a řídí se podmínkami uvedenými v **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*].
  3. V průběhu doby trvání této Servisní smlouvy je dále každá ze Stran oprávněna navrhnout druhé Straně změnu Služeb. Navržené změny Služeb budou Stranami projednány v souladu s **Přílohou č. 8** [*Projektové a změnové řízení*].
  4. Strany jsou povinny v rámci Řízení o změně rozsahu služeb dodržovat ZZVZ a nerealizovat žádné změny, který by byly v rozporu se ZZVZ.

# VYHRAZENÁ ZMĚNA Poskytovatele

* 1. Poskytovatel bere na vědomí, že si Objednatel v čl. 18 Zadávací dokumentace v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhradil právo změny Poskytovatele v případě ukončení této Servisní smlouvy, a to nejpozději do uplynutí 12. (dvanáctého) měsíce od účinnosti této Servisní smlouvy; toto právo je Objednatel oprávněn uplatnit do jednoho (1) měsíce od právního jednání, na základě kterého bude Servisní smlouva ukončena.
  2. Uplatní-li Objednatel právo změny dle Článku 27.1, je Poskytovatel na žádost Objednatele povinen pokračovat v poskytování Služeb za podmínek této Servisní smlouvy až do chvíle, kdy nabude účinnosti servisní smlouva, kterou Objednatel uzavře s účastníkem zadávacího řízení na Veřejnou zakázku, který se dle výsledku hodnocení nabídek umístil druhý v pořadí, případně účastníkem dalším v pořadí, pokud účastník druhý v pořadí toto odmítne („**Nový poskytovatel**“). Servisní smlouva s Novým poskytovatelem bude uzavřena za podmínek odpovídajících nabídce předložené Novým poskytovatelem v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku.

# Projektové řízení

* 1. Strany se zavazují vytvořit společné orgány projektového řízení, do kterých jmenují dostatečný počet odborníků s odpovídající kvalifikací a s potřebným časovým fondem pro aktivní plnění jejich úkolů.
  2. Členy jednotlivých orgánů projektového řízení, resp. členy Řídícího výboru, a jejich zástupci dle tohoto Článku 28 (*Projektové řízení*) budou pracovníci Objednatele a Poskytovatele jmenovaní jednotlivými Stranami do deseti (10) dnů ode dne účinnosti této Servisní smlouvy, případně neprodleně po uvolnění funkce příslušného člena orgánu projektového řízení tak, aby bylo řádně zajištěno fungování orgánů projektového řízení v rozsahu a za podmínek dle **Přílohy č.** **8** [*Projektové řízení a změnové řízení*].
  3. Jmenování členů orgánů projektového řízení a jejich zástupců dle tohoto Článku 28 (*Projektové řízení*) každá ze Stran bezodkladně písemně oznámí druhé Straně.
  4. Projektové řízení je blíže specifikováno v **Příloze č. 1** [*Technická specifikace*] (Požadavky na projektové řízení) a **Příloze č**. **8** [*Projektové řízení a změnové řízení*].

# Komunikace stran

* 1. Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém jazyce nebo slovenském jazyce. Dokumentaci a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce, ledaže **Příloha č. 1** [*Technická specifikace*] stanoví jinak.
  2. Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně 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. 5** [*Kontaktní osoby*].
  3. Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v **Příloze č. 5** [*Kontaktní osoby*], kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v záhlaví této Servisní smlouvy, a to v listinné podobě doručené 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.
  4. Poskytovatel je povinen ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele vyměnit kteroukoliv z Kontaktních osob s výjimkou Kontaktní osoby uvedené v bodě 1.1(a) **Přílohy č. 5** [*Kontaktní osoby*] (Kontaktní osoby pro smluvní záležitosti, uzavírání a změny Servisní smlouvy), s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

# Kybernetická bezpečnost

* 1. Není-li v této Servisní smlouvě nebo v souladu s touto Servisní smlouvou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že:
     1. Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. c) ZKB, správcem komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy bude prováděno na aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systému.
     2. Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.
  2. Strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a aktiv významných informačních systému je určen předmětem této Servisní smlouvy.
  3. Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Servisní smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 11** [*Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti*] (dále jen „**Kybernetické** **požadavky**“), a to do termínu uzavření této Servisní smlouvy. Poskytoval je povinen tyto požadavky udržovat naplněné po celou dobu trvání této Servisní smlouvy.
  4. Poskytovatel umožní Objednateli alespoň jednou (1) ročně po dobu účinnosti této Servisní smlouvy a jeden (1) rok po ukončení Servisní smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly) v prostředí Poskytovatele:
     1. jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Servisní smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele; a
     2. jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 1.3 **Přílohy č. 11** [*Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti*] této Servisní smlouvy.
  5. Objednatel je oprávněn při kontrole Kybernetických požadavků využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
  6. Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Kybernetických požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
  7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost v rámci Služeb na objednávku dle Článku 8 a v rozsahu uvedeném v **Příloze 1** [*Technická specifikace*] této Servisní smlouvy u Služby KS1.7 a pro tuto činnost zabezpečit účast kvalifikovaných pracovníků Poskytovatele.
     1. Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
        1. na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 v **Příloze č. 11** [*Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti*] této Servisní smlouvy nebo
        2. v rámci zákaznického auditu dle Článku 30.4 této Servisní smlouvy

odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevýší devadesát (90) kalendářních dnů.

* + 1. Neodstranění nedostatků ve stanovené lhůtě je považováno za nenaplnění Kybernetických požadavků a tím porušení Článku 30.3.
  1. Články 30.4 až 30.7 této Servisní smlouvy se nepoužijí, pokud je Poskytovatel pro poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
  2. Poskytovatel se dále zavazuje:
     1. poskytnout na vyžádání a bez zbytečného odkladu Objednateli dokumenty a obdobné výstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
     2. na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu realizace plnění Služeb dle této Servisní smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
     3. neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Servisní smlouvy;
     4. bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
     5. bezodkladně informovat oprávněnou osobu Objednatele dle **Přílohy 5** [*Kontaktní osoby*] 1.1(d)(osoba oprávněná jednat v záležitostech kybernetické bezpečnosti) o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit realizaci plnění dle této Servisní smlouvy. Kontaktní osoby Stran vzájemně komunikují v průběhu poskytování Služeb dle Servisní smlouvy za účelem dosažení standardů pro bezpečnost informací dle tohoto Článku 30 (*Kybernetická bezpečnost*). V případě ohrožení anebo porušení bezpečnosti informací, zejména v případě výskytu kybernetické bezpečnostní události anebo incidentu, jsou Kontaktní osoby povinny vzájemně komunikovat, ihned po zjištění takových skutečností hlásit jejich výskyt druhé Straně a společně podnikat kroky k zajištění obnovení bezpečnosti informací; a
     6. při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům, jejichž následkem bude či může být vznik újmy anebo rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Jestliže Poskytovatel při plnění Servisní smlouvy zjistí či jako odborník mohl a měl zjistit rozpor ustanovení Interních předpisů se ZKB, VKB anebo rozhodnutím či jiným pokynem NÚKIB, je povinen takový rozpor Objednateli neprodleně ohlásit a poskytnout Objednateli součinnost k jeho odstranění.
  3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění a v souladu s Interními předpisy Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.
  4. Povinnosti Poskytovatele vyplývající z tohoto Článku 30 (*Kybernetická bezpečnost*) platí adekvátně k podílu na poskytování Služeb i pro Poddodavatele.

# Ostatní ujednání

* 1. Strany ujednaly a souhlasí, že Objednatel nemá zájem na částečném plnění a je povinen převzít plnění pouze v provedení dohodnutém na základě této Servisní smlouvy. Strany si dále sjednaly, že Objednatel není povinen přijmout jakékoli plnění dle této Servisní smlouvy, pokud se Strany nedohodnou jinak, od třetí osoby.
  2. Poskytovatel je povinen získat a zabezpečit veškerá Nezbytná povolení v rozsahu, v jakém měla být získána ke dni uzavření Servisní smlouvy nebo před tímto dnem, tak, aby nedošlo k prodlení nebo k přerušení poskytování Služeb. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli na jeho žádost kopii každého Nezbytného povolení bez zbytečného odkladu po obdržení takové žádosti Objednatele.
  3. Poskytovatel je povinen splnit veškeré podmínky a omezení uložené Nezbytnými povoleními.
  4. Účetní závěrky Poskytovatele budou sestavovány podle příslušných ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, prováděcích předpisů a účetních principů všeobecně uznávaných v České republice nebo podle Mezinárodních účetních standardů (IAS) nebo podle příslušných národních účetních předpisů.
  5. Okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy:
     1. ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých povinností vyplývajících z této Servisní smlouvy nebo není povinna k náhradě případné újmy, pokud takové prodlení anebo újma vznikly z důvodu existence okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění povinností takovéto Strany vyplývající z této Servisní smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto Článku platí pouze po dobu existence takové okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k povinnosti nebo povinnostem Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností;
     2. za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Servisní smlouvy předvídat, a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním povinností smluvních partnerů Poskytovatele, stávka zaměstnanců Poskytovatele a jeho smluvních partnerů, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, reorganizace, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele a exekuce majetku Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se nepokládají také 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;
     3. nastane-li kterákoliv z okolností vylučujících povinnost k náhradě újmy dle této Servisní smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu s touto Servisní smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit;
     4. Strany prohlašují, že je jim ke dni podpisu této Servisní smlouvy známa existence epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 (způsobujícího nemoc COVID-19, jak může být virus někdy také v praxi označován) a s ní související krizová opatření, jiná opatření, předpisy, správních akty či jiné zásahy orgánů veřejné moci České republiky či jiných států, jakož i skutečností, že v budoucnu se tato krizová opatření apod. mohou vyvíjet anebo opakovat, s řadou přímých či nepřímých dopadů na ekonomickou či politickou situaci, zejména dodavatelské řetězce (např. nedostatky v plnění Poddodavatelů), nedostatek pracovních sil či materiálů, nedostatek finanční likvidity či dalších dopadů („**Dopady koronaviru**“). Dopady koronaviru se nepovažují za nepředvídatelné, a tedy ani za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy dle ustanovení tohoto Článku.
  6. Započtení, zastavení a postoupení pohledávek. Strany se výslovně dohodly, že:
     1. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této Servisní smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně;
     2. Objednatel je kdykoli oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn započíst si své pohledávky za Objednatelem proti pohledávce Objednatele výlučně na základě písemné dohody Stran;
     3. Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel a jeho právní nástupci mohou kdykoli bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit své pohledávky vyplývající z této Servisní smlouvy.
  7. Poskytovatel je povinen nechat předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení Servisní smlouvy.

# Prohlášení stran

* 1. Objednatel prohlašuje, že:
     1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a
     2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Servisní smlouvy stanovené a je oprávněn tuto Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že:
     1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
     2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Servisní smlouvu uzavřít a řádně a včas plnit závazky v ní obsažené;
     3. ke dni uzavření této Servisní smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky;
     4. má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplatu (Cenu) sjednanou v této Servisní smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet; a
     5. disponuje veškerými profesními znalostmi, dovednostmi a kapacitou k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Servisní smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Servisní smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací.
  3. Strany společně prohlašují, že v případě právního nástupnictví namísto některé ze Stran, bude dále postupováno dle této Servisní smlouvy, neboť práva a povinnosti vyplývající z této Servisní smlouvy přechází ze zákona na právní nástupce Stran, není-li v této Servisní smlouvě uvedeno jinak.

# Rozhodné právo a řešení sporů

* 1. Servisní smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. 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.

# Rozpory v dokumentaci

* 1. Každá Strana je povinna bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděla o jakémkoli rozporu, neshodě, rozdílu nebo odchylce mezi jakýmikoli dokumenty, které tvoří tuto Servisní smlouvu, nebo dokumenty, které souvisí s touto Servisní smlouvou, toto písemně oznámit druhé Straně.
  2. Toto oznámení bude obsahovat podrobnosti o daném rozporu, neshodě, rozdílu nebo odchylce mezi dokumenty uvedenými v Článku 34.1 a návrh změn nezbytných pro vyřešení takového rozporu, neshody, rozdílu či odchylky.
  3. Strany vyvinou úsilí k tomu, aby došlo bez zbytečného odkladu k odsouhlasení nezbytných změn.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS.
  2. V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Servisní smlouvu se Strany dohodly na následujícím:
     1. Servisní smlouva neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích Příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Strany s uveřejněním Servisní smlouvy, včetně jejích Příloh, souhlasí; výjimkou jsou Osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 4** [*Realizační tým*] a **Příloze č. 5** [*Kontaktní osoby*], které budou znečitelněny, a obchodní tajemství a důvěrné informace označené Poskytovatelem ve smyslu ZZVZ; a
     2. Objednatel zašle v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv elektronický obraz textového obsahu této Servisní smlouvy a jejích Příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS, a to do příslušné datové schránky Ministerstva vnitra určené pro uveřejňování záznamů v registru smluv prostřednictvím elektronického formuláře zveřejněného na portálu veřejné správy.
  3. Objednatel splní povinnost uvedenou výše v tomto Článku 35.2(b) neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření této Servisní smlouvy. Pro zamezení pochybnostem se ustanovení Článku 35.2 se užijí přiměřeně i na Dílčí smlouvy.
  4. Pro případ uzavírání této Servisní smlouvy a Dílčích smluv Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
  5. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
  6. Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy anebo s ní související ujednání ukáže být neplatným či nicotným nebo se neplatným či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy či souvisejících ujednání.
  7. Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně písemnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího z této Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou. Pokud není v této Servisní smlouvě anebo v Dílčí smlouvě uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v této Servisní smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.
  8. Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou následující Přílohy:
     1. Příloha č. 1: Technická specifikace;
     2. Příloha č. 2: Cena Služeb;
     3. Příloha č. 3: Poddodavatelé;
     4. Příloha č. 4: Realizační tým;
     5. Příloha č. 5: Kontaktní osoby;
     6. Příloha č. 6: Seznam Interních předpisů;
     7. Příloha č. 7: Ochrana Osobních údajů;
     8. Příloha č. 8: Projektové a změnové řízení;
     9. Příloha č. 9: Specifikace OKaplikace;
     10. Příloha č. 10: Harmonogram; a
     11. Příloha č. 11: Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti.
  9. Tato Servisní smlouva je uzavřena elektronicky, tj. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, opatřeného časovým razítkem.

*ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ*

PODPISOVÁ STRANA

**Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Servisní smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí** | **OKsystem a.s.** |
| Místo: Praha  Datum: dle elektronického podpisu | Místo: Praha  Datum: dle elektronického podpisu |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Jméno: *neveřejný údaj*  Funkce: vrchní ředitel sekce informačních technologií | Jméno: *neveřejný údaj*  Funkce: ředitel a místopředseda představenstva |

# Příloha č. 1: Technická specifikace

*neveřejný údaj*

**PŘÍLOHA Č. 2: CENA SLUŽEB**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena Služby převzetí systému** | **Cena v Kč/jednotka bez DPH** | **Počet jednotek** | **Celková cena v Kč**  **bez DPH** | **Celková cena v Kč s DPH** |
|  |
|  |
| Cena Služby převzetí systému dle čl. 4 Závazného vzoru Smlouvy | 0,00 Kč | 1 | 0,00 Kč | 0,00 Kč |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Cena Paušálních služeb** | **Cena v Kč/jednotka  (jeden měsíc) bez DPH** | **Předpokládaný počet jednotek** | **Celková cena v Kč**  **bez DPH** | **Celková cena v Kč s DPH** |  |
|  |
|  |
| Cena Paušální služby S1 v běžném (provozním) režimu | *neveřejný údaj* | 36 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| Cena Paušální služby S1 v archivním provozu | *neveřejný údaj* | 3 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| Cena Paušální služby S2 v běžném (provozním) režimu | *neveřejný údaj* | 36 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| Cena Paušální služby S2 v archivním provozu | *neveřejný údaj* | 3 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| Cena Paušální služby S3 v běžném (provozním) režimu | *neveřejný údaj* | 36 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| **Celková cena za Paušální služby** |  |  | **658 680 000,00 Kč** | **797 002 800,00 Kč** |  |
| **CENA SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU:** |  |  |  |  |  |
| **Cena za Rozvoj a další Služby na objednávku s výjimkou Služby exitu** | **Cena v Kč/jednotka (jeden Člověkoden) bez DPH** | **Předpokládaný počet Člověkodní** | **Celková cena v Kč**  **bez DPH** | **Celková cena v Kč s DPH** |  |
|  |
|  |
| Jednotná sazba za Člověkoden pro pozice v Realizačním týmu | *neveřejný údaj* | 9500 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| **Cena za Rozvoj a další Služby na objednávku s výjimkou Služby exitu** |  |  | **137 750 000,00 Kč** | **166 677 500,00 Kč** |  |
| *Předpokládaný rozsah Rozvoje a dalších Služeb na objednávku s výjimkou Služby exitu, které Objednatel odebere na základě Smlouvy, činí 9500 Člověkodní.* | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Cena za Služby exitu** | **Cena v Kč/jednotka (jeden Člověkoden) bez DPH** | **Předpokládaný počet Člověkodní** | **Celková cena v Kč bez DPH** | **Celková cena v Kč s DPH** |  |
|  |
|  |
| Jednotná sazba za Člověkoden pro pozice v Realizačním týmu | *neveřejný údaj* | 2500 | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |  |
| **Cena za Služby exitu** |  |  | **22 000 000,00 Kč** | **26 620 000,00 Kč** |  |
| *Předpokládaný rozsah Služeb exitu, které Objednatel odebere na základě Smlouvy, činí 2500 Člověkodní.* | | |  |  |  |
| **CELKOVÁ CENA V KČ BEZ DPH** | | | **818 430 000,00 Kč** | **990 300 300,00 Kč** |  |

**PŘÍLOHA Č. 3: PODDODAVATELÉ**

Poskytovatel poskytuje Objednateli předmět plnění dle Servisní smlouvy sám.

**PŘÍLOHA Č. 4: REALIZAČNÍ TÝM**

# Realizační tým

* 1. Osoby na Klíčových pozicích v Realizačním týmu Poskytovatele (Kvalifikované osoby):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název klíčové pozice** | **Jméno a příjmení** | **Kontaktní telefon** | | | **Kontaktní e-mail** |
| **REALIZAČNÍ TÝM PRO PAUŠÁLNÍ SLUŽBY:** | | |
| **Projektový manažer** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Manažer servisní podpory** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Aplikační administrátor** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Databázový administrátor** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Bezpečnostní specialista** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Testovací manažer** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Vývojář Oracle, Java** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Databázový analytik** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **REALIZAČNÍ TÝM PRO SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU:** | | | |
| **Projektový manažer** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Aplikační administrátor** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Senior Databázový administrátor** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Bezpečnostní specialista** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Testovací manažer** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Architekt informačních systémů** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Integrační architekt** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Vývojář Oracle, Java** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Senior Databázový analytik** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |
| **Lektor** | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | | | *neveřejný údaj* |

* 1. Další členové Realizačního týmu Poskytovatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Specifikace zajišťovaných Služeb/pozice** | **Jméno a příjmení** | **Kontaktní telefon** | **Kontaktní e-mail** |
| **Ostatní** | --- | --- | --- |

* 1. Popis činnosti na Klíčových pozicích v Realizačním týmu (Kvalifikované osoby):

Následující popis rolí není kompletní výčet všech činností, které jsou od jednotlivé role očekávány. Jedná se o soubor aktivit, které jsou u každé dané role typické. Mimo tyto aktivity se od Realizačního týmu očekávají standardní projektové činnosti a povinnosti, jako je pravidelná účast na pracovních schůzkách odpovídající utilizaci Kvalifikované osoby, projektová a mezi projektová aktivní a flexibilní komunikace, koordinování své části výstupů a předávání aktivně svých zkušeností a know-how příslušné části Realizačního týmu, osobní kontrola výstupů, fungování jako Kontaktní osoby za Poskytovatele pro oblasti konkrétního plnění se standardní dostupností a další součinnostní aktivity tak, aby byl naplněn účel Servisní smlouvy, zejména zajištění řádného chodu Systému, včasného a bezvadného poskytování Paušálních služeb a provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele.

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektový manažer** | * nese primární odpovědnost za řádnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky; osobně hloubkově kontroluje, dohlíží na finalizaci a odpovídá za správnost veškerých výstupů plnění Služeb a dokumentů souvisejících s poskytnutými Službami; * je odpovědný za monitoring, identifikaci, vyhodnocení a zvládnutí řízení případných rizik v rámci poskytování Služeb; pravidelně informuje Objednatele o možných dopadech případných rizik na Harmonogram, rozsah, kvalitu a Cenu Služeb; |
| **Aplikační administrátor** | * nese primární odpovědnost za provoz, monitoring a správu backendové aplikace |
| **Databázový administrátor** | * nese primární odpovědnost za výkon, integritu a bezpečnost databází * je odpovědný za proaktivní monitoring databází |
| **Bezpečnostní specialista** | * je odpovědný za analýzu, vyhodnocení a návrh opatření proti zjištěným rizikům |
| **Testovací manažer** | * je primárně zodpovědný za organizaci, monitoring a vyhodnocení testování * osobně kontroluje průběh Testů, Dokumentace a provádí pravidelný reporting |
| **Architekt informačních systémů** | * Architekt informačních systémů je odpovědný za navrhování a implementaci krátkodobých a dlouhodobých strategických cílů pro správu a údržbu Systémů a Softwaru. Kromě toho se musí ujistit, že všechny plánované a zavedené systémové architektury jsou v souladu s cíli organizace * Mezi aktivity architekta informačních systémů patří návrh cílového stavu architektury informačního systému, analyzuje současné IT prostředí, aby odhalil kritické nedostatky a navrhl řešení pro zlepšení. Dále analyzuje trendy v průmyslu a trhu a identifikujte dopad na architekturu řešení, komunikuje technické potřeby, příležitosti a omezení s vedoucími programů a výkonným vedením. |
| **Integrační architekt** | * Integrační architekt spolupracuje na návrhu Software architektury, tvoří technickou analýzu a návrh řešení (nejen) nad integrační platformou společnosti vč. volby vhodné technologie (ETL, ESB, SOAP, REST, atp.). Dále připravuje modely integrací, komunikačních schémat a mapování jednotlivých interface, definuje XML popisující jednotlivé komunikace a transformace a následně předává vizi a zadání řešení Realizačnímu týmu. |
| **Analytik / vývojář Oracle, Java** | * Vývojáři Oracle a Java jsou odpovědní za navrhování a správu různých oblastí souvisejících se spektrem práce s technologiemi Oracle a Java. Vytvářejí, upravují a testují kódy, skripty a formuláře, které umožňují systému spouštět různé typy aplikací. |
| **Manažer servisní podpory** | * Dohlíží na podpůrné pracovníky informačních technologií; dohlíží na údržbu a opravu Systému a Softwaru; pomáhá s nákupem a instalací počítačového vybavení; a udržuje sítě a připojení Systému pro koncového uživatele. |
| **Lektor** | * Má na starost školení a koučování všech uživatelů Systémů. Školení se většinou zaměřuje na jednu konkrétní oblast činnosti, které se věnuje podrobně, a snaží se vhodnou formou předat všechny znalosti či dovednosti jednotlivým účastníkům. Součástí náplně práce je i příprava podkladů a prezentací pro Školení, studijních materiálů a manuálů. Po Školení se věnuje cílenému získání zpětné vazby z celého Školení a případné optimalizaci. |

Kompatibilita klíčových pozic v Realizačním týmu:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | **Služby na objednávku (rozvoj, exit)** | | | | | | | | | | | |
| **Paušální služby** | Pozice | Projektový manažer | Aplikační administrátor | Senior Databázový administrátor | Bezpečnostní specialista | Testovací manažer | Architekt informačních systémů | Integrační architekt | Vývojář Oracle, Java | Senior Databázový analytik | Lektor |
| Projektový manažer |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Manažer servisní podpory |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aplikační administrátor |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Databázový administrátor |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Bezpečnostní specialista |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Testovací manažer |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vývojář Oracle, Java |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Databázový analytik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

V případě přeškrtnutých polí nemůže jedna osoba zastávat předmětné klíčové pozice v Realizačním týmu současně.

**PŘÍLOHA Č. 5: KONTAKTNÍ OSOBY**

# KONTAKTNÍ OSOBY

* 1. **Kontaktní osoby Objednatele:**
     1. pro smluvní záležitosti, uzavírání a změny Servisní smlouvy a Dílčí smlouvy:
        1. Jméno: *neveřejný údaj*
        2. Funkce: *neveřejný údaj*
        3. Telefon: *neveřejný údaj*
        4. E-mail: *neveřejný údaj*
     2. pro fakturaci:
        1. Jméno: *neveřejný údaj*
        2. Funkce: *neveřejný údaj*
        3. Telefon: *neveřejný údaj*
        4. E-mail: *neveřejný údaj*
     3. pro věcné plnění dle Servisní smlouvy a Dílčí smlouvy, organizační zabezpečení činností souvisejících s plněním Servisní smlouvy a Dílčí smlouvy:
        1. Jméno: *neveřejný údaj*
        2. Funkce: *neveřejný údaj*
        3. Telefon: *neveřejný údaj*
        4. E-mail: *neveřejný údaj*
     4. pro kybernetickou bezpečnost:
        1. Jméno: *neveřejný údaj*
        2. Funkce: *neveřejný údaj*
        3. Telefon: *neveřejný údaj*
        4. E-mail: *neveřejný údaj*
     5. pro Osobní údaje:
        1. Jméno: *neveřejný údaj*
        2. Funkce: *neveřejný údaj*
        3. Telefon: *neveřejný údaj*
        4. E-mail: *neveřejný údaj*
  2. **Kontaktní osoby Poskytovatele:**
     1. pro smluvní záležitosti, uzavírání a změny Servisní smlouvy a Dílčí smlouvy:
        1. Jméno: *neveřejný údaj*
        2. Funkce: *neveřejný údaj*
        3. Telefon: *neveřejný údaj*

E-mail: *neveřejný údaj*

* + 1. pro fakturaci:
       1. Jméno: *neveřejný údaj*
       2. Funkce: *neveřejný údaj*
       3. Telefon: *neveřejný údaj*
       4. E-mail: *neveřejný údaj*
    2. pro věcné plnění dle Servisní smlouvy a Dílčí smlouvy, organizační zabezpečení činností souvisejících s plněním Servisní smlouvy a Dílčí smlouvy:
       1. Jméno: *neveřejný údaj*
       2. Funkce: *neveřejný údaj*
       3. Telefon: *neveřejný údaj*
       4. E-mail: *neveřejný údaj*
    3. pro kybernetickou bezpečnost:
       1. Jméno: *neveřejný údaj*
       2. Funkce: *neveřejný údaj*
       3. Telefon: *neveřejný údaj*
       4. E-mail: *neveřejný údaj*
    4. pro Osobní údaje:
       1. Jméno: *neveřejný údaj*
       2. Funkce: *neveřejný údaj*
       3. Telefon: *neveřejný údaj*

E-mail: *neveřejný údaj*

* 1. Je-li Kontaktních osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Servisní smlouva v konkrétním případě jinak. Kontaktní osoby nejsou oprávněné tuto Servisní smlouvu měnit.

**PŘÍLOHA Č. 6: SEZNAM INTERNÍCH PŘEDPISŮ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ICT standardy MPSV** | | | |
| **ID** | **Název standardu** | **Verze** | **Soubor** |
| 1 | Dokumentace systému | 1.2 | MPSV\_STD\_APL\_Dokumentace\_v1.2\_final.pdf |
| 2 | Požadavky na SLA | 1.2 | MPSV\_STD\_APL\_PozadavkyNaSLA\_v1.2.pdf |
| 3 | Přebírání výstupů projektů do provozu | 1.1 | MPSV\_STD\_APL\_PřebíráníVystupůProjektůDoProvozu\_v1.1\_161010\_final.pdf |
| 4 | Testování aplikací | 1.3 | MPSV\_STD\_APL\_TestovaniAplikaci\_v1.3\_final.pdf |
| 5 | Integrační standard | 1.3 | JISPSV\_Integrační standardy\_1.3.pdf |
| 6 | Modelování informačních systémů | 1.3 | MPSV\_STD\_ARCH\_Modelování informačních systémů\_v1.2.pdf |
| 7 | Metodika správy el. dokumentace na SP | 1.04 | MPSV\_STD\_PM\_Metodika\_správy\_dokumentace\_v1.04.pdf |
| 8 | Příručka řízení projektů JISPSV | 1.1 | MPSV\_STD\_PM\_Příručka řízení projektů\_v1.1\_finální.pdf |
| 9 | Zajištění provozu datových center | 1.2 | MPSV\_STD\_TECH\_DatováCentra\_NeICTslužby\_v1.2\_final.pdf |
| 10 | Standardy platné pro serverové OS a DB | 1.2 | MPSV\_STD\_TECH\_OS,DB\_v1.2.pdf |
| 11 | Provozní prostředí | 1.2 | MPSV\_STD\_TECH\_ProvozniProstredi\_v1.2\_final.pdf |
| 12 | Síťové standardy | 1.2 | MPSV\_STD\_TECH\_Sítě\_v1.2.pdf |
| 13 | Standardy serverového zálohování | 1.3 | MPSV\_STD\_TECH\_Standardy serverového zálohování\_v1.3\_final.pdf |
| 14 | PM č.56/2019 Definice klíčových rolí | 1.0 | PM\_56\_2019.pdf |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bezpečnostní standardy MPSV** | | |
| **ID** | **Název dokumentu** | **Soubor** |
| 1 | Standard ICT MPSV – Bezpečnostní dokumentace | MPSV\_STD\_BEZ\_06\_Bezpecnostni-dokumentace\_v2.0.pdf |
| 2 | Politika systému řízení bezpečnosti informací v resortu MPSV | PM\_2017-17.pdf |
| 3 | Postupy pro zvládání kybernetických a bezpečnostních incidentů | PM\_2018-02.pdf |
| 4 | Postup pro ochranu osobních údajů | PM\_2018-31.pdf |
| 5 | Postupy pro řízení aktiv | PM\_2018-32.pdf |
| 6 | Postupy pro organizační bezpečnost | PM\_2019-11.pdf |
| 7 | Postupy pro bezpečné používání mobilních zařízení | PM\_2019-16.pdf |
| 8 | Postupy pro zálohování, obnovu a dlouhodobého ukládání | PM\_2019-21.pdf |
| 9 | Postupy pro bezpečné předávání a výměny elektronických informací | PM\_2019-22.pdf |
| 10 | Postupy pro bezpečné používání kryptografické ochrany | PM\_2019-23.pdf |
| 11 | Postupy pro řízení změn | PM\_2019-24.pdf |
| 12 | Postupy pro řízení přístupu | PM\_2019-25.pdf |
| 13 | Postupy pro fyzickou bezpečnost | PM\_2019-32.pdf |
| 14 | Postupy pro řízení provozu a komunikací | PM\_2019-33.pdf |
| 15 | Postupy pro akvizici, vývoj a údržbu | PM\_2019-34.pdf |
| 16 | Postupy pro řízení technických zranitelností | PM\_2019-35.pdf |
| 17 | Zajištění bezpečnosti komunikační sítě | PM\_2019-36.pdf |
| 18 | Postupy pro ochranu před škodlivým kódem | PM\_2019-37.pdf |
| 19 | Postupy pro nasazení a používání nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních opatření | PM\_2019-38.pdf |
| 20 | Postupy využití a údržby nástroje pro sběr kybernetických bezpečnostních opatření | PM\_2019-39.pdf |

**PŘÍLOHA Č. 7: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

# ÚVODNÍ USTANOVENÍ

* 1. V rámci plnění Servisní smlouvy může docházet ke zpracování Osobních údajů zpracovatelem (resp. Poskytovatelem) („**Zpracovatel**“) pro Objednatele („**Správce**“) ve smyslu článku 4 bodu 2) Nařízení. Pro zamezení pochybnostem Správce a Zpracovatel dále společně jako Strany anebo každý samostatně jako Strana.
  2. Strany mají zájem na tom dostát všem povinnostem, které jim vyplývají z (i) Nařízení a (ii) Zákona o zpracování OÚ.
  3. Na základě článku 28 Nařízení je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které Zpracovatel mimo jiné poskytne dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany Osobních údajů, přičemž Strany se rozhodly vtělit tuto písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů do této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] a Servisní smlouvy.
  4. Strany mají zájem na tom, aby tato **Příloha č**. **7** [*Ochrana Osobních údajů*] ve spojení se Servisní smlouvou pokrývaly veškeré činnosti zpracování osobních údajů, které Zpracovatel provádí pro Správce v souvislosti anebo na základě Servisní smlouvy. Účelem této **Přílohy č**. **7** [*Ochrana Osobních údajů*] je stanovení rozsahu povinností Zpracovatele souvisejících především se zajištěním ochrany Osobních údajů při jejich zpracování. V případě rozporu opatření dle této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] ve vztahu k Osobním údajům s opatřeními pro bezpečnost informací dle Servisní smlouvy, mají přednost opatření pro bezpečnost informací dle Servisní smlouvy.
  5. Zpracovatel bude ve smyslu článku 4 bodu 2) Nařízení pro Správce zpracovávat Osobní údaje obsažené v datech koncových uživatelů Systému či osob evidovaných v Systému a dále Osobní údaje, které Správce získal nebo získá jako zaměstnavatel, objednatel anebo nadřízený orgán v roli správce Osobních údajů svých zaměstnanců, dodavatelů, spolupracovníků podřízených organizací a jiných subjektů anebo které pro Správce za tímto účelem získá samotný Zpracovatel („**Subjekty údajů**“), a to v rámci plnění povinností Zpracovatele vyplývajících ze Servisní smlouvy.
  6. V případě rozporu mezi touto **Přílohou č**. **7** [*Ochrana Osobních údajů*] a opatřeními přijatými v souladu a na základě Článku 30 (*Kybernetická bezpečnost*) týkajícími se Osobních údajů, mají přednost ta opatření, která Správce označí za pro něj výhodnější a neoznačí-li takové ani do deseti (10) dnů ode dne doručení žádosti Zpracovatele k takovému označení, uplatní se opatření dle Článku 30 (*Kybernetická bezpečnost*) .
  7. Ustanovení Článků 10.7 a 10.8 Servisní smlouvy se uplatní obdobně na změny práv a povinností Stran výslovně přepokládaných v této **Příloze č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*].

# PŘEDMĚT PŘÍLOHY

* 1. Předmětem této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] je vymezení vzájemných práv a povinností Stran při zpracování Osobních údajů.
  2. Tato **Příloha č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování a podmínky a záruky na straně Zpracovatele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.
  3. Strany se zavazují dále postupovat v souladu s touto **Přílohou č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] za účelem splnění povinnosti dle Nařízení a Zákona o zpracování OÚ a zabezpečení ochrany Osobních údajů zpracovávaných Stranami.

# ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

* 1. Za účelem plnění předmětu Servisní smlouvy je Zpracovatel oprávněn Osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat je, prohlížet, jakož s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění předmětu Servisní smlouvy, například zpracovávat Osobní údaje pro migraci dat, testování úspěšnosti provedené migrace, testování počítačového programu, odstraňování Incidentů apod.
  2. Zpracovatel bude dle této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] zpracovávat následující kategorie Osobních údajů Subjektů údajů:
     1. jméno a příjmení;
     2. kontaktní adresa;
     3. e-mail a telefonní číslo;
     4. pracovní zařazení a středisko;
     5. funkci (název pozice) v dotčeném systému; a
     6. další údaje dostupné v rámci dokumentů předaných anebo vyřizovaných v rámci Systému či jinak obsažených v samotném Systému.
  3. V případě, že Správce Zpracovateli poskytne nebo Zpracovateli budou jinak v souvislosti s plněním předmětu Servisní smlouvy zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů nebo Zpracovateli budou poskytnuty Osobní údaje jiných subjektů údajů, je Zpracovatel povinen zpracovávat a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z (i) Nařízení, (ii) ze Zákona o zpracování OÚ a (iii) z této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*].
  4. Správce prohlašuje a uzavřením Servisní smlouvy potvrzuje, že zpracovává Osobní údaje Subjektů údajů v souladu s platnými a účinnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, anebo v souladu se souhlasem Subjektů údajů.

# ODMĚNA

* 1. Za zpracování Osobních údajů nenáleží Zpracovateli zvláštní odměna, resp. že odměna je zahrnuta v rámci úplaty za plnění dle Servisní smlouvy, tj. v rámci Ceny.

# PRÁVA A POVINNOSTI ZPRACOVATELE

* 1. Zpracovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení Nařízení, zejména článku 25 a 32 Nařízení ve spojení s článkem 28 Nařízení, nebo porušení Zákona o zpracování OÚ.
  2. Pokud by Zpracovatel zjistil, že Správce porušuje povinnosti vyplývající pro něj z Nařízení, je ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. h) věty druhé Nařízení povinen neprodleně Správce o této skutečnosti informovat některým ze způsobů uvedených v Servisní smlouvě.
  3. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Správce.
  4. Zpracovatel je v souladu s článkem 82 Nařízení povinen dbát, aby žádný Subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů.
  5. Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, zejména v případě zániku Servisní smlouvy, v případě odvolání souhlasu Subjektu údajů, nebo na základě žádosti Subjektu údajů podle článku 17 Nařízení, je Zpracovatel ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. g) Nařízení povinen na základě a v souladu s pokyny Správce předat Správci takové Osobní údaje v souladu se Servisní smlouvou nebo provést výmaz takových Osobních údajů dle volby Správce.
  6. Bude-li se kterýkoli Subjekt údajů domnívat, že Správce anebo Zpracovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem či Nařízením, zejména budou-li dle Subjektu údajů Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů ve smyslu článku 15 Nařízení požádá Zpracovatele o vysvětlení, opravu vzniklého stavu dle Článku 16 Nařízení nebo výmaz Osobních údajů dle článku 17 Nařízení, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce způsobem dle Servisní smlouvy. Zpracovatel informováním Správce o přijetí žádosti a jejím předením Správci splní své povinnosti vyplývající z Nařízení; žádost Subjektu údajů dle Nařízení vyřídí Správce, přičemž bod 5.10 této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] zůstává nedotčen.
  7. Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě anebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) je Zpracovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Správci a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Správci poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Zpracovatel je povinen plnit povinnosti přezkoumávaného při provádění přezkumu ve smyslu článku 58 Nařízení či kontrolované osoby dle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se poskytnout Správci kopii zprávy o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou/přezkumem, pokud je tato zpráva vypracována nebo může být na vyžádání Zpracovatele či Správce vypracována.
  8. Zpracovatel je povinen informovat Správce o každém případu ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů („**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtyřiadvaceti (24) hodin od vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Zpracovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů vědět při vynaložení odborné péče. Nemohl-li Zpracovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto bodu, informuje Zpracovatel Správce nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo jeho hrozbě Zpracovatel dozví. Zpracovatel je i po poskytnutí informace Správci povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
  9. Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování povinností dle Nařízení, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, ohlašovat případy Porušení zabezpečení osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů či předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
  10. Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
  11. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalších zpracovatelů (jak je tento pojem definován níže), a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům přispěje.
  12. Informace dle bodu 5.8 této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] musí přinejmenším obsahovat:
      1. popis povahy daného případu Porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
      2. popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení osobních údajů; a
      3. popis opatření, která Zpracovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.

# ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

* 1. Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 Nařízení přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení a Zákonu o zpracování OÚ či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
  2. Zpracovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
     1. aniž by byl dotčen bod 6.3 této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*], Zpracovatel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance a členy Realizačního týmu, které zaváže povinností mlčenlivosti ohledně Osobních údajů a zaváže dodržovat další povinnosti, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údaj*ů], a to například v rámci interního předpisu Zpracovatele, dohodě o mlčenlivosti či v pracovní smlouvě zaměstnance;
     2. bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených osob Zpracovatele ve smyslu bodu 6.2(a) této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*];
     3. bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
     4. Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby Zpracovatele ve smyslu bodu 6.2(a) této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat, pokud takové zálohy neprovádí Správce v souladu se Servisní smlouvou nebo Interními předpisy;
     5. zabezpečí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
     6. písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
     7. bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
     8. zabezpečí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
     9. prostřednictvím vhodných technických prostředků zabezpečí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
     10. zabezpečí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování; a
     11. při ukončení zpracování Osobních údajů zabezpečí Zpracovatel dle dohody se Správcem výmaz Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Správci viz bod 5.5 této **Přílohy č. 7** [*Ochrana Osobních údajů*].
  3. Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele („**Další zpracovatel**“), a to pouze s předchozím písemným souhlasem Správce. Zpracovatel tak informuje Správce o veškerých Dalších zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalších zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Správce nic nenamítal, Zpracovatel nesvěří zpracování osobních údajů žádné třetí osobě. Další zpracovatel musí být zároveň Poddodavatelem uvedeným v **Příloze č. 3** [*Poddodavatelé*] a splňovat podmínky stanovené pro Poddodavatele dle Servisní smlouvy. Správce vyjadřuje souhlas s Poddodavateli, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce dle Článku 18.3 Smlouvy, uvedenými v **Příloze** **č. 3** [*Poddodavatelé*] Smlouvy.
  4. Pokud Zpracovatel zapojí ve smyslu bodu 6.3 **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy alespoň stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*], a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení, Zákona o zpracování OÚ a Interní předpisy Správce. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Zpracovatel.
  5. Zpracovatel je povinen zavést a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s Nařízením, Zákonem o zpracování OÚ a jinými právními předpisy.

# POVINNOSTI PO ZÁNIKU SERVISNÍ SMLOUVY

* 1. Zpracovatel je po zániku Servisní smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí z Nařízení či Zákona o zpracování OÚ vedoucí zejména k předejití jakémukoliv neoprávněnému nakládání s Osobními údaji do doby, než dle pokynů Správce a v souladu se Servisní smlouvou tyto Osobní údaje Zpracovatel předá Správci nebo provede jejich výmaz.
  2. Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů trvá i po ukončení Servisní smlouvy.

# Posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů

* 1. V případě, pokud Správce na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 Nařízení dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této **Příloze č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] anebo Servisní smlouvě nestanovené, je Zpracovatel povinen taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou změnou této **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] anebo Servisní smlouvy prostřednictvím dodatku k této Servisní smlouvě. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku a bez vlivu na Cenu uzavřít takový dodatek do třiceti (30) dnů ode dne zaslání výzvy Objednatele k uzavření takového dodatku. Obdobně se Strany zavazují postupovat v případě rozhodnutí ÚOOÚ o přijetí vzorových smluvních klauzulí o ochraně osobních údajů nebo kodexu chování. Zpracovatel se zavazuje na potřebu změny **Přílohy č.** **7** [*Ochrana Osobních údajů*] Správce upozornit.

**PŘÍLOHA Č. 8: PROJEKTOVÉ A ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ**

# Projektové řízení

* 1. Řídící výbor poskytování Služeb („**Řídící výbor**“) se skládá vždy z osob s odborností pro příslušné relevantní oblasti a vede jednání o poskytování Služeb včetně Rozvoje ve vztahu k takovým oblastem v rozsahu daném Servisní smlouvou anebo Dílčí smlouvou a rozhoduje o postupu při poskytování Služeb, zejména pak akceptaci a Akceptačních kritérií anebo realizaci změn. Seznam členů Řídícího výboru ke dni podpisu této Servisní smlouvy tvoří body 1.10 a 1.11 této **Přílohy č. 8** [*Projektové a změnové řízení*]. Aktualizace seznamu členů Řídícího výboru uvedeného v bodech 1.10 a 1.11 této **Přílohy č. 8** [*Projektové a změnové řízení*] probíhá obdobně jako změna Kontaktních osob.
  2. Jednání Řídícího výboru svolává Objednatel, který tak učiní předem v přiměřené lhůtě alespoň pět (5) kalendářních dní před plánovaným datem konání jednání. Nesvolá-li jednání Objednatel dle předchozí věty ani tři (3) kalendářní dny před plánovaným datem jednání, je povinen jednání Řídícího výboru svolat Poskytovatel. Plánovaným datem jednání se myslí datum určené dle pravidel stanovených v Servisní smlouvě či příslušné Dílčí smlouvě anebo na konci předcházejícího jednání Řídícího výboru. Strany vyvinou potřebné úsilí, aby se jednání Řídícího výboru uskutečnila v pracovních dnech v obvyklé pracovní době pracovníků Objednatele.
  3. Poskytovatel je na jednáních Řídícího výboru povinen poskytovat potřebnou součinnost Objednateli a osobám realizujícím další úkony v rámci poskytování Služeb a případně dalším osobám, které Objednatel určí a je-li to nezbytné pro účely poskytování Služeb dle Servisní smlouvy, přičemž účelem poskytování součinnosti nemá být poskytování služeb namísto jiného dodavatele.
  4. Poskytovatel i Objednatel si určí dva (2) zástupce v rámci Řídícího výboru, kteří budou oprávněni je zastupovat a podepisovat příslušné zápisy z jednání. Řídící výbor má vždy lichý počet členů, přičemž Objednatel má vždy o jednoho (1) člena více, než má Poskytovatel.
  5. Jednání Řídícího výboru probíhají zpravidla v sídle Objednatele. Řídící výbor může místo konání jednání svým rozhodnutím změnit.
  6. O každé proběhlé schůzce Řídícího výboru bude vyhotoven zápis, ve kterém bude shrnut obsah jednání a případné výsledky dohod a uvedeny náležitosti dle této Servisní smlouvy. Nerozhodne-li Řídící výbor jinak, vypracovává zápis z jednání Objednatel.
  7. Poskytovatel je oprávněn vznést k zápisu připomínky, pokud jeho obsah odporuje skutečnému průběhu jednání. Nevyjádří-li se Poskytovatel k zápisu do dvou (2) pracovních dnů po jeho doručení, má se za to, že s jeho zněním souhlasí i bez nutnosti podpisu zápisu. Objednatel je oprávněn se k připomínkám Poskytovatele k zápisu do pěti (5) pracovních dnů vyjádřit. Proces dle tohoto bodu 1.7 této **Přílohy č. 8** [*Projektové a změnové řízení*] se může opakovat do schválení zápisu, včetně fikce schválení. Provádí-li zápis Poskytovatel, uplatní se tento bod 1.7 této **Přílohy č. 8** [*Projektové a změnové řízení*] obdobně.
  8. Nebude-li možné nalézt shodu Stran nad zápisem z jednání Řídícího výboru dle bodu 1.7 ani po čtvrtém (4×) opakování dané procedury, předloží takovou záležitost Řídící výbor oprávněným zástupcům Stran, kteří jsou oprávnění uzavřít dodatek k této Servisní smlouvě, k rozhodnutí.
  9. Není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak, Objednatel i Poskytovatel schvalují zápis podpisem nebo elektronickým odsouhlasením (např. prostým e-mailem).
  10. Členové Řídícího výboru za Poskytovatele:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Funkce | Jméno, Příjmení | E-mail | Telefon |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |

* 1. Členové Řídícího výboru za Objednatele:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Funkce | Jméno, Příjmení | E-mail | Telefon |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |
|  | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* | *neveřejný údaj* |

* 1. Řídící výbor je oprávněn:
     1. schvalovat činnost Projektového manažera a rozhodovat o změně rozsahu služeb v řízení dle bodu 2 této **Přílohy č. 8** [*Projektové a změnové řízení*];
     2. potvrzovat zprávy o postupu projektu ze strany administrace projektu; status reporty ze strany Projektového manažera a nastavení projektu;
     3. odpovídá za průběžnou kontrolu realizace projektu a rovněž za dodržování jeho strategického zaměření; a
     4. je podřízen Řídícímu výboru JISPSV,

přičemž v rozsahu oprávnění Řídícího výboru může za Strany jednat pouze Řídící výbor anebo Kontaktní osoba pro smluvní záležitosti.

# ŘÍZENÍ O ZMĚNĚ ROZSAHU SLUŽEB

* 1. Řízení o změně rozsahu služeb je postup Stran pro změnu rozsahu poskytovaných Služeb na základě Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv („**Řízení o změně rozsahu služeb**“).
  2. Případné méně-práce, tj. zúžený rozsah Služeb, nebo vícepráce, tj. rozšířený rozsah Služeb, nebo další změny výslovně uvedené v Servisní smlouvě lze dohodnout v rámci Řízení o změně rozsahu služeb, přičemž:
     1. malou změnou rozsahu se rozumí vícepráce či méně-práce z rozsahu prací předpokládaných v rámci Dílčí smlouvy („**Malá změna rozsahu služeb**“);
     2. jakákoliv změna v rozsahu Paušálních služeb a samotné Servisní smlouvy („**Velká změna rozsahu Služeb**“).
  3. Velká změna rozsahu Služeb smí být schválena a provedena pouze písemným dodatkem k této Servisní smlouvě podepsaným oprávněnými zástupci obou Stran, tedy u Objednatele vrchním ředitelem sekce informačních technologií, u Poskytovatele jeho statutárním orgánem (samostatně dále „**Zástupce**“). Malá změna rozsahu služeb smí být provedena a schválena Kontaktními osobami pro smluvní záležitosti, a to v písemné formě; takto schválená Malá změna rozsahu služeb se považuje za dodatek k Dílčí smlouvě, týká-li se Dílčí smlouvy.
  4. V průběhu doby trvání této Servisní smlouvy je každá ze Stran oprávněna navrhnout druhé Straně Malou změnu rozsahu služeb anebo Velkou změnu rozsahu služeb, přičemž takový návrh bude doručen vždy Kontaktním osobám pro smluvní záležitosti („**Požadavek na změnu rozsahu služeb**“). Požadavek na změnu rozsahu služeb není návrhem na uzavření dodatku k Servisní smlouvě anebo Dílčí smlouvě. V případech výslovně stanovených v Servisní smlouvě, u nichž je uvedena konkrétní Strana oprávněná zahájit Řízení o změně rozsahu služeb, je pouze tato Strana oprávněna podat Požadavek na změnu rozsahu služeb. Objednatel není povinen Požadavek na změnu rozsahu služeb akceptovat.
  5. Požadavek na změnu rozsahu služeb obsahuje specifikaci požadavku Strany na Malou změnu rozsahu služeb anebo na Velkou změnu rozsahu služeb, včetně jejich ocenění, a to procentuálním vyjádřením v poměru k rozsahu prací předpokládaných v rámci Paušálních služeb, Služeb na objednávku nebo počtem dnů v případě změny Harmonogramu. Souhlasí-li druhá Strana s takovým Požadavkem na změnu rozsahu služeb, bezodkladně informuje odesílající Stranu o přijetí Požadavku na změnu rozsahu služeb, přičemž k přijetí Požadavku na změnu rozsahu služeb může dojít výhradně ve stejné formě, v jaké byl Požadavek na změnu rozsahu služeb v souladu s touto **Přílohou č. 8** [*Projektové a změnové řízení*] navržen. Přijatý Požadavek na změnu rozsahu služeb bude považován za závazný podklad k uzavření dodatku této Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy měnící rozsah Služeb způsobem uvedeným v Požadavku na změnu rozsahu služeb, je-li uzavření dodatku v souladu s touto **Přílohou č. 8** [*Projektové a změnové řízení*] potřeba.
  6. Jde-li o Požadavek na změnu rozsahu služeb na Malou změnu rozsahu služeb a nedohodnou-li se Kontaktní osoby pro smluvní záležitosti na obsahu Požadavku na změnu rozsahu služeb dle tohoto bodu 2.6 ani do třiceti (30) dnů ode dne odeslání Požadavku na změnu rozsahu služeb, nebo je-li zřejmé, že dohoda není možná, je každá Strana oprávněna předat rozhodnutí o obsahu Návrhu změny Zástupcům druhé Strany. Nebude-li dosažena shoda ani mezi Zástupci Stran, Požadavek na změnu rozsahu služeb dle tohoto bodu 2.6 se považuje za odmítnutý a Služby budou poskytovány v původním rozsahu, jako by žádný Požadavek na změnu rozsahu služeb nebyl podán.
  7. V případě že jde o Požadavek na změnu rozsahu služeb na Velkou změnu rozsahu služeb a nedohodnou-li se Zástupci Stran, Požadavek na změnu rozsahu služeb dle tohoto bodu 2.7 se považuje za odmítnutý a Služby budou poskytovány v původním rozsahu, jako by žádný Požadavek na změnu rozsahu služeb nebyl podán.
  8. Mělo-li by kdykoliv před zahájením Řízení o změně rozsahu služeb nebo v jeho průběhu dojít k porušení ustanovení ZZVZ, zavazují se Strany se na takovou skutečnost vzájemně bezodkladně upozornit; v takovém případě budou Strany dále postupovat dle pravidel pro Řízení o změně rozsahu služeb uvedených v této **Příloze č. 8** [*Projektové a změnové řízení*] tak, aby nedošlo k porušení ZZVZ.

**PŘÍLOHA Č. 9: SPECIFIKACE OKAPLIKACE**

*neveřejný údaj*

**PŘÍLOHA Č. 10: HARMONOGRAM**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Milník** | **Termín** |
|  | Zahájení Služby převzetí Systému (OKaplikací) (zahájení fáze převzetí) | Den účinnosti Servisní smlouvy, ledaže není dle Servisní smlouvy Služba převzetí Systému (OKaplikací) realizována. |
|  | Ukončení Služby převzetí Systému (OKaplikací) (ukončení fáze převzetí) | Nejpozději 6 měsíců ode dne účinnosti Servisní smlouvy. |
|  | Zahájení poskytování Služeb (zahájení fáze provozu) | T = Den následující po realizaci Služby převzetí Systému (OKaplikací) dle **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*]. Pokud není Služba převzetí Systému (OKaplikací) realizována, dnem účinnosti Servisní smlouvy. |
|  | Ukončení poskytování Služeb (ukončení fáze provozu) | T + 42 měsíců |
|  | Zahájení fáze předání všech poskytovaných Služeb dle bodu 6.3 **Přílohy č. 1** [*Technická specifikace*] | T + 38 měsíců |
|  | Celkové ukončení poskytování Služeb dle Servisní smlouvy a ukončení Servisní smlouvy | T + 42 měsíců |
|  | Ukončení poskytování Služeb dle Dílčí smlouvy | Dle Dílčí smlouvy, jinak T + 42 měsíců |
|  | Minimální doba poskytování Služby S1 | T + 24 měsíců |
|  | Minimální doba poskytování Služby S2 | T + 24 měsíců |
|  | Minimální doba poskytování Služby S3 | T + 24 měsíců |

**PŘÍLOHA Č.11: POŽADAVKY NA ZAJIŠTĚNÍ KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI**

Za účelem povinností stanovených Objednateli, jakožto povinné osobě dle VKB, je Poskytovatel povinen, nad rámec povinností stanovených v těle Servisní smlouvy, plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této **Přílohy č. 11** [*Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti*].

Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem tak, aby byl naplněn účel relevantní právní úpravy v oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to vždy i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této **Příloze č. 11** [*Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti*], avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

# Kybernetické požadavky

* 1. **Systém řízení bezpečnosti informací**

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění na své straně:
   1. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy.
   2. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění této Servisní smlouvy, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
   3. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného předmětu plnění této Servisní smlouvy, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
   4. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
   5. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.
   6. Poskytovatel je dále povinen dodržovat bezpečnostní politiku Objednatele, byl-li s ní seznámen.
   7. **Řízení aktiv**
2. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Servisní smlouvy (aktivy se rozumí např. data a informace k předmětu plnění dle této Servisní smlouvy, systémy ICT, moduly, hardware prvky - infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA, apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a Objednateli předložit do třiceti (30) dnů od platnosti této Servisní smlouvy a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Servisní smlouvy a po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.
   2. **Řízení rizik**
3. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy.
   2. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Objednateli zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
      1. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok;
      2. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění;
      3. Realizovaná bezpečnostní opatření;
      4. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření;
      5. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů; a
      6. Aktuální stav souladu Poskytovatele s Kybernetickými požadavky.
   3. **Organizační bezpečnost**
4. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. V souladu s Článkem 29 Servisní smlouvy jmenovat odpovědnou Kontaktní osobu pro kybernetickou bezpečnost pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi Smluvními stranami.
   2. Využívat pro poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny s příslušnými Interními předpisy Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění.
   3. **Řízení Poddodavatelů**
5. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. Využívá-li při poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy Poddodavatele, zabezpečit adekvátní dodržování Kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými Poddodavateli, přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli do deseti (10) dnů od uzavření příslušné Dílčí smlouvy, na jejímž plnění se budou Poddodavatelé podílet v případě služeb Rozvoje, nebo do deseti (10) dnů ode dne jejich zapojení do jiných Služeb, písemným prohlášením Poskytovatele o dodržování Kybernetických požadavků u svých Poddodavatelů.
   2. Pokud při poskytování předmětu plnění dochází ke zpracování Osobních údajů, zabezpečit nad rámec Článku 17 Servisní smlouvy uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými Poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění) ve smyslu příslušných ustanovení Nařízení.
   3. **Bezpečnost lidských zdrojů**
6. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. zabezpečit, aby Kontaktní osoba pro kybernetickou bezpečnost nejpozději do třiceti (30) dnů od platnosti Servisní smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy za Poskytovatele byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními Interních předpisů Objednatele.
   2. Dodržovat příslušná ustanovení Interních předpisů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatel zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné Interní předpisy.
   3. V případě, že je součástí předmětu plnění služba dohledu nad předmětem plnění, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy.
   4. Zabezpečit, aby osoby podílející se na poskytování plnění této Servisní smlouvy v IT prostředí objednatele anebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo IT prostředí objednatele:
      1. Pro uložení a sdíleni dat a informací Objednatele využívali pouze k tomu schválené prostředky (aktiva) a schválené způsoby komunikace;
      2. Neukládali ani nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
      3. Nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali ani neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví;
      4. Nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
      5. Nerealizovali pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů; a
      6. Nerealizovali pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
      7. Nepodíleli se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého Softwaru;
      8. Dodržovali obecně závazné právní předpisy.
7. Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je zpracování Osobních údajů pověřených osob Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění této Servisní smlouvy. Pokud nebude Objednateli umožněno Osobní údaje dotčených pověřených osob Poskytovatele zpracovat, nebude těmto pověřeným osobám umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.
   1. **Řízení provozu a komunikací**
8. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. Zabezpečit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy.
   2. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
   3. Zabezpečit, že pro poskytování předmětu plnění této Servisní smlouvy budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví.
   4. **Řízení změn**
9. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
   1. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
   2. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.
   3. **Řízení přístupu**
10. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
    1. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pověřeným osobám ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
    2. Zabezpečit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami Poskytovatele, pokud sdílený přístup nevyžaduje využívaná technologie. V takovém případě musí Poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit Objednateli kdykoli v průběhu trvání této Servisní smlouvy a dva (2) roky po jejím ukončení.
    3. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k IT prostředí objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
    4. Zabezpečit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění a mající přístup k informačním aktivům Objednatele (IT prostředí objednatele) chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
    5. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do IT prostředí Objednatele.
11. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k IT prostředí objednatele je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / Poddodavatele Poskytovatele zaevidované v *Active Directory MPSV* (registr identit), a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup těchto osob.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění přístupu musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
13. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby na straně Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).
    1. **Akvizice, vývoj a údržba**
14. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění této Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
    1. zabezpečit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění Servisní smlouvy, ledaže tyto činnosti provádí Objednatel.
    2. Předat Objednateli v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem dokumentaci předmětu plnění Servisní smlouvy minimálně v následujícím rozsahu:
       1. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů;
       2. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění;
       3. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.
15. V případě, že předmět plnění této Servisní smlouvy zahrnuje vývoj Softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
    1. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj Softwaru v závislosti na charakteru plnění.
    2. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděného nebo provedeného plnění, předložit Objednateli vyvíjený Zdrojový kód na provedení codereview anebo výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně) po jeho dokončení, pokud není v této Servisní smlouvě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se Servisní smlouvou a těmito Kybernetickými požadavky.
    3. Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje Softwaru či kdykoli po jeho předání.
    4. Zabezpečit, že plnění této Servisní smlouvy bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování Softwaru anebo které jsou specifikovány výslovně v Servisní smlouvě (zejména, že Software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
    5. Pokud je součástí plnění této Servisní smlouvy i instalace operačního systému případně Softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
    6. Zabezpečit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele (pokud testovací prostředí neprovozuje Objednatel) a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.
    7. Zabezpečit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Servisní smlouvy specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný Zdrojový kód a další nezbytná data pro provozování předmětu plnění této Servisní smlouvy.
    8. Zabezpečit, že v rámci poskytovaného plnění Servisní smlouvy bude dodávaný Software:
       1. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele (Interními předpisy); a
       2. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami (Interními předpisy) seznámen)
    9. Instalovat Software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
    10. Předat Zdrojový kód Objednateli bezpečnou formou zajištující jeho integritu.
    11. Zabezpečit řízení verzí Zdrojového kódu.
    12. Zabezpečit zálohování Zdrojového kódu a jeho uložení mimo produkční prostředí.
    13. Zabezpečit, aby distribuce Zdrojových kódů obsahovala soubor z vývojového prostředí na řízenou kompilaci těchto Zdrojových kódů.
    14. Nevyvíjet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.
    15. **Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů**
16. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
    1. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních incidentů.
    2. Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby pro kybernetickou bezpečnost.
    3. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
    4. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu anebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Poskytovatele.
    5. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
    6. Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
17. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Servisní smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Servisní smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.
    1. **Řízení kontinuity činností**
18. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
    1. Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování předmětu plnění Servisní smlouvy.
    2. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané úrovně Služeb.
    3. **Kontrola a audit**
19. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu plnění poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany NÚKIB dle § 23 ZKB.
    1. **Fyzická bezpečnost**
20. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
    1. Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče (Interní předpisy).
    2. V rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy zajistit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci, instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv Objednatele, pokud s ní byl Poskytovatel seznámen.
    3. **Bezpečnostní nástroje**
21. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje:
    1. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění anebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
    2. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
    3. Připojovat do IT prostředí objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, přístupový bod wifi, router, hub apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele.
    4. Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění a je ve správě Poskytovatele.
    5. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v IT prostředí objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění Servisní smlouvy:
       1. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
       2. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
       3. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový anebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
       4. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejití schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
       5. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
    6. Připojovat do IT prostředí objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
    7. Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné a účinné české a evropské legislativy.
    8. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy, a to po celou dobu trvání Servisní smlouvy a po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.
    9. Zabezpečit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění Servisní smlouvy a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením anebo změnou.
    10. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.
    11. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
22. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato Servisní smlouva nestanoví jinak.