



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

číslo spisu NK ČR: 291/2023
ev. č. NEN: N006/23/V00033940
číslo smlouvy NK ČR: S0021/2024

Servisní smlouva

(dále jen „Smlouva“)

o poskytování servisních služeb k podpoře prostředí Kubernetes, kterou dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“ nebo „OZ“) níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel: **Národní knihovna České republiky**, státní příspěvková organizace,
zřízená Ministerstvem kultury České republiky

Zastoupený: [REDACTED] náměstkyní sekce Ekonomika a provoz NK ČR
Se sídlem: Klementinum 190, 110 00, Praha 1
IČO: 00023221
DIČ: CZ00023221
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: **MULTIMA a.s.**
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, vložka č. B3884
Jednající: [REDACTED]
Se sídlem: Čechovo nábřeží 1790, 530 03, Pardubice
IČO: 25056051
DIČ: CZ25056051
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

Podkladem k uzavření této Smlouvy je nabídka Poskytovatele, která byla Objednatelem vybrána jako nejvýhodnější nabídka v zadávacím řízení č. N006/23/V00033940 na veřejnou zakázku na služby zadanou ve zjednodušeném podlimitním řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, s názvem „**Servisní podpora prostředí Kubernetes**“ (dále také jen „**veřejná zakázka**“).

Článek 2

Vymezení pojmů

1. Pro účely této Smlouvy jsou definovány následující pojmy:

2. **Kontejnerové prostředí Kubernetes** (dále „**Prostředí**“) – management a orchestrace virtuálního clusteru via Control plane a jeho úpravy, včetně kontejnerizovaného nasazování aplikací via CI/CD integraci, databází a správy clusteru, jeho nodů, správa podů, sharů, perzistentních dat, stavových elementů, organizace clusterového GW, ingresů a dalších komponent.
3. **Middleware prostředí Kubernetes** (dále „**Middleware**“) – software nezbytný pro řádný běh všech částí Prostředí, jeho kontrolu a vyhodnocování.
4. **CI/CD integrace** – provozovaná z repositáře typu git a integrovaná do prostředí pomocí Argo CD a interního registru kontejnerů. Podpora kontejnerizace Aplikačních systémů nasazovaných do Prostředí.
5. **Nastavení Prostředí** – uživatelská konfigurace Prostředí tak, aby fungovalo bez chyb, výpadků, omezení, ztráty či poškození dat, aby maximálně využívalo hardwarové i softwarové zdroje a bylo maximálně zabezpečeno proti neoprávněným zásahům do tohoto Prostředí, včetně neoprávněného přístupu k datům a jejich získávání. Snahou je dosažení co nejkratší doby odezvy aplikačních systémů běžících na tomto Prostředí na jakékoli požadavky jeho uživatelů, udržení perzistentních dat a držení aktuálních a bezpečných verzí SW tvořících Prostředí a Middleware.
6. **Perzistentní data** – veškerá obrazová i neobrazová data v digitální podobě, včetně metadat, databází a indexů a logů vložená do Prostředí a Aplikačních systémů pomocí funkcí Prostředí a Aplikačních systémů, včetně těch, která byla do Prostředí vložena po instalaci a jejichž vytvoření přímo nesouviselo s instalací, CI/CD integrací a stavovým daty systémů kontejnerizovaných aplikací; řadí se sem například databázové záznamy vytvořené v souvislosti se vkládáním a úpravou dat v Aplikačních systémech.
7. **Server/servery Prostředí** – jedná se o fyzické nebo virtualizované zařízení a části systémů, na kterých běží Prostředí anebo součástí Prostředí (např. Middleware, Pody, Volumy nebo další prvky prostředí Kubernetes).
8. **Pravidelný neinvazivní dohled Prostředí** – kontrola záznamů (např. logů) vytvořených a vytvářených v Prostředí a jeho částech. V rámci tohoto dohledu nelze provádět úpravy nastavení Prostředí, restartovat služby Prostředí a dělat jakékoliv invazivní zásahy, či jakékoliv jiné, které by byly, nebo mohly být příčinou jakéhokoliv výpadku poskytování služeb Prostředí a Aplikačních systémů v něm běžících. Tento dohled umožňuje pouze číst a analyzovat logy nebo jiné záznamy vytvořené autonomně při běhu Prostředí, případně jeho částí.
9. **Aplikační systémy Prostředí** (dále „**Aplikační systémy**“) – jsou mimo přímou podporu podle této servisní smlouvy. Dodavatel je podporuje v rámci funkcí běhu Prostředí a zabezpečuje s Objednatelem jejich dostupnost, bezpečnost konzultuje, navrhuje a zabezpečuje funkční a bezpečnou kontejnerizaci a CI/CD integraci.
10. **Podpora na úrovni L1** – IT specialisté pro podporu uživatelů. Počáteční úroveň podpory, která je odpovědná za řešení základních problémů a požadavků koncových uživatelů a další služby vyžadující základní úroveň technické podpory. Základní funkcí podpory 1. stupně je shromáždit informace, provést základní analýzu a určit příčinu problému a jeho klasifikaci. Typicky jsou v úrovni L1 řešeny přímočaré a jednoduché problémy a základní diagnostiky, provádí ověření dostupnosti jednotlivých vrstev infrastruktury (síťová, operační, vizualizační, aplikační atd.) a základní uživatelské problémy (typicky zapomenutí hesla), ověřování nastavení SW a HW atd. Poskytování podpory na úrovni L1 není Objednatelem poptáváno, tuto úroveň podpory si zajistí Objednatel vlastními kapacitami.
11. **Podpora na úrovni L2** – systémoví a aplikační specialisté. Řešitelé na úrovni podpory L2 nekomunikují přímo s koncovým uživatelem, ale jsou zodpovědní za poskytování součinnosti řešitelům 1. úrovně podpory (L1) při řešení eskalovaného Požadavku, což mimo jiné obsahuje i zpětnou kontrolu a podrobnější analýzu zjištěných dat předaných řešitelem 1. úrovně podpory. Výstupem takové kontroly může být potvrzení, upřesnění, nebo přehodnocení Požadavku v závislosti na potřebách Objednatele. Primárním cílem řešitelů na úrovni podpory L2 je dostat Požadavek co nejdříve pod kontrolu a následně jej vyřešit – a s možností eskalace na vyšší úroveň podpory – L3.
12. **Podpora na úrovni L3** – vývojáři a seniorní administrátoři. Podpora 3. stupně (L3) představuje nejvyšší úroveň podpory pro řešení těch nejobtížnějších Požadavků, včetně provádění hloubkových analýz a řešení

extrémních případů.

13. **Požadavek** – jedná se o Incident nebo Problém.
14. **Provozní incident** – událost, která má za následek ztrátu nebo omezení dostupnosti funkcionalit Systému nebo snížení stupně zabezpečení dat počítačové sítě Objednatele v důsledku chyby nebo nedostupnosti funkcionalit Prostředí.
15. **Bezpečnostní incident** – událost, při které došlo k neoprávněnému proniknutí k datovým zdrojům počítačové sítě Objednatele nebo k neoprávněnému užití těchto zdrojů v rozporu s cíli, pro které jsou poskytovány.
16. **Incident** – je Provozní incident nebo Bezpečnostní incident nebo obojí zároveň.
17. **Problém** – je Incident nebo řada Incidentů obdobného typu, jejichž příčina není známa. Jako Problém se označují též otázky k instalaci, používání a administraci Prostředí a také k možnostem rozšíření funkcionalit a dalších úprav Prostředí a také možnostem rozšíření funkcionalit a dalších úprav Prostředí.
18. **Dostupnost** – pro potřeby této Smlouvy se rozumí úroveň, do které je Prostředí nebo jeho součást funkční v případě vyžádání jeho použití.

Článek 3

Předmět Smlouvy

1. Účelem (předmětem) této Smlouvy je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k zajištění služeb technické a programové Podpory prostředí Kubernetes na úrovni L2 a případně L3.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními a technickými předpisy, se sjednanými podmínkami dle této Smlouvy a s pokyny Objednatele, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v Článek 5 této Smlouvy za jejich řádné (včasné a bezvadné) poskytnutí.
3. Průběžné služby zajištění provozu Systému – **Paušální servisní služby** v tomto rozsahu:
 - 3.1. Správa, údržba, podpora systému Prostředí Kubernetes a procesů souvisejících s jeho daty a datovými strukturami v Middleware aplikace a veškerého podpůrného prostředí definovaného jako Prostředí k zajištění redundance a rezistence Prostředí a celkové roční vysoké dostupnosti Prostředí v úrovni minimálně 98,5 %.
 - 3.2. Zajištění dohledu a kontroly funkčnosti Prostředí (*Pravidelný neinvazivní dohled Prostředí*):
 - 3.2.1. V pravidelných intervalech za použití vzdáleného nebo lokálního přístupu (minimálně 1x týdně) s kontrolou logů, pracovních adresářů a specifických kontrol vážících se k Prostředí a vydání doporučení, včetně doporučení aktualizací.
 - 3.2.2. Dohled bude reportován na týdenní bázi technické podpoře NK jako písemná zpráva obsahující všechna zjištění.
 - 3.2.3. Všechna kritická zjištění je nutné hlásit neprodleně, a s vědomím Objednatele neprodleně přistoupit k jejich řízené opravě.
 - 3.3. Správa, údržba, podpora Prostředí a jeho součástí včetně pravidelné instalace standardních aktualizací Prostředí dle dohody s technickou podporou Objednatele.
 - 3.4. Absolvování technických konzultací s týmem podpory a vývoje Objednavatele (technický L2/L3 support) v týdenním intervalu vždy 1 hodinu čistého času (dle domluvy smluvních stran na místě či vzdáleným přístupem).
 - 3.5. Řešení Incidentů v tomto režimu:
 - 3.5.1. Pohotovost pro přijetí Incidentu v režimu 5x8, tj. v normální provozní době Objednatele v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. včetně (tato doba dále jen jako „PD“).
 - 3.5.2. Od zadání Incidentu a označení Poskytovatele Objednatelem je Incident považován za zadaný a od tohoto okamžiku běží dohodnutá úroveň SLA (Service-level agreement) dle prioritizace pro

přijetí Incidentu.

3.5.3. Potvrzení přijetí Incidentu zadává Poskytovatel do tiketového systému a od tohoto okamžiku běží lhůta k jeho vyřešení.

3.5.4. Poskytovatel Objednateli indikuje vyřešení Incidentu v tiketu, čím se zastavuje lhůta k jeho vyřešení.

3.5.5. V odůvodněných případech může Objednatel Poskytovateli na jeho žádost prodloužit lhůtu pro vyřešení Incidentu. Nedojde-li k vyřešení Incidentu ani v dodatečné lhůtě poskytnuté Objednatel, má Objednatel právo zajistit jeho vyřešení prostřednictvím třetí osoby na náklady Poskytovatele.

3.6. Kategorizace priorit incidentů:

Kritická priorita	Prostředí není přístupné nebo nefunguje klíčová/kritická část Prostředí, nebo kritický Aplikační systém, zásadní Provozní, nebo jakýkoliv Bezpečnostní incident.
Vysoká priorita	Prostředí je přístupné, ale nefunguje nekritická část Prostředí bez náhrady. Bezpečnostní konzultace. Významný provozní problém.
Střední priorita	Chyba se vyskytuje v nekritické části Prostředí a existuje náhradní řešení. Standardní provozní problém.
Nízká priorita	Drobné chyby nebránící běžnému provozu a využívání Prostředí.

3.7. SLA během PD:

Priorita	Potvrzení přijetí od oznámení Incidentu Objednatel v PD	Vyřešení Incidentu od jeho potvrzení (nedohodnou-li se smluvní strany jinak)
Kritická priorita	1 hodina	4 hodiny
Vysoká priorita	2 hodiny	10 hodin
Střední priorita	3 hodiny	30 hodin
Nízká priorita	4 hodiny	60 hodin

3.8. O prioritizaci Incidentů rozhoduje s konečnou platností Objednatel.

3.9. Incidenty se primárně zadávají prostřednictvím tiketového systému Objednatele s jasně definovaným postupem označování. V případě využití jiného prostředku komunikace musí být Incident Objednatel doplněn do tiketového systému.

4. Inovace Systému a jeho prostředí včetně Middleware aplikace Kramerius v rámci **Ad-hoc servisních služeb**:

4.1. Obsah Ad-hoc servisních služeb:

4.1.1. Rozvoj Prostředí;

4.1.2. Rozvoj monitoringu Prostředí a součinnost při rozvoji monitoringu Aplikačních systémů;

4.1.3. Podpora kontejnerizace Aplikačních systémů nasazovaných do prostředí Kubernetes a jejich migrace do kontejnerizovaného prostředí;

4.1.4. Nasazování a rozvoj CI/CD integrace;

4.1.5. Škálování a upgrade existující kontejnerizace pro zlepšení její dostupnosti a správy;

4.1.6. Součinnost při migraci perzistentních dat;

4.1.7. Implementace legislativních změn;

4.1.8. Customizace systémů, resp. úpravy dle průběžně vznikajících požadavků odpovědných pracovníků Objednatele, a to způsobem a v rozsahu, který bude předmětem samostatného ujednání smluvních stran.

4.2. Nedílnou součástí plnění všech Ad-hoc servisních služeb je zpracování a dodání změnové dokumentace, technického popisu řešení – implementace ve formátu Markdown a konfigurace zaverzované ve

verzovacím systému Objednatele s uvedením licence GNU General Public License v. 3.

- 4.3. Požadavky na Ad-hoc servisní služby se primárně zadávají prostřednictvím tiketového systému Objednatel s jasně definovaným postupem označování. V případě využití jiného prostředku komunikace musí být Požadavek na Ad-hoc servisní služby Objednatelem doplněn do tiketového systému. Objednatel je povinen v Požadavku na Ad-hoc servisní službu jednoznačně určit jeho prioritu.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje bezplatně dodat cenovou nabídku na poskytnutí Ad-hoc servisní služby zadané v Požadavku. V případě akceptace cenové nabídky Objednatel vystaví objednávku Ad-hoc servisní služby a zadá ji do tiketového systému. Poskytovatel zavazuje poskytnout takto objednanou Ad-hoc servisní službu ve stanovené kvalitě a obsahu v tomto režimu:

Priorita	Dodání cenové nabídky	Vyřešení Požadavku od vystavení objednávky (nedohodnou-li se smluvní strany jinak)
Vysoká priorita	2 pracovní dny	3 pracovní dny
Střední priorita	5 pracovních dní	10 pracovních dní
Nízká priorita	5 pracovních dní	20 pracovních dní

5. Provedení servisních zásahů k vyřešení Incidentů střední a nízké priority nebo Požadavků:
 - 5.1. Zásahy nevyžadující odstavení Systému budou provedeny přednostně během PD, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Všechny plánované zásahy musí být Poskytovatelem předem oznámené s předstihem minimálně 2 pracovní dny.
 - 5.2. Zásahy vyžadující odstavení systému budou provedeny výhradně mimo PD (přednostně z pátku na sobotu), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Všechny plánované zásahy musí být Poskytovatelem předem oznámené a odsouhlasené Objednatelem s minimálně s předstihem minimálně 2 pracovní dny.
6. Vyžádaná konzultace bude poskytována Poskytovatelem odpovědným osobám Objednatele během PD:
 - Telefonicky na číslech Poskytovatele: [REDAKCE]
 - Emailem na e-mailové adrese Poskytovatele: [REDAKCE]
 - Prostřednictvím issues interního GitLab Objednatele,
 - Výsledkem konzultace je též technický návod řešení ve formátu Markdown.
7. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti na základě této Smlouvy s odbornou péčí, na své náklady a nebezpečí a v souladu se zájmy Objednatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že je plně odborně způsobilý k poskytování plnění podle této Smlouvy a má ke své činnosti veškerá potřebná oprávnění pro plnění předmětu této Smlouvy.
9. Smluvní strany si ujednaly, že § 2099 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

Článek 4

Termín a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní paušální služby dle této Smlouvy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k nabytí účinnosti Smlouvy.
2. Místo plnění si smluvní strany sjednávají sídlo Objednatele nebo, bude-li tak mezi smluvními stranami písemně dohodnuto, jiná budova v užívání Objednatele. Bude-li třeba, zavazuje se Objednatel zřídit Poskytovateli dálkový přístup.

Článek 5

Cena

1. Cena předmětu Smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění.

2. Cena za poskytování plnění dle této Smlouvy se pro servisní služby podle Článek 3 odst. 3 této Smlouvy (Paušální servisní služby), stanoví jako celkový součet cen uvedených v tomto odstavci formou měsíční pevné částky, která činí:

Cena bez DPH:	29.500,- Kč
DPH (21 %):	6.195,- Kč
Cena včetně DPH:	35.695,- Kč

3. Cena za poskytování **Paušálních servisních služeb** dle odst. 2 výše je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu účinnosti této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy, a to včetně veškerých rizik a vlivů během poskytování služeb dle této Smlouvy a dalších výdajů spojených s poskytováním služeb dle této Smlouvy. Cena obsahuje rovněž i případně zvýšené náklady vzniklé Poskytovateli vývojem cen vstupních nákladů. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které při plnění svého závazku dle této Smlouvy vynaloží či jejichž vynaložení předpokládal a/nebo měl předpokládat. Poskytovatel prohlašuje, že všechny technické, finanční, personální, věcné a ostatní podmínky zahrnul do kalkulace ceny. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že součástí ceny jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci paušálních servisních služeb dle obecně závazných právních předpisů.

4. V případě, že z jakéhokoliv důvodu nedojde ze strany Poskytovatele za daný kalendářní měsíc k poskytnutí žádné Paušální servisní služby, nemá Poskytovatel nárok na zaplacení ceny Paušální servisní služby za takový kalendářní měsíc.

5. Cena za poskytování servisních služeb podle Článek 3 odst. [REDAKCE] této Smlouvy (**Ad-hoc servisní služby**) se sjednává jako násobek jednotkové sazby za 1 ČD (jeden člověkodenní) a celkové doby nutně spotřebované k poskytnutí Ad-hoc servisních služeb. Poskytovatel prohlašuje, že všechny technické, finanční, personální, věcné a ostatní podmínky zahrnul do kalkulace ceny. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že součástí ceny jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci paušálních servisních služeb dle obecně závazných právních předpisů.

6. Jednotková sazba za 1 člověkodenní:

Cena bez DPH:	13.200,- Kč
DPH (21 %):	2.772,- Kč
Cena včetně DPH:	15.972,- Kč

7. Maximální souhrnná cena za poskytování Ad-hoc servisních služeb **v celkovém čase 40 člověkodenní (ČD)** po dobu účinnosti Smlouvy činí:

Cena bez DPH:	528.000,- Kč
DPH (21 %):	110.880,- Kč
Cena včetně DPH:	638.880,- Kč

Uvedený objem 40 člověkodenní poskytování Ad-hoc servisních služeb je nezávazným rámcovým odhadem předpokládaného objemu plnění, je uveden pouze informativně, nezakládá Objednateli žádnou povinnost vystavit objednávky v tomto souhrnném objemu

8. Smluvní strany si výslovně sjednaly, že Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí takovýchto Ad-hoc servisních služeb, a to vždy na základě dílčí písemné objednávky Objednatele. Objednatel v dílčí objednávce uvede specifikaci požadované Ad-hoc servisní služby, cenu služby a termín jejího poskytnutí. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 5 dní od doručení dílčí písemné objednávky Objednatele písemně Objednateli sdělit, zda tuto objednávku akceptuje, případně učinit Objednateli jinou nabídku. Nedojde-li k takové písemné akceptaci dílčí objednávky Objednatele ze strany Poskytovatele nebo dojde-li k písemné akceptaci s výhradami, nebo pokud bude cena za poskytnutí ad-hoc služeb sdělená Poskytovatelem přesahovat limit stanovený Objednatелеm či akceptace objednávky ze strany Poskytovatele bude uvádět pozdější dobu poskytnutí objednávaných Ad-hoc servisních služeb, nepovažuje se (nedohodnou-

li se smluvní strany výslovně písemně jinak) dílčí objednávka na poskytování Ad-hoc servisních služeb za uzavřenou a nabídka Objednatele se považuje za zaniklou (v případě sporu se použijí obecná pravidla ust. § 1731 - § 1745 občanského zákoníku).

9. V rámci poskytování Ad-ho servisních služeb Objednatel Poskytovateli uhradí skutečně odpracované člověkodny dle pracovních výkazů předložených Poskytovatelem a odsouhlasených Objednatelem. Poskytovatel nemá nárok na uhrazení člověkodnů nad rámec stanovený v dílčích objednávkách.
10. V případě, že po uzavření této Smlouvy dojde ke změně sazby DPH, bude k ceně plnění dle této Smlouvy připočtena DPH ve výši odpovídající aktuálně platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
11. Poskytovatel prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku se tedy ve vztahu k Poskytovateli nepoužije v případech, kdy změna okolností nastala na straně Poskytovatele a nejedná se o případ, kdy Poskytovateli bránila ve splnění povinností některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

Článek 6

Platební podmínky

1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle Článek 8 této Smlouvy.
2. Cena plnění Paušálních servisních služeb podle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktur Poskytovatele, jejichž přílohou bude protokol o předání a převzetí dle Článek 8 této Smlouvy potvrzený oprávněnou osobou Objednatele. Poskytovatel se zavazuje (dojde-li k poskytnutí plnění z jeho strany) vystavit fakturu vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.
3. Každý daňový doklad - faktura musí obsahovat číslo Smlouvy dle číslování Objednatele, systémové číslo NEN ve formátu N006/23/V00033940 a musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle účinných právních předpisů (zejména dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku). Splatnost daňového dokladu se sjednává v délce třiceti (30) dnů ode dne jeho prokazatelného doručení Objednateli na e-mailovou adresu Objednatele [REDACTED]
4. Povinnost zaplatit cenu za Poskytovatelem poskytnuté služby je Objednatelem splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného v Článek 1 této Smlouvy.
5. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, nebude obsahovat náležitosti uvedené ve smlouvě či požadované právními předpisy, resp. nebude obsahovat všechny požadované přílohy a údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli k opravě, resp. doplnění. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že výzva Poskytovatele k plnění vůči Objednateli provedená na základě takové vadné, resp. neoprávněné faktury, splatnost nároku nevyvolává a na straně Objednatele žádné prodlení s úhradou takto účtované ceny nenastává. Lhůta splatnosti účtovaného nároku začne plynout až dnem doručení opravené, resp. oprávněně vystavené faktury Objednateli, přičemž k případně vyvolané splatnosti předchází (vadnou, resp. neoprávněně vystavenou) fakturou se nepřihlíží.
6. Smluvní strany si ujednaly, že Poskytovateli nenáleží právo požadovat zálohy na cenu plnění (smluvní strany se výslovně dohodly na vyloučení použití ust. § 2610, odst. 2, a dále ust. § 2611 občanského zákoníku).
7. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne po uzavření Smlouvy, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se Poskytovatel informovat o tom prokazatelně písemně Objednatele do 24 hodin poté, kdy mu bylo doručeno příslušné rozhodnutí správce daně, a to bez

ohledu na vykonatelnost takového rozhodnutí a způsob jeho doručení. Pro případ nepravdivosti prohlášení ve větě první tohoto odstavce nebo porušení povinnosti dle věty druhé tohoto článku je Poskytovatel povinen na výzvu Objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši částky DPH z celkového finančního závazku Objednatele dle této Smlouvy.

8. Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu, jestliže Poskytovatel se stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem dle zákona o DPH.

Článek 7

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění povinností ze Smlouvy.
2. Objednatel je povinen zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami, pokud je tato součinnost nezbytná pro plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.
3. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění předmětu Smlouvy. Zjistí-li Poskytovatel při plnění této Smlouvy skryté překážky, které znemožňují poskytnutí plnění dohodnutým způsobem, je povinen to oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu v řešení.
4. Poskytovatel se zavazuje konzultovat provedení a technické detaily poskytování předem s Objednatelem a v rámci plnění je povinen respektovat pokyny Objednatele.
5. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kontrolovat průběh poskytování služby dle této Smlouvy prostřednictvím osoby oprávněné jednat ve věcech technických dle Článek 1 této Smlouvy nebo jí pověřených osob.
6. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
7. Poskytovatel prohlašuje, že zná účel této Smlouvy, a je si vědom skutečnosti, že na jejím včasném a řádném plnění je závislý provoz Objednatele a též jeho plnění vůči třetím subjektům. Poskytovatel dále prohlašuje, že je mu dostatečně znám důsledek porušení jeho povinností.
8. Poskytovatel prohlašuje, že je plně seznámen se systémy, k nimž se váže poskytování služeb na základě této Smlouvy a je mu jasný rozsah i obsah služeb, které bude Objednavateli poskytovat. Objednatel zajistí Poskytovateli po nabytí účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné přístupy k systémům za účelem plnění této Smlouvy.
9. Poskytovatel bude chránit majetek Objednatele a bude zodpovědný za škody, které mohou vzniknout z jeho činnosti v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
10. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a další dokumentaci vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od předání a převzetí díla. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů a dokumentace souvisejících s plněním této Smlouvy.
11. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění Smlouvy, a které budou přítomny v prostorách Objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy tak, jak s nimi budou seznámeny Objednatelem.

Článek 8

Předání a převzetí plnění

1. Plnění Paušálních servisních služeb dle této Smlouvy bude předáváno a přebíráno vždy měsíčně, přičemž bude potvrzeno protokolem podepsaným oprávněnou osobou Objednatele. Ve výkazu servisních služeb se Poskytovatel zavazuje uvádět rozpad poskytnutých Paušálních servisních služeb, a to i v případě, že za dané období nebyly některé z těchto služeb poskytnuty vůbec (v takovém případě Poskytovatel výslovně uvede, že nedošlo k jejich poskytnutí).
2. Plnění Ad-hoc servisních služeb dle této Smlouvy bude předáváno a přebíráno za každou vystavenou a splněnou objednávku, přičemž bude potvrzeno protokolem podepsaným oprávněnou osobou Objednatele.
3. Kontaktní osobou objednatele ve věcech technických je [redacted] e-mail [redacted] nebo jím pověřená osoba. Kontaktní osobou poskytovatele ve věcech technických je Ing. [redacted] nebo jím pověřená osoba.
4. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 4.1. Poskytovatel předloží osobě oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických vždy nejpozději do 5 dnů od konce fakturačního období soupis provedených prací a dodávek (výkaz servisních služeb) včetně rozpisu ceny provedeného plnění v souladu s touto Smlouvou. Výkaz servisních služeb bude dále obsahovat uvedení, jaké konkrétní služby, včetně konkrétních požadavků, byly Poskytovatelem realizovány, a v jakém časovém úseku s vazbou na čísla požadavků. Součástí výkazu servisních služeb bude současně výpis evidence činnosti z tiketového systému Objednatele. Na požádání Objednatele se Poskytovatel zavazuje jakékoliv informace uvedené ve výkazu servisních služeb blíže konkretizovat. Současně s předáním výkazu servisních služeb Poskytovatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 4.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání výkazu servisních služeb stvrdí svým podpisem převzetí výkazu servisních služeb bez výhrad (akceptace), či převzetí výkazu servisních služeb s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí výkazu servisních služeb (neakceptace).
 - 4.3. Při převzetí výkazu servisních služeb s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad bránících a nebránících převzetí a dále lhůtu pro odstranění vad jsoících předmětem výhrad, kterou se Poskytovatel zavazuje dodržet. Pokud tato lhůta nebude Objednatelem výslovně uvedena, zavazuje se Poskytovatel vytknuté vady odstranit do 10 dnů po převzetí protokolu o předání a převzetí Poskytovatelem.
 - 4.4. Při nepřevzetí výkazu servisních služeb (neakceptace) je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí a dále lhůtu pro odstranění vad jsoících předmětem výhrad, kterou se Poskytovatel zavazuje dodržet. Pokud tato lhůta nebude Objednatelem výslovně uvedena, zavazuje se Poskytovatel vytknuté vady odstranit do 10 dnů po převzetí protokolu o předání a převzetí Poskytovatelem.
 - 4.5. Nedoručí-li Objednatel do pěti (5) pracovních dní ode dne, v němž mu Poskytovatel předložil výkaz servisních služeb k akceptaci, k tomuto výkazu připomínky, má se za to (nedohodnou-li se smluvní strany jinak), že Objednatel neshledal nedostatky a předaný výkaz servisních služeb se považuje za Objednatelem akceptovaný a převzatý.

Článek 9

Změnové řízení

1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby účinnosti této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů.
2. Poskytovatel se pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb zavazuje vést a dodávat řádnou a

úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb ve formátu Markdown. Po pořízení změn bude povinen tuto dokumentaci bezodkladně dodat objednavateli na specifikované úložiště.

3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí o změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb a důvod změny.
4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady pro změnové řízení.
5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích pro Smlouvu a plnění poskytovaná na jejím základě.
6. Pokud má mít změna dopad na dosavadní ujednání ve Smlouvě, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) (zejm. ust. § 222 - § 223).
7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení Poskytovatelem bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí, přičemž Poskytovatel se v takovém případě zavazuje pokračovat v poskytování plnění podle doposud sjednaných podmínek.
9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje provozní upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle Článek 3 odst. Článek 31 této Smlouvy.
10. Změny, které by znamenaly zvýšení nebo snížení Ceny za poskytované služby dle této Smlouvy, mohou být provedeny pouze vzestupně číslovaným dodatkem k této Smlouvě a musí být realizovány v souladu se ZZVZ (zejm. s ust. § 222 - § 223).
11. Bude-li potřeba změny prokazatelně vyvolána porušením Smlouvy Poskytovatelem, nebo takovou skutečností, za níž Poskytovatel nese odpovědnost, bude jakékoliv náklady spojené s takovou změnou, včetně případné škody vzniklé Objednateli, hradit Poskytovatel.

Článek 10

Odpovědnost za vady, záruka za jakost a sankční ujednání

1. Poskytovatel odpovídá za vady poskytnutého plnění v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.
2. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu Smlouvy, zachování jakosti a za provedení po dobu 24 měsíců od protokolárního předání, které vyústí v akceptaci jednotlivých dílčích plnění Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění nároku Objednatele z vadného plnění do doby odstranění reklamovaných vad.
3. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši stanovené příslušnými právními předpisy (§ 2 Nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, v aktuálním znění) z dlužné částky po době splatnosti daňového dokladu.
4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním Předmětu Smlouvy v termínech stanovených v Článek 3 odst. Článek 31 této Smlouvy nebo v Článek 8, této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý, byť i jen započatý, den prodlení a za každý případ samostatně. V případě lhůt určených podle hodin se Poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každou započatou hodinu prodlení, a pro kritickou úroveň požadavků 1 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Smluvní pokuty jsou splatné na základě písemného oznámení doručeného druhé smluvní straně, a to do 30 dní ode dne doručení tohoto oznámení.

6. Uplatněním nároku na smluvní pokutu není dotčeno právo Objednatele domáhat se na Poskytovateli náhrady škody vzniklé v důsledku skutečností zakládajících právo Objednatele na smluvní pokutu, a to v rozsahu přesahujícím smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
7. Smluvní pokuty je Objednatel oprávněn započíst proti i nesplatné pohledávce Poskytovatele na úhradu ceny dle této Smlouvy.
8. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut nepřesáhne v průběhu dvanácti (12) měsíců částku rovnající se 10 % ze sumy měsíčních splátek ceny zaplacených podle této Smlouvy v průběhu posledních dvanácti (12) měsíců.
9. Poskytovatel odpovídá a je povinen uhradit Objednateli veškerou újmu způsobenou jeho zmocněnci, zaměstnanci nebo jinými pracovníky podílejícími se na plnění služby, která Objednateli vznikla jako důsledek toho, že služba nebyla plněna řádně v souladu s touto smlouvou. Poskytovatel se zavazuje udržovat po celou dobu trvání této smlouvy platnou a účinnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění poskytovatele za škodu způsobenou jeho podnikatelskou činností třetím osobám, přičemž výše pojistného plnění musí činit alespoň výši rámcového plnění smlouvy. Porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností Poskytovatele. V případě škodní události se Poskytovatel zavazuje nahlásit v řádném termínu věc u své pojišťovny tak, aby bylo dosaženo odškodnění Objednatele v maximální výši. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli vzniklou škodu nebo i část škody, která nebude odškodněna pojišťovnou. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli platnou a účinnou smlouvu nebo certifikát pojistného brokera, osvědčující existenci pojistné smlouvy, do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k jejímu předložení.
10. Poskytovatel je dále povinen uhradit Objednateli jako škodu případnou sankci uloženou mu příslušným orgánem jako důsledek porušení povinností Poskytovatele, do výše uzavřeného pojistného plnění. Práva na náhradu škody, která může při plnění této Smlouvy jedné smluvní straně vzniknout v průběhu posledních dvanácti (12) měsíců, přesahující částku ve výši dle předchozí věty a práva na náhradu ušlého zisku a veškerých nepřímých a následných škod se smluvní strany vzdávají. Ustanovení § 2898 občanského zákoníku tímto není dotčeno.
11. Poskytovatel neodpovídá a není povinen uhradit Objednateli žádnou takovou újmu, která vznikne na základě činnosti Poskytovatele provedené na základě pokynu Objednatele, na jehož nevhodnost poskytovatel předem Objednatele upozornil, nebo která vznikne na základě zásahu Objednatele, příp. třetí strany pracující pro Objednatele, do plnění bez souhlasu Poskytovatele.

Článek 11

Předčasný zánik závazku

1. Závazek založený touto Smlouvou může zaniknout na základě písemné dohody obou smluvních stran. Dále pak tento závazek může zaniknout i na základě ujednání v této Smlouvě či způsobem stanoveným občanským zákoníkem nebo zákonem o zadávání veřejných zakázek.
2. Smluvní strany si nad rámec zákonné úpravy výslovně v souladu s § 2001 občanského zákoníku ujednaly, že Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy rovněž v případech stanovených touto Smlouvou. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli. Objednatel má právo od této Smlouvy odstoupit dále zejména v těchto případech podstatného porušení smlouvy, kdy:
 - 2.1. Poskytovatel prokazatelně poruší jakoukoli svou povinnost na základě této Smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě poskytnuté mu k nápravě Objednatelem,
 - 2.2. Zjistí-li Objednatel po objektivním posouzení existujících a oprávněně očekávaných skutečností, že Poskytovatel nebude s přihlédnutím ke všem okolnostem schopen řádně a včas plnit své závazky podle této Smlouvy,

- 2.3. na zpracování nabídky Poskytovatele se podílel zaměstnanec Objednatele či člen realizačního týmu projektu či osoba, která se na základě smluvního vztahu podílela na přípravě nebo zadání předmětné VZ vedoucí k uzavření Smlouvy,
- 2.4. Poskytovatelova nabídka byla zpracována ve sdružení Poskytovatele a osoby, která je zaměstnancem Objednatele či členem realizačního týmu či osobou, která se na základě smluvního vztahu podílela na přípravě nebo zadání předmětné VZ pro uzavření Smlouvy,
- 2.5. poddodavatelem v rámci zakázky je zaměstnanec Objednatele, člen realizačního týmu či osoba, která se na základě smluvního vztahu podílela na přípravě nebo zadání předmětné VZ po uzavření Smlouvy.
- 2.6. Poskytovatel řádně neplní předmět Smlouvy dle Článek 3 odst. 3. v termínech uvedených tamtéž.
3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže Objednatel je v prodlení s úhradou ceny plnění dle této Smlouvy delším než 30 dnů.
5. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení jeho písemného oznámení druhé smluvní straně. Odstoupením od této smlouvy Smlouva zaniká pouze s účinky do budoucna. Vypovězení smlouvy musí být rovněž písemné, přičemž výpověď musí být druhé straně doručena. Výpovědní doba v případě vypovězení smlouvy se sjednává v délce 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla Poskytovateli doručena. Smluvní strany si v případě práva na vypovězení smlouvy sjednávají oprávnění Objednatele vypovědět i jen část smlouvy (kupř. jen některé servisní služby).
6. Ukončení smluvního vztahu podle této Smlouvy nemá vliv na ustanovení Smlouvy, o nichž to stanoví § 2005 občanského zákoníku nebo tato Smlouva a dále na plnění poskytnutá před ukončením smluvního vztahu, na nárok Objednatele na zaplacení smluvních pokut, nároky na odstranění vad, povinnosti Poskytovatele související s poskytnutými zárukami za jakost, zachování jakosti a za provedení, na ustanovení této Smlouvy o pojištění, na ustanovení této Smlouvy o licenci, resp. podlicenci poskytnuté Poskytovatelem Objednateli k plněním, k nimž se Poskytovatel touto Smlouvou zavázal, a která jsou chráněna autorským právem, na ustanovení upravující důsledky odstoupení a vypovězení Smlouvy. Práva a povinnosti Smluvních stran, která vzniknou po ukončení smluvního vztahu podle této Smlouvy, jako důsledek jednání uskutečněného před tímto ukončením zůstávají nedotčena, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak nebo nedohodnou-li se smluvní strany této smlouvy jinak.
7. V případě ukončení smluvního vztahu podle této Smlouvy jinak, než včasným splněním veškerých závazků z této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli toliko poměrnou část Ceny odpovídající službám řádně provedeným do okamžiku zániku smluvního vztahu. Smluvní strany si výslovně sjednaly, že tato část Ceny za služby poskytnuté Poskytovatelem do okamžiku zániku smluvního vztahu se stává konečným nárokem na zaplacení ceny za veškeré dosud provedené služby (poskytnutá plnění) a představuje konečné vypořádání veškerých povinností Objednatele vůči Poskytovateli.

Článek 12

Ochrana informací

1. S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo citlivé údaje (dále jen „**osobní údaje**“) zaměstnanců Objednatele, či dalších osob (dále jen „**subjekty údajů**“). Nedílnou součástí této Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle § 34 ZZOU mezi Objednatelem jako správcem (dále též jen „**správce**“) a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v této Smlouvě, jež bude považováno za smlouvu ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (dále jen „**GDPR**“) a Poskytovatel jakožto zpracovatel se v takovém případě zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky tohoto smluvního ujednání a ustanovení čl. 28 odst. 3 GDPR.

2. Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu plnění poskytovaného dle této Smlouvy, a to zejména za účelem provedení migrace dat. Zpracování bude probíhat pouze na základě doložených pokynů správce.
3. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
4. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZZOU (resp. GDPR), a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
5. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
6. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá zákonná práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat.
7. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZZOU a GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl Poskytovatel seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
8. Za účelem plnění povinností dle tohoto článku Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
9. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZZOU nebo GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
10. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem, i v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
11. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.
12. Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
13. Poskytovatel je povinen dodržovat při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto článku Smlouvy.
14. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům i sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
15. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:

- 15.1. Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovně-právním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Z Poskytovatelem a Objednatelem a ZZOÚ (GDPR), zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 15.2. Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 15.3. Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 15.4. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
16. Poskytovatel zohledňuje povahu zpracování, je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
17. Poskytovatel je povinen být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
18. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 GDPR, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje.
19. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli jakékoli porušení zabezpečení ochrany osobních údajů či podezření na takové porušení bez zbytečného odkladu tak, aby byl Objednatel schopen splnit své navazující povinnosti vyplývající ze ZZOÚ a GDPR ve stanovených lhůtách.
20. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
21. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZZOÚ, jinými právními předpisy a předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - 21.1. plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - 21.2. zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
 - 21.3. zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a
 - 21.4. opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
22. V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
23. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

- 23.1. zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
- 23.2. zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby, pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a na vyžádání Objednatele tyto záznamy poskytnout Objednateli, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

Článek 13

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky odsouhlasenými a podepsanými oběma smluvními stranami.
3. V případě ukončování smluvního vztahu (z jakéhokoliv důvodu) je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data, požadavky Objednatele a dokumentaci týkající se jeho poskytovaných servisních služeb a dalších plnění nejpozději ke dni ukončení Smlouvy, a to v elektronické podobě na datovém nosiči (USB, CD, DVD atp.).
4. V případě, že o to Objednatel za trvání této Smlouvy Poskytovatele výslovně písemně požádá, zavazuje se Poskytovatel poskytnout nutnou a Objednatelem vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování servisních služeb třetí stranou či Objednatelem samotným oproti náhradě nákladů Poskytovateli ve výši odpovídající měsíční ceně za poskytování Paušální servisní služby, a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování servisních služeb třetí stranou či Objednatelem samotným. Plnění Poskytovatele, která mají být poskytnuta na základě takové žádosti Objednatele, však mohou být poskytnuta pouze tehdy, bude-li ke Smlouvě uzavřen způsobem dle Článek 13, odst. 2. této Smlouvy dodatek, v opačném případě Poskytovateli nevzniká nárok na zaplacení ceny za takto poskytnuté další servisní služby. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce s Objednatelem při stanovení plánu přechodu služeb na Objednatele či třetí stranu, a to alespoň tři měsíce před ukončením Smlouvy a spolupráce při jeho provádění, přičemž tato spolupráce je zahrnuta v ceně za Paušální servisní služby. Při neposkytnutí nebo prodlení s poskytováním součinnosti se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající měsíční ceně za poskytování Paušální servisní služby dle Článek 5, odst. 2. této Smlouvy, přičemž na splatnost a vyúčtování této smluvní pokuty se použijí obecná ujednání v Článek 10 této Smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy, jen v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele a zavazuje se dodržovat interní směrnice Objednatele upravující podmínky vstupu a setrvání v prostorech Objednatele v rozsahu, v jakém se tyto směrnice mohou dotýkat služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě této smlouvy, a dále pokynů k tomu pověřených osob za Objednatele.
6. Objednatel se zavazuje seznámit Poskytovatele se všemi interními směrnicemi dle předchozího odstavce.
7. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, ZZVZ a autorského zákona v platném znění.
8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně se písemně informovat o všech organizačních změnách (obchodní jméno, sídlo, kontaktní spojení, změna pověřených nebo zmocněných osob apod.). Smluvní strany si sjednávají, že pro tyto změny není třeba dodatku k této Smlouvě.
9. V případě, že při poskytování plnění na základě této Smlouvy dojde Poskytovatelem k vytvoření počítačového programu výhradně pro potřeby Objednatele či k úpravě počítačového programu, který byl dříve vytvořen výhradně pro potřeby Objednatele, který má povahu autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, je Objednateli Poskytovatelem poskytována pro území České republiky

výhradní licence bez omezení co do množství a způsobu užití, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k takovému autorskému dílu (dále jen „**Licence**“). Jako součást Licence dle tohoto odstavce uděluje Poskytovatel Objednateli i souhlas k provedení jakýchkoliv změn a modifikací výsledků uvedených autorských děl, a to i prostřednictvím třetích osob, a výslovný souhlas k postoupení Licence a k poskytnutí oprávnění užít tyto výsledky třetím osobám dle uvážení Objednatele, to vše bez nutnosti dalšího souhlasu ze strany Poskytovatele. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany prohlašují, že cena za poskytnutí Licence užít uvedená autorská díla je již zahrnuta v ceně dle Článek 5 této Smlouvy.

10. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k unikátním počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém i strojovém kódu, jakož i ke koncepčním materiálům. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli dokumentované zdrojové kódy takových počítačových programů, jakož i koncepční materiály, a to do třiceti (30) dnů od převzetí plnění dle Článek 8 této Smlouvy.
11. V případě, že při poskytování plnění na základě této Smlouvy dojde k vytvoření počítačového programu, který nebyl vytvořen výhradně pro potřeby Objednatele či k úpravě takového počítačového programu, tj. jedná se o tzv. standardní počítačový program Objednatele nebo třetí strany, který je autorským dílem, nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla k užívání nevýhradní, časově a místně neomezené právo k užívání takového počítačového programu, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k takovému autorskému dílu. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence a podlicence. Licence se automaticky vztahuje na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem.
12. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebudou porušena práva třetích osob, zejména práva duševního a průmyslového vlastnictví. Poskytovatel nese odpovědnost za škody, které by z porušení tohoto závazku Objednateli vznikly.
13. Poskytovatel není oprávněn postoupit své pohledávky z této Smlouvy na třetí osobu (§ 1881 občanského zákoníku) ani je zastavit, stejně tak není oprávněn postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy anebo její části na třetí osoby (§ 1895 a násl. občanského zákoníku).
14. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve (přednostně) podle ujednání obsažených ve Smlouvě a až poté podle příloh ke Smlouvě a dílčích písemných objednávek.
15. Ujednání této Smlouvy jsou vzájemně oddělitelná. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv takového ustanovení Smlouvy obdobně podle §576 občanského zákoníku. Pokud by Smlouva neobsahovala nějaké ujednání, jehož stanovení by bylo jinak pro vymezení práv a povinností odůvodněné, smluvní strany učiní vše pro to, aby takové ujednání bylo do Smlouvy doplněno.
16. Smlouva se uzavírá **na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců** od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k nabytí účinnosti Smlouvy, nebo do vyčerpání celkového finančního limitu této Smlouvy, tj. **částky ve výši 1.944.000,- Kč bez DPH**, a to v závislosti na tom, která z těchto skutečností nastane dříve.
17. Za adresy pro doručování projevů vůle mezi smluvními stranami se považují adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy. Za řádné a účinné doručení písemných projevů vůle týkajících se vztahů a nároků vzniklých z této Smlouvy se považuje i případ, kdy dojde k tzv. závadám při doručování Poskytovateli vykazovanými orgánem pověřeným poštovní přepravou (zejm. nevyzvednutí si zásilky adresátem, neznámost nebo žádná odezva adresáta na uvedené adrese apod.). V takových případech se za okamžik řádného doručení projevu vůle pro účely této Smlouvy považuje 10. den následující po prvním pokusu orgánu pověřeného poštovní přepravou o doručení projevu vůle adresátovi.
18. Poskytovatel prohlašuje, že bankovní účet uvedený v Článek 1 této Smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě změny účtu Poskytovatele je Poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné Smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Nový účet musí být zveřejněným účtem ve smyslu předchozí

věty. Oproti tomu se i Objednatel zavazuje případné změny svého bankovního účtu bezodkladně písemně oznámit Poskytovateli.

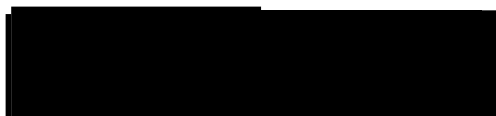
19. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva včetně případných dodatků bude v souladu s ustanoveními ZZVZ a dále zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejněna na oficiálních webových stránkách Objednatele.
20. Poskytovatel bere na vědomí, že jako právnická osoba podílející se na poskytování služeb hrazených z veřejných prostředků je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole). Poskytovatel prohlašuje, že se případné kontrole podrobí a poskytne veškerou součinnost pro její hladký a zdárný výkon.
21. Smlouva je vyhotovena a podepsána elektronicky, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jeden (1) originál.
22. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své podpisy.
23. Příloha č. 1 smlouvy – Cenová kalkulace nabízených služeb

V Praze dne *dle elektronického podpisu*

V Pardubicích dne *dle elektronického podpisu*

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:


Datum: 2024.01.23
08:25:51 +01'00'


Datum: 2024.01.22
13:03:43 +01'00'

náměstkyně sekce Ekonomika a provoz NK ČR

předsedkyně představenstva MULTIMA a.s.

Cenová kalkulace nabízených služeb**1. Paušální servisní služby (celková částka za dobu trvání smlouvy)**

- v bodě 5.2 Smlouvy je částka vyplněná jako měsíční plnění po dobu trvání smlouvy

Cena bez DPH:	29.500,- Kč
DPH (21 %):	6.195,- Kč
Cena včetně DPH:	35.695,- Kč

2. Ad-hoc servisní služby (celková částka za dobu trvání smlouvy)

- v bodě 5.7 Smlouvy je částka vyplněna ve shodné výši za celou dobu trvání smlouvy

Cena bez DPH:	528.000,- Kč
DPH (21 %):	110.880,- Kč
Cena včetně DPH:	638.880,- Kč

2.1. Sazby nabízených Ad-hoc služeb

- jedná se o přehled služeb a jejich jednotkových cen pro kontrolní výpočet pracností pro čerpání Ad-hoc služeb (v celkovém maximálním objemu 40 člověkodnů)

Druh vykonávané činnosti/služby	Sazba v Kč bez DPH za jeden člověkodan
Programátorské práce	13.200,- Kč