



Smlouva na podporu a rozvoj monitorovacího nástroje Zabbix

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem Odboru infromatických činností MHMP

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/05/003937/2024

(dále jen „**Objednatel**“)

a

TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 256 18 067, DIČ: CZ25618067

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
oddíl B, vložka 23580

bank. spojení: ČSOB a.s., č. účtu: 579 579 583/0300

zastoupená: Ing. Janem Navrátilem, členem představenstva

číslo Smlouvy Poskytovatele: 2024-TS-HMP-01

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále též společně jen „**Smluvní strany**“)

dnešního dne, měsíce a roku uzavřely tuto smlouvu v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

- (A) Objednatel oznámil svůj úmysl zadat nadlimitní veřejnou zakázku na služby s názvem „Podpora a rozvoj monitorovacího nástroje Zabbix“, ev. č. VVZ: Z2023-040313 (dále jen „**Veřejná zakázka**“) v otevřeném zadávacím řízení dle § 56 ZZVZ, a to v souladu se zadávací dokumentací Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
- (B) Poskytovatel předložil Objednateli dne 29. prosince 2023 svou nabídku č. NAB-14634-R3W0D0 na plnění Veřejné zakázky (dále jen „**Nabídka**“), kterou Objednatel vyhodnotil jako ekonomicky nejvýhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky.
- (C) Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě a zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky.
- (D) Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií a je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze 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.
- (E) Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu za účelem plnění Veřejné zakázky.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je veřejnoprávní korporací,

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;

1.2.2 disponuje veškerými profesními znalostmi, dovednostmi a kapacitou k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací. Poskytovatel se zavazuje Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které by vedly ke změně výše uvedeného prohlášení, stejně jako o dalších změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci Nabídky;

1.2.3 je odborníkem v oboru informačních technologiích se specializací na dodání, implementaci, rozvoj a servis informačních systémů, s dostatečnými zkušenostmi a know-how se zaměřením zejména na předmět Veřejné zakázky;

1.2.4 má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se

detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, zejména že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet;

- 1.2.5 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2.6 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů a dle nejlepšího vědomí Poskytovatele ani takové řízení nehrozí, a zároveň se zavazuje Objednatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
- 1.2.7 je držitelem potvrzení, certifikátu, osvědčení či jiného obdobného dokladu dle Zadávací dokumentace a má tak zejména veškerá potřebná oprávnění na plnění této Smlouvy. Touto certifikací či jiným dokladem je Poskytovatel povinen disponovat po celou dobu plnění této Smlouvy. Poskytuje-li Poskytovatel Plnění s využitím poddodavatelů, je povinen zabezpečit, aby byl držitelem příslušného potvrzení, certifikátu, osvědčení či jiného obdobného dokladu i příslušný poddodavatel.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle příslušné Zadávací dokumentace, tj. zabezpečení podpory a rozvoje monitorovacího nástroje Zabbix, a to vše v souladu s požadavky Objednatel definovanými touto Smlouvou a Zadávací dokumentací.
- 2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje a zavazuje se Objednateli ke splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace; a
 - 2.2.3 Poskytovatel je vázán Nabídkou, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas plnění sestávající zejména z/ze:
 - 3.1.1 zabezpečení podpory výrobce technologie Zabbix;

- 3.1.1.1 na úrovni samotné aplikace, vývoje kódu a bezpečnostních aktualizací;
- 3.1.1.2 pro úroveň balíčku Enterprise Tier (unlimited number of Zabbix servers and proxies) viz web výrobce (<https://www.zabbix.com/support>);
- 3.1.1.3 podpora výrobce Zabbix na úrovni 24/7 s odezvou 4 hodiny;
- 3.1.1.4 délka podpory: 48 měsíců
(dále jen „**Podpora výrobce Zabbix**“);
- 3.1.2 zabezpečení podpory provozu nástroje Zabbix:
 - 3.1.2.1 zabezpečení dostupnosti a funkcionality služeb centra podpory a nástroje pro evidenci požadavků splňujícího zásady obecných bezpečnostních norem v úrovni 24/7/365, s 2hodinovou reakcí a ukončením opravy do 8 hodin;
 - 3.1.2.2 pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací;
 - 3.1.2.3 zajištění projektového vedení a potřebných koordinačních činností třetích stran;
 - 3.1.2.4 správa dohledového nástroje Zabbix a obslužných systémů (aktuální počet aktivních hostů je 2165);
 - 3.1.2.5 správa nástroje pro centrální správu Ansible;
 - 3.1.2.6 správa fyzických serverů i operačního systému, na kterém je Zabbix provozován;
 - 3.1.2.7 správa databázového prostředí pro data dohledové nástroje Zabbix;
 - 3.1.2.8 rozsah a popis podpory je definován katalogovými listem:
 - KL01 – Zajištění správy a provozu dohledového nástroje Zabbix
 - KL02 – HelpDesk služby
 - KL03 – Správa serverové výpočetní infrastruktury pro provozní monitoring
 - 3.1.2.9 délka podpory: 48 měsíců
(dále jen „**Provozní podpora**“);
- 3.1.3 zabezpečení rozvoje nástroje Zabbix:
 - 3.1.3.1 služby rozšířené podpory v spočívající v realizaci činností, které nejsou obsahem katalogových listů;
 - 3.1.3.2 obecné typy činnosti, které budou Objednatelem objednávány nad rámec Provozní podpory dle KL01 – KL03:

- 3.1.3.2.1 programování nových šablon;
- 3.1.3.2.2 zajištění nastavení specifického monitorování;
- 3.1.3.2.3 rozvoj v rámci aplikačního monitorování;
- 3.1.3.2.4 specifické úpravy v rámci monitorovaných šablon;
- 3.1.3.2.5 složitější troubleshooting při monitorování starších zařízení;
- 3.1.3.2.6 konzultační služby třetím stranám;
- 3.1.3.2.7 spolupráci s dalšími subjekty při poskytování služeb Objednateli;
- 3.1.3.2.8 validace návrhů řešení třetích stran;

(dále jen „**Služby na objednávku**“)

- 3.1.4 provedení či provádění dalších činností, které jsou výslovně uvedeny v této Smlouvě a v katalogových listech v **Příloze č. 1** této Smlouvy;

(dále jen „**Plnění**“)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Plnění dohodnutou cenu.

- 3.2 Plnění je blíže popsáno také v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 3.3 Zabezpečení Podpory výrobce Zabbix dle čl. 3.1.1 této Smlouvy, zabezpečení Provozní podpory dle čl. 3.1.2 této Smlouvy, provedení či provádění dalších činností, které jsou výslovně uvedeny v této Smlouvě a v katalogových listech v **Příloze č. 1** této Smlouvy dle čl. 3.1.4 této Smlouvy představuje paušální službu, která je blíže specifikována v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 3.4 Zabezpečení rozvoje nástroje Zabbix dle čl. 3.1.3 této Smlouvy (Služby na objednávku) bude probíhat na základě individuálních objednávek Objednatele.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

- 4.1 Plnění dle čl. 3.1.1, čl. 3.1.2 a čl. 3.1.4 je Poskytovatel povinen poskytovat na základě Smlouvy a dle harmonogramu uvedeného v **Příloze č. 3** této Smlouvy (dále jen „**Harmonogram**“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění tak, aby provedení jednotlivých výstupů Plnění této Smlouvy bylo dokončeno nejpozději v termínu, který je uveden pro dotčený výstup v Harmonogramu.
- 4.2 Plnění dle čl. 3.1.3 (Služby na objednávku) je Poskytovatel povinen poskytovat na základě dílčích objednávek vznikajících postupem specifikovaným v čl. 7 této Smlouvy (dále jen „**Dílčí objednávky**“). Na základě jednotlivých Dílčích objednávek bude Poskytovatel dodávat/poskytovat Objednateli Plnění podle konkrétních a aktuálních potřeb Objednatele, přičemž druh a množství Plnění bude vždy blíže specifikován v Dílčí objednávce.

- 4.3 Nedílnou součástí poskytování Plnění je též vytvoření, dodání a pravidelná aktualizace příslušné dokumentace vztahující se k poskytovanému Plnění (dále jen „**Dokumentace**“), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků Objednatel a **Přílohy č. 1** této Smlouvy.
- 4.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Plnění, to vše za podmínek dále stanovených touto Smlouvou a příslušnou Dílčí objednávkou.
- 4.5 Poskytovatel je povinen poskytovat veškeré Plnění řádně, včas a s náležitou odbornou péčí a v případě Služeb na objednávku v souladu s jednotlivými Dílčími objednávkami.
- 4.6 Poskytovatel se zavazuje plnit tuto Smlouvu prostřednictvím osob uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy (dále jen „**Klíčové pozice**“).
- 4.7 Klíčové pozice musí být zastávány výlučně osobami, jež splňují technické kvalifikační předpoklady kladené na příslušnou Klíčovou pozici dle Zadávací dokumentace (dále jen „**Minimální kvalifikační předpoklady**“). Klíčové pozice v realizačním týmu Poskytovatele (dále jen „**Realizační tým**“) při plnění této Smlouvy musí být zároveň přednostně zastávány osobami, které prokázaly Minimální kvalifikační předpoklady v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „**Kvalifikované osoby**“), případně osobami, které je za podmínek dle této Smlouvy nahradí (dále jen „**Náhradní kvalifikované osoby**“). Každý člen Realizačního týmu zastávající Klíčovou pozici bude při plnění Smlouvy osobně vykonávat činnosti dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá.
- 4.8 Bude-li kapacita Kvalifikovaných osob prokazatelně kompletně vytížena na činnosti dle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn na poskytování Plnění zapojit na jednotlivých Klíčových pozicích další osoby, jež splňují Minimální kvalifikační předpoklady kladené na dotčenou Klíčovou pozici v Realizačním týmu.
- 4.9 Nominuje-li Poskytovatel za podmínek stanovených v čl. 4 této Smlouvy na Klíčovou pozici další osoby, jež neprokazovaly kvalifikaci v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, podmínkou pro zapojení každé takové osoby na plnění této Smlouvy je předložení dokladů prokazujících splnění Minimálních kvalifikačních požadavků pro příslušnou Klíčovou pozici.
- 4.10 Činnosti, pro jejichž realizaci není nezbytná odbornost příslušných Kvalifikovaných osob vymezená Minimálními kvalifikačními předpoklady a touto Smlouvou, je Poskytovatel oprávněn zabezpečit prostřednictvím dalších osob, u nichž není nezbytné naplnění Minimálních kvalifikačních předpokladů.
- 4.11 Každá Kvalifikovaná osoba se bude na plnění Smlouvy podílet po celou dobu poskytování Plnění a v rozsahu dle své pozice uvedené v této Smlouvě.
- 4.12 Osoby na Klíčové pozici musí po celou dobu poskytování Plnění udržovat v platnosti certifikaci, byla-li tato pro dotčenou Klíčovou pozici požadována v Zadávací dokumentaci.

- 4.13 Poskytovatel je povinen do dvou (2) týdnů od doručení písemné výzvy Objednateli potvrdit a doložit, že kterákoliv konkrétní osoba podílející se na plnění Smlouvy má kvalifikaci a odbornost nezbytnou k tomu, aby se na poskytování příslušného Plnění podílela, a aby bylo Plnění poskytováno včas a s řádnou a odbornou péčí.
- 4.14 Nebude-li se Kvalifikovaná osoba řádně podílet na poskytování Plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, např. v důsledku ukončení její spolupráce s Poskytovatelem, nebo pokud spolupráci brání objektivně závažné překážky, s výjimkou překonatelných objektivně závažných překážek dle čl. 4.19 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti. Tím nejsou žádným způsobem dotčena práva Objednatele z vadného plnění.
- 4.15 Poskytovatel nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího čl. 4.14 této Smlouvy, zabezpečí a prokáže Objednateli, že namísto Kvalifikované osoby se bude na poskytování Plnění podílet adekvátní náhrada v podobě Náhradní kvalifikované osoby.
- 4.16 Nedohodnou-li se Smluvní strany v písemné podobě jinak, musí Náhradní kvalifikovaná osoba splňovat Minimální kvalifikační předpoklady. Pokud Objednatel nesouhlasí s osobou Náhradní kvalifikované osoby, je oprávněn žádat Poskytovatele o její výměnu za jinou osobu se stejnou kvalifikací navrženou Poskytovatelem, čemuž je Poskytovatel povinen vyhovět.
- 4.17 Poruší-li Poskytovatel povinnost zabezpečit a prokázat Objednateli, že Náhradní kvalifikovaná osoba splňuje alespoň Minimální kvalifikační předpoklady stanovené pro Kvalifikovanou osobu, kterou nahrazuje (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezabezpečí a neprokáže náhradu za Kvalifikovanou osobu), použije se smluvní pokuta dle čl. 19.1.5 Smlouvy. Tím nejsou žádným způsobem dotčena práva Objednatele z vadného plnění. Porušení této povinnosti je Objednatelem považováno za podstatné porušení Smlouvy, jakož i za závažné porušení Smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ.
- 4.18 Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zabezpečením Náhradní kvalifikované osoby a prokázáním Minimálních kvalifikačních předpokladů nese výlučně Poskytovatel.
- 4.19 Za překonatelné objektivně závažné překážky pro potřeby čl. 4.14 této Smlouvy 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. zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákoník práce**“), oznámená Poskytovatelem Objednateli bez zbytečného odkladu jak se o takové budoucí nepřítomnosti Kvalifikované osoby Poskytovatel dozvěděl a 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 Plnění déle než dva (2) týdny nebo v souhrnu déle než tři (3) měsíce v průběhu jednoho (1) kalendářního roku.

- 4.20 Při změně Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 5** této Smlouvy není nutné uzavírat písemný dodatek k této Smlouvě a Poskytovatel je po odsouhlasení změny jiné než Kvalifikované osoby Objednatel povinen vypracovat a předat Objednateli v písemné podobě aktualizované znění **Přílohy č. 5** této Smlouvy. Schválením aktualizovaného znění **Přílohy č. 5** této Smlouvy Objednatel dojde automaticky k nahrazení znění **Přílohy č. 5** této Smlouvy jejím novým zněním.
- 4.21 Každá osoba na Klíčové pozici je zejména povinna:
- 4.21.1 při plnění Smlouvy osobně vykonávat činnosti dle její odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovala kvalifikaci ve Veřejné zakázce, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá;
- 4.21.2 zúčastnit se všech porad a jednání se zástupci Objednatele v rámci poskytování Plnění, které se týkají činností Klíčovou pozicí zastávaných dle této Smlouvy a v rámci plnění Smlouvy v detailu konzultovat stav konkrétní části plnění Smlouvy a adekvátně reagovat na dotazy Objednatele dle své odbornosti a zastávané pozice a z toho plynoucích povinností; a
- 4.21.3 postupovat v rámci svých pracovních povinností dle nejlepšího vědomí a s náležitou odbornou péčí, tak aby byl co nejlépe naplněn předmět a účel Smlouvy.
- 4.22 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu Plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatel, ledaže by Plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto článku má Poskytovatel odpovědnost, jako by poskytování Plnění realizoval sám. Poskytovatel je rovněž povinen seznámit poddodavatele s právy a povinnostmi dle Smlouvy, které se týkají anebo mohou týkat jeho poddodávek a dohlížet na jejich plnění poddodavatelem.
- 4.23 Objednatel je kdykoli po dobu trvání této Smlouvy oprávněn po Poskytovateli požadovat prokázání splnění požadavků týkajících se odbornosti a certifikace členů Realizačního týmu, a to u kteréhokoli člena Realizačního týmu. Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po vznesení takového požadavku Objednatel, toto Objednateli náležitě prokázat.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1 Služby na objednávku je Objednatel oprávněn objednávat po celou dobu trvání Smlouvy.
- 5.2 Služby na objednávku je Poskytovatel povinen poskytnout za podmínek, v kvalitě a v termínech uvedených v jednotlivých Dílčích objednávkách.
- 5.3 Hlavním místem plnění Smlouvy je území hlavního města Prahy. Konkrétním místem plnění je lokalita, kde se nachází aktuální IT prostředí Objednatele, dále zejména sídlo Objednatele, pracoviště Objednatele, sídla podřízených organizací Objednatele nebo jím určených třetích osob, datová centra Objednatele a dále též jiné prostory dle potřeby a výslovného pokynu Objednatele. Konkrétní místo plnění Smlouvy může být uvedeno i v Dílčí objednávce.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Plnění vzdáleným přístupem. V případě potřeby Objednatele Poskytovatel zajistí Plnění na místě (on-site).

6. POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Provozní podporu v rozsahu a k produktům dle této Smlouvy a **Přílohy č. 1** této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je povinen v rámci lokalizace a odstraňování incidentů zabezpečovat dodržení dob vyřešení incidentů stanovených v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Provozní podpory v termínu dle Harmonogramu, a to prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy a případně dalších osob Poskytovatele či prostřednictvím jeho poddodavatelů. Poskytovatel je povinen poskytovat Provozní podporu od jejího zahájení do ukončení Smlouvy.
- 6.4 Vznikne-li při poskytování Plnění dle Smlouvy nebo bude-li do podporovaného produktu zařazen výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Provozní podporu, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Provozní podpory rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování Plnění dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Provozní podporu.
- 6.5 Poskytovatel je povinen:
 - 6.5.1 poskytovat Provozní podporu s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Provozní podporu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě újmy po dobu delší deseti (10) pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Provozní podpory dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou

- osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 6.5.2 poskytovat Provozní podporu v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí **Přílohy č. 1** této Smlouvy; a
- 6.5.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 6.6 Poskytovatel je povinen nejpozději ke dni zahájení poskytování Provozní podpory založit a po celou dobu trvání Smlouvy udržovat v provozu nástroj HelpDesk a Objednateli udělit náležitá oprávnění k přístupu do HelpDesku a sdělit mu příslušné přihlašovací identifikátory a hesla. HelpDesk je dostupný prostřednictvím:
- 6.6.1 elektronické pošty na adrese: [REDAKCE]
[REDAKCE] a
- 6.6.2 telefonického kontaktu na čísle: [REDAKCE]
- 6.7 V případě HelpDesku dle čl. 6.6.1 Smlouvy Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem zabezpečí propojení s elektronickým nástrojem provozovaným Objednatelem.
- 6.8 Poskytovatel je povinen zabezpečit dostupnost HelpDesku alespoň v rozsahu dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy.
- 6.9 HelpDesk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci incidentů, reakcí, požadavků a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů, sledování stavu a průběhu vyřízení závad, požadavků, Dílčích objednávek a dalších zpráv a informování Objednatele o stavu řešení.
- 6.10 Poskytovatel je dále povinen:
- 6.10.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Provozní podpory ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality SLA a prostředky dle tohoto článku Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zabezpečení řádného provozu a poskytování Provozní podpory, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy;
- 6.10.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy.

7. UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH OBJEDNÁVEK

Způsob uzavírání Dílčích objednávek

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Smlouvy a příslušné Dílčí objednávky poskytovat Objednateli výhradně prostřednictvím specialistů, tj. členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze**

č. 5 této Smlouvy na svůj náklad a nebezpečí Služby na objednávku, a to dle aktuálních potřeb Objednatele. Podrobný popis činností v rámci Služeb na objednávku je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

- 7.2 Služby na objednávku dále zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Plnění, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Provozní podpory a Podpory výrobce Zabbix, včetně požadavků na součinnost při migraci.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, Dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného provedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na objednávku.
- 7.4 Každá Dílčí objednávka se řídí touto Smlouvou, pokud není v Dílčí objednávce uvedeno výslovně jinak. Součástí Dílčí objednávky tak jsou i podmínky stanovené v této Smlouvě, nestanoví-li Smluvní strany výslovně, že se konkrétní články této Smlouvy na konkrétní Dílčí objednávku neuzijí.
- 7.5 Objednatel není povinen uzavřít, byť jedinou, Dílčí objednávku anebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
- 7.6 Dílčí objednávka musí být učiněna (i) listinnou formou nebo (ii) elektronickými prostředky; a musí být zaslána prostřednictvím oprávněných osob uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Vzor nezávazné Dílčí objednávky je uveden v **Příloze č. 8** této Smlouvy.
- 7.7 Každá Dílčí objednávka bude obsahovat minimálně následující náležitosti:
- 7.7.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb na objednávku, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění Služeb na objednávku;
- 7.7.2 požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb na objednávku;
- 7.7.3 Objednatelem předpokládaný rozsah Služeb na objednávku, případně cenu za Služby na objednávku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů; 1 člověkodén = 8 pracovních hodin skutečně a účelně poskytnutého plnění příslušným členem Realizačního týmu, dále jen „**ČD**“ nebo dále jen „**Člověkodén**“);
- 7.7.4 specifikaci členů Realizačního týmu, pokud je Plnění vyžadováno od konkrétních členů Realizačního týmu Poskytovatele dle **Přílohy č. 5** této Smlouvy;
- 7.7.5 akceptační kritéria, odpovídá-li to povaze Služeb na objednávku;
- 7.7.6 stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávaným Službám na objednávku;
- 7.7.7 případně další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele.
- 7.8 V případě, že Dílčí objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v čl. 7.7 této Smlouvy nebo prokazatelně obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Dílčí objednávku odmítnout, je však povinen o tom

Objednatel p ísemn ě informovat v ěetn ě ozna ěen í vad a t ěch ěast í D íl ěí objedn ávky, kter ě jsou v rozporu s ěl. 7.7 t ěto Smlouvy, a to nejpozd ěji ve lh śt ě t ř í (3) pracovn ích dn ś od jej ího doru ěen í. Vadou D íl ěí objedn ávky je neur ěitost zad án í nebo rozpor s touto Smlouvou. Vadou D íl ěí objedn ávky tak ě je, pokud obsahuje nep ř ím ě ř en ě kr átk ý term ín pln ěn í nebo n ízk ý rozsah odhadovan ě pracnosti, p ř í ěem ś v takov ěm p ř ípad ě je Poskytovatel povinen tyto skute ěnosti konkr ět n ě a detailn ě specifikovat a od śvodnit. Objednatel je povinen odstranit p ř ípadn ě vady D íl ěí objedn ávky, kter ě budou ř ádn ě specifikovan ě Poskytovatelem a D íl ěí objedn ávku op ět ovn ě p ř edložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady D íl ěí objedn ávky, je Poskytovatel povinen p ř śb ě śn ě (minimáln ě 1x m ěs í ěn ě) na trv án í tohoto stavu Objednatel upozor śovat, a to a ś do t ě doby, ne ś Objednatel rozhodne, śe D íl ěí objedn ávku bere zp ět, nebo specifikovan ě vady D íl ěí objedn ávky odstraní.

- 7.9 V p ř ípad ě śe D íl ěí objedn ávka neobsahuje vady dle ěl. 7.8 Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje tuto D íl ěí objedn ávku bez zbyte ěn ěho odkladu, nejpozd ěji v śak do t ř í (3) pracovn ích dn ś, p ísemn ě potvrdit a uzav ř ít.
- 7.10 Ka śd á D íl ěí objedn ávka, kter á podl ěh á povinnosti uve ř ejn ěn í dle z ák ona ě. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve zn ěn í pozd ě śších p ř edpis ś (d ále jen „ZRS“), nab ýv á platnosti dnem uzav ř en í a ś ěinnosti nejd ř íve dnem uve ř ejn ěn í p ř íslu śn ě D íl ěí objedn ávky p ř ostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS, nen í-li v ýslovn ě uvedeno pozd ě śší datum jinak. D íl ěí objedn ávka, kter á nepodl ěh á uve ř ejn ěn í v ZRS nab ýv á platnosti a ś ěinnosti dnem uzav ř en í, nen í-li v D íl ěí objedn ávce stanoveno pozd ě śší datum.
- 7.11 V p ř ípad ě, śe D íl ěí objedn ávka nebude ve lh śt ě dle ěl. 7.9 Smlouvy Poskytovatelem potvrzena a pokud k tomuto Poskytovatel nevznese p ísemn ě p ř ípomínky ve smyslu ěl. 7.8 Smlouvy, je D íl ěí objedn ávka uplynutím t ěto lh śty považov ána za Poskytovatelem potvrzenou a uzav ř enou.
- 7.12 K potvrzen í D íl ěí objedn ávky jsou vedle statut árn ího z ástupce ěi z ástupce zvl á śt zmocn ěn ěho plnou moc í v zastoupen í opr ávn ěn ě osoby uveden ě v **P ř íloze ě. 5** t ěto Smlouvy.
- 7.13 Smluvn í strany si poskytnou v procesu uzav ír án í D íl ěí objedn ávky navz ájem ve śkerou nezbytnou sou ěinnost, a to zejm ěna pro ś ěely srozumiteln ěho vymezen í v śech n ále śitostí D íl ěí objedn ávky dle ěl. 7.7 t ěto Smlouvy.

8. CENA A PLATEBN Í PODM ÍNKY

8.1 Cena Podpory v ýrobce Zabbix a jej í hrazen í

8.1.1 Cena za poskytnut í Podpory v ýrobce Zabbix je dohodou Smluvn ích stran stanovena ve v ý śi dle **P ř ílohy ě. 4** t ěto Smlouvy. K cen ě Podpory v ýrobce Zabbix bude Poskytovatelem p ř ípo ět eno DPH ve v ý śi ke dni uskute ěn ěn í zdaniteln ěho pln ěn í. Tato cena je pevn á a śplná a nejv ý śe p ř ípu stná, tj. zahrnuje ve śker á Pln ěn í dle Smlouvy v r ámci poskytnut í Podpory v ýrobce Zabbix. Cena Podpory v ýrobce Zabbix bude Objednatel em uhrazena na z áklad ě faktury vystaven ě Poskytovatelem a doru ěen ě Objednateli do p ěti (5) dn ś ode dne akceptace poskytnut í

Podpory výrobce Zabbix dle čl. 9 Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie všech akceptačních protokolů v rámci poskytnutí Podpory výrobce Zabbix.

8.1.2 Cena Podpory výrobce Zabbix je placena jednorázově.

8.2 Cena Provozní podpory a její hrazení

8.2.1 Cena za jeden (1) měsíc poskytování Provozní podpory je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši dle **Přílohy č. 4** této Smlouvy.

8.2.2 Cena Provozní podpory je cena pevná, úplná a nejvýše přípustná, tj. zahrnuje veškerá Plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Provozní podpory za jeden (1) měsíc.

8.2.3 Smluvní strany dále sjednávají, že:

8.2.3.1 cena Provozní podpory bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla Provozní podpora poskytována, a to na základě řádně vystavené faktury Poskytovatelem;

8.2.3.2 k ceně Provozní podpory bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění; a

8.2.3.3 během trvání Smlouvy bude Objednatelem hrazena pouze aktuálně poskytovaná Provozní podpora.

8.2.4 Cena za Provozní podporu bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem a doručené Objednateli nejpozději do (5) pracovních dnů po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla Provozní podpora poskytována.

8.2.5 V případě, že Provozní podpora nebyla poskytována po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejího zahájení nebo ukončení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli pouze alikvotní část měsíční ceny Provozní podpory. Obdobně se může cena Provozní podpory přiměřeně snížit, pokud dle příslušného reportu bude zřejmé, že Provozní podpora nebyla poskytována v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

8.3 Cena Služeb na objednávku a její hrazení

8.3.1 Cena Služeb na objednávku je dohodou Smluvních stran stanovena samostatně pro jednotlivé členy Realizačního týmu Poskytovatele v **Příloze č. 4** této Smlouvy (pozice). K ceně za poskytnutí Služeb na objednávku bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Jednotková cena Služeb na objednávku za jeden (1) ČD pro příslušného člena Realizačního týmu uvedená v **Příloze č. 4** této Smlouvy je cenou pevnou a úplnou a nejvýše přípustnou po dobu trvání této Smlouvy a zahrnuje veškerá Plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Služeb na objednávku za jeden (1) ČD pro příslušného člena Realizačního týmu.

- 8.3.2 Objednatel není povinen zahájit čerpání Služeb na objednávku, ani uvedenou celkovou cenu za poskytnutí Služeb na objednávku vyčerpat.
- 8.3.3 Cena Služeb na objednávku bude Poskytovatelem fakturována s přesností na celé člověkohodiny.
- 8.3.4 O poskytování Služeb na objednávku bude Poskytovatel vyhotovovat samostatný výkaz poskytnutých Služeb na objednávku (dále jen „**Výkaz**“), který bude předkládat vždy měsíčně do tří (3) pracovních dnů od uplynutí daného měsíce (v případě akceptace Dílčího plnění do tří (3) pracovních dnů po akceptaci Dílčího plnění (viz čl. 9 Smlouvy)) k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu Poskytovatelem tento Výkaz potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky. Vzor Výkazu je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 8.3.5 Nebude-li v dané Dílčí objednávce dohodnuto jinak, bude cena Služeb na objednávku uhrazena vždy až po akceptaci Dílčího plnění (viz článek 9 této Smlouvy) a potvrzení všech relevantních Výkazů ze strany Objednatele (viz předchozí odstavec této Smlouvy), a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem, jehož součástí budou schválené Výkazy a další dokumenty požadované Objednatelem.
- 8.4 Cena dle tohoto čl. 8 Smlouvy je pevná a úplná a nejvýše přípustná po dobu trvání této Smlouvy a zahrnuje veškeré Plnění dle této Smlouvy, odměnu za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení oprávnění dle čl. 12 Smlouvy, jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Plnění vzniknou či mohou vzniknout.
- 8.5 Maximální cena za veškeré Plnění dle Smlouvy nesmí překročit 20.000.000,- Kč.
- 8.6 Platební podmínky pro veškeré Plnění dle Smlouvy**
- 8.6.1 Objednatel neposkytuje žádné zálohy v souvislosti s poskytováním Plnění dle této Smlouvy.
- 8.6.2 Doba splatnosti jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na třicet (30) dní od doručení faktury Objednateli. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře.
- 8.6.3 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“) a Občanským zákoníkem, avšak výslovně vždy musí obsahovat přinejmenším následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, jejich IČO a DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním

rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy a Dílčí objednávky, označení poskytnutých Plnění, číslo faktury, den vystavení a doba splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

- 8.6.4 V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a taktéž v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.
- 8.6.5 Nebude-li faktura obsahovat stanovené nebo sjednané náležitosti či přílohy, nebo v ní nebo jejích přílohách nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit v době její splatnosti Poskytovateli, a to i opakovaně. V takovém případě se přerušuje běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury s opravenými přílohami.
- 8.6.6 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 8.6.7 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši odpovídající zákonnému výpočtu úroku z prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy.
- 8.6.8 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
- 8.6.9 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní.
- 8.6.10 Získá-li Poskytovatel v průběhu trvání závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status Nespolehlivého plátce anebo se Objednatel dozví o jiných skutečnostech rozhodných pro zákonné ručení Objednatele za odvod daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109 Zákona o DPH, je Objednatel

oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z provedeného plnění ve smyslu § 109a Zákona o DPH přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň, přičemž úhrada daně z přidané hodnoty se bude považovat za úhradu příslušné části ceny Poskytovateli. Poskytovatel je povinen na faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH. 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, kdy čl. 8.6.5 Smlouvy se užije obdobně. Poskytovatel prohlašuje, že je majitelem a beneficentem účtu uvedeného Objednateli dle tohoto čl. 8.6.10 Smlouvy, a to na základě smlouvy uzavřené s bankou se sídlem v České republice, jejíž je Poskytovatel účastníkem jako majitel účtu.

9. AKCEPTACE

9.1 Každý výsledek Plnění dle této Smlouvy a příslušné Dílčí objednávky, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**Dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou ve Smlouvě, Dílčí objednávce nebo jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami. Nebyla-li stanovena akceptační kritéria, platí, že se Smluvní strany dohodly na tom, že akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Dílčí plnění splňovat, aby takové Dílčí plnění mohlo plně sloužit svému účelu.

9.2 Akceptace dokumentů (Dokumentace)

9.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy a Dílčí objednávky vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto čl. 9.2 Smlouvy.

9.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem a předávat Objednateli pracovní verze dokumentů či souvisejících výstupů. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptační proceduře včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny (Harmonogram).

9.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady

a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto čl. 9.2 Smlouvy i opakovaně.

- 9.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu (další) připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný akceptační protokol (dále jen „**Akceptační protokol**“). Vzor Akceptačního protokolu tvoří součást **Přílohy č. 2** této Smlouvy.
- 9.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodlení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení Harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.
- 9.2.6 Akceptační procedura konkrétního dokumentu končí a dokument se považuje za akceptovaný a provedený podpisem akceptačního protokolu Objednatelem.
- 9.2.7 Objednatel je oprávněn stanovit, že konkrétní dokument nebude akceptován samostatně, ale pouze v rámci jiného Dílčího plnění jako jeho součást, za podmínek dle čl. 9.3 Smlouvy. V takovém případě se tento čl. 9.2 Smlouvy nepoužije.

9.3 **Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů**

- 9.3.1 Umožňuje-li to povaha Plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva anebo Dílčí objednávka jinak, bude akceptace jednotlivých Dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto čl. 9.3 této Smlouvy.
- 9.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 9.3.3 Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění ke dni předání k akceptační proceduře plně odpovídá platné a účinné legislativě a že se nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 9.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zabezpečí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle této Smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 9.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně pět (5) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury a umožní

Objednateli se akceptační procedury zúčastnit. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

- 9.3.6 Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do deseti (10) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat Akceptační protokol. Vzor Akceptačního protokolu tvoří součást **Přílohy č. 2** této Smlouvy.
- 9.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů v Dílčí objednávce či dle požadavků Objednatele jinak, Smluvní strany se dohodly, že Dílčí plnění musí splňovat všechna stanovená akceptační kritéria. Objednatel je oprávněn (nikoli však povinen) Dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet anebo druh vad nebrání využití výsledků Dílčího plnění, v takovém případě je Akceptační protokol podepsán s výhradou vč. uvedení doby pro odstranění vad nebránících využití výsledků Dílčího plnění Objednatelem.
- 9.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých Dílčích plnění nespĺňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v Akceptačním protokolu, a to případně vč. termínu pro jejich odstranění. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 9.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu (či ve stanoveném termínu) a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 9 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nespĺní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k Dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto Akceptačního protokolu Smluvní strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 9.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

- 9.3.11 Nejpozději v den podpisu Akceptačního protokolu jednotlivého Dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k Dílčímu plnění.
- 9.3.12 Akceptační procedura konkrétního Dílčího plnění končí a Dílčí plnění se považuje za akceptované a provedené podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem v případě, že Objednatel neuvedl své připomínky k vadám v Akceptačním protokolu nebo vypořádáním připomínek (odstraněním vad Dílčího plnění Poskytovatelem), vznesli-li Objednatel připomínky v Akceptačním protokolu a potvrzením o vypořádání připomínek dle čl. 9.3.9 Smlouvy.
- 9.4 Podpora výrobce Zabbix představuje Dílčí plnění a podléhá samostatné akceptační proceduře.
- 9.5 U Provozní podpory bude akceptační procedura probíhat každé tři (3) měsíce písemným schválením výstupu reportingu dle katalogového listu KL02 v **Příloze č. 1** této Smlouvy Objednatelem za přiměřeného použití tohoto čl. 9 Smlouvy.
- 9.6 Služby na objednávku představují Dílčí plnění a podléhají samostatné akceptační proceduře. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, proběhne pouze jedna akceptační procedura na konci Služby na objednávku, nikoliv po uplynutí každého měsíce a schválení průběžných měsíčních Výkazů.
- 9.7 Lhůty uvedené v čl. 9 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně prokazatelně jinak.

10. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Práva a povinnosti Poskytovatele při poskytování Plnění

- 10.1 Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Plnění podle této Smlouvy anebo Dílčích objednávek. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek.
- 10.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury.
- 10.3 Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Plnění s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy anebo Dílčích objednávek je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik újmy. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 10.4 Poskytovatel je povinen zabezpečit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Plnění dle této Smlouvy anebo

Dílčích objednávek, budou při plnění této Smlouvy a Dílčích objednávek dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

10.5 Poskytovatel se zavazuje:

- 10.5.1 poskytovat Plnění podle této Smlouvy a Dílčí objednávky s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a Dílčí objednávce; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým Plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě újmy po dobu delší než třicet (30) dnů, je Objednatel oprávněn zabezpečit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním. Ustanovení čl. 6.5.1 Smlouvy, které upravuje zvláštní způsob náhradního plnění pro Provozní podporu tím není dotčeno;
- 10.5.2 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek a výkonu dalších činností souvisejících s plněním Smlouvy anebo Dílčích objednávek;
- 10.5.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky poskytování Plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek nezbytné;
- 10.5.4 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
- 10.5.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy anebo Dílčích objednávek, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy. V takovém případě a jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 10.5.6 postupovat při poskytování Plnění podle této Smlouvy anebo Dílčí objednávky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“ vč. provedení plnění, které není v této Smlouvě výslovně uvedeno, ale Poskytovatel jako odborník v oboru ví anebo by měl vědět, že je nezbytné anebo vhodné je provést;
- 10.5.7 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy anebo Dílčích objednávek a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 10.5.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatелеm a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí Plnění, přičemž veškerá

taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka hrazeného Poskytovatelem);

- 10.5.9 zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění Poskytovatelových závazků z této Smlouvy anebo Dílčích objednávek, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, jiné bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a environmentální předpisy a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
 - 10.5.10 chránit osobní údaje, data a práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 10.5.11 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Provozní podpory za účelem jejího lepšího využívání pro jejich účel;
 - 10.5.12 dodržovat obecně závazné právní předpisy
 - 10.5.13 dodržovat ICT standardy, které tvoří **Přílohu č. 9** této Smlouvy, včetně všech jejich aktualizací, které mu budou oznámeny a současně další dokumenty, které budou tyto ICT standardy doplňovat nebo nahrazovat.
- 10.6 Poskytovatel je dále povinen:
- 10.6.1 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;
 - 10.6.2 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména dle vyhlášky 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 (dále jen „**VKB**“);
 - 10.6.3 informovat Objednatele o výskytu bezpečnostních incidentů dle VKB;
 - 10.6.4 informovat Objednatele o rizicích Plnění a jejich řízení ze strany Poskytovatele;
 - 10.6.5 informovat Objednatele o významné změně ovládnutí Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy (dále jen „**Změna kontroly Poskytovatele**“). Ovládnutím se rozumí vliv, ovládnutí či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), či ekvivalentní postavení, dle VKB. Poskytovatel je povinen nechat si předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

- 10.7 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy anebo Dílčích objednávek pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 20.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto článku, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy, nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do deseti (10) pracovních dnů po uzavření Smlouvy nebo do jednoho (1) měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
- 10.8 Poskytovatel se zavazuje provést nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Plnění provedeného Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Plnění a za šest (6) po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak je Poskytovatel povinen provést aktualizaci Dokumentace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 10.9 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Plnění dle této Smlouvy s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změn poskytovaného Plnění na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 10.10 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího, tj. zejména informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy, a to vždy nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku.
- 10.11 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, a to i po zániku této Smlouvy, bez nároku na jakoukoliv odměnu či náhradu nad rámec ceny dle Smlouvy. Toto spolupůsobení je povinen zabezpečit i u svých případných poddodavatelů.
- 10.12 Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání oprávněn provést platby přímo konkrétnímu poddodavateli Poskytovatele, a to dle § 106 ZZVZ. Předpokladem provedení přímé platby poddodavateli je čestné prohlášení poddodavatele o tom, že Poskytovatel je v prodlení s úhradou ceny

za poddodavatelské plnění provedené na základě této Smlouvy o více než šedesát (60) dní, přičemž přílohou čestného prohlášení bude příslušný daňový doklad (faktura) vystavený poddodavatelem a potvrzení o jeho doručení Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že Objednatel se provedením přímé platby poddodavateli nemůže dostat do prodlení s platbou cen, neboť provedením přímé platby poddodavateli závazek Objednatele v rozsahu částky fakturované poddodavatelem Poskytovateli zaniká splněním.

- 10.13 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zabezpečit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (např. v oblasti odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směny, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavatelem). Poskytovatel se také zavazuje zabezpečit, že všechny osoby, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavatelem), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR.
- 10.14 V případě, že Poskytovatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle čl. 10.13 Smlouvy orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Poskytovatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle tohoto článku Smlouvy.
- 10.15 Objednatel mj. i v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání zavazuje Poskytovatele provádět třídění odpadu na i) papír, ii) pet láhve a umělé hmoty, iii) sklo a iv) ostatní směsný odpad. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zabezpečit v souvislosti s jejím plněním dodržování právních předpisů z oblasti práva životního prostředí, především zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.16 Poskytovatel prohlašuje, že on, ani žádný z jeho poddodavatelů nebo jiných osob ve smyslu § 83 ZZVZ, nejsou osobami:
- 10.16.1 dle čl. 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů, jimž se zakazuje zadat nebo dále plnit jakoukoli veřejnou zakázku nebo koncesní smlouvu spadající do oblasti působnosti směrnic o zadávání veřejných zakázek, jakož i čl. 10 odst. 1, 3, odst. 6 písm. a) až e), odst. 8, 9 a 10, článků 11, 12, 13 a 14 směrnice 2014/23/EU, článků 7 a 8, čl. 10 písm. b)

až f) a písm. h) až j) směrnice 2014/24/EU, článku 18, čl. 21 písm. b) až e) a písm. g až i), článků 29 a 30 směrnice 2014/25/EU a čl. 13 písm. a) až d), f) až h) a j) směrnice 2009/81/EC;

- 10.16.2 dle čl. 2 nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisů k tomuto nařízení Rady (EU) č. 269/2014 (dále jen „**Sankční seznamy**“).
- 10.17 Je-li Poskytovatelem sdružení více osob, platí podmínky dle čl. 10.16 této Smlouvy také jednotlivě pro všechny osoby v rámci Poskytovatele sdružené, a to bez ohledu na právní formu tohoto sdružení.
- 10.18 Přestane-li Poskytovatel nebo některý z jeho poddodavatelů nebo jiných osob ve smyslu § 83 ZZVZ, splňovat podmínky dle čl. 10.16 Smlouvy, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy přestal splňovat výše uvedené podmínky, Objednateli.
- 10.19 Poskytovatel se dále zavazuje postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s nařízením Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku a k zapojení Běloruska do ruské agrese proti Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisů k tomuto nařízení Rady (EU) č. 269/2014.
- 10.20 Poskytovatel se dále ve smyslu čl. 2 nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje, že finanční prostředky ani hospodářské zdroje, které obdrží od Objednatele na základě této Smlouvy a jejich případných dodatků, nezpřístupní přímo ani nepřímo fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v Sankčních seznamech, nebo v jejich prospěch.

Obecná práva a povinnosti Poskytovatele

- 10.21 Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2589 Občanského zákoníku sjednaly, že Poskytovatel je oprávněn k plnění této Smlouvy anebo Dílčích objednávek použít třetích osob neuvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 10.22 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Plnění podle této Smlouvy anebo Dílčích objednávek, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele (viz čl. 12.2 Smlouvy).
- 10.23 Všechny podklady, data a hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem pro jiné účely, než je poskytování Plnění podle této Smlouvy. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů po ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem. O vrácení bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol,

na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.

- 10.24 Smluvní strany se pro vyloučení pochybností výslovně dohodly, že veškerá data, která vzniknou v rámci plnění této Smlouvy, náležejí Objednateli, a to bez ohledu na to, zda případně budou v rámci plnění ze strany Poskytovatele upravována.
- 10.25 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem.

11. SOUČINNOST OBJEDNATELE

- 11.1 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména zabezpečit odpovídajícím způsobem vybavené pracovní místo pracovníkům Poskytovatele na pracovišti Objednatele.
- 11.2 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Plnění podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 11.3 Pokud Objednatel neposkytne v čl. 11.2 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel prokazatelně nemohl pracovat na plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek. Neposkytnutí součinnosti musí být dokladováno písemným oznámením Poskytovatele doručeným Objednateli, a to případně i opakovaně, kdy neposkytnutí součinnosti bránilo plnění Poskytovatele. Takové oznámení musí přesně popsat součinnost, které se Poskytovatel domáhá, a zdůvodnit, proč neposkytnutí součinnosti Objednatele brání dalšímu plnění Poskytovatele.
- 11.4 Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury či k jiným částem IT prostředí Objednatele výhradně pro účely poskytování Plnění podle této Smlouvy, je-li to pro poskytování Plnění nezbytné.
- 11.5 Objednatel je povinen Poskytovateli poskytnout veškeré podklady a informace nezbytně nutné k poskytnutí Plnění.
- 11.6 Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele, členům Realizačního týmu anebo jiným osobám Poskytovatele zajišťujícím poskytnutí Plnění vstup do míst Plnění podle této Smlouvy.

12. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 12.1 Poskytovatel prohlašuje, že jakékoli Plnění dle této Smlouvy nebude zatíženo právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vplynuly jakékoliv další

zejména finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.

Vlastnické právo

12.2 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou předmětů uvedených v čl. 12.3 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového výstupu Plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

Základní rozsah licence k Plnění

12.3 Vzhledem k tomu, že součástí Plnění dle této Smlouvy je i Plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) může naplňovat znaky předmětu duševního vlastnictví ve smyslu Autorského zákona, je k tomuto plnění poskytována, postupována či zprostředkovávána (dále jen „**Poskytování**“) licence či podlicence (dále jen „**Licence**“) za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.

12.4 Objednatel je oprávněn veškeré součásti Plnění Poskytovatele považované za předměty duševního vlastnictví ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Duševní vlastnictví**“) užívat dle níže uvedených podmínek.

12.4.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti Poskytnutí Licence dle čl. 12.4.4 této Smlouvy užívat toto Duševní vlastnictví v původní i změněné podobě, k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat Duševní vlastnictví v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem po dobu trvání majetkových práv k takovému Duševnímu vlastnictví (zejména práv autorských a zvláštního práva pořizovatele databáze).

12.4.2 Licence je Poskytována jako neomezená a nevýhradní. Objednatel není povinen Licenci využít, a to ani z části.

12.4.3 V případě počítačových programů se Licence vztahuje ve stejném rozsahu i k dokumentaci a dalším koncepčním přípravným materiálům, a i na případné další verze počítačových programů poskytovaných (dokumentace a dalších koncepčním přípravným materiálům) na základě této Smlouvy.

- 12.4.4 Licence se uděluje okamžikem akceptace součásti Plnění, která příslušné Duševní vlastnictví obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Duševní vlastnictví užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 12.4.5 Licence zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele a osob oprávněných Objednatelem Duševní vlastnictví upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného či databáze, dokončovat, vytvářet a užívat odvozená díla, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka) a sdělovat Duševní vlastnictví veřejnosti pod jménem Objednatele, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.
- 12.4.6 Poskytovatel výslovně souhlasí s postoupením (zcela anebo z části) Licence nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této Licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě podle volby Objednatele a bez jakéhokoli omezení.
- 12.4.7 Udělení Licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět. Licence trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemně jinak, k čemuž jsou oprávněny pouze osoby dle **Přílohy č. 5** Smlouvy.
- 12.4.8 Pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem, případně že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů a udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Plnění dle Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu či jinou úhradu.
- 12.4.9 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 12.4.10 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k Duševnímu vlastnictví, které bude součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence podle této Smlouvy (např. v případě standardního software třetích stran), případně je povinen tyto souhlasy zabezpečit; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která vytvořením Duševního vlastnictví teprve vzniknou.
- 12.4.11 Pokud je součástí Duševního vlastnictví opensource program ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, je Poskytovatel povinen

zabezpečit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na takovou část Duševního vlastnictví vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Plnění 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. Poskytovatel je povinen zabezpečit poskytnutí podpory („subscription/license maintenance“) opensource programu, tj. zabezpečit poskytování nejnovějších verzí opensource programu Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami alespoň v podobě zpřístupňování updatů a upgradů na stránkách (repozitáři) spojených s takovým opensource programem, po dobu trvání Smlouvy.

12.4.12 Pokud se jedná o software distribuovaný pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám vymezený v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Standardní software**“) a Poskytovatel není oprávněn udělit Objednateli alespoň Licenci, pak se Poskytovatel zavazuje udělit či zabezpečit udělení nevýhradního oprávnění k výkonu práva užití (licenci, resp. podlicenci) veškerá autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítovat databáze (Duševní vlastnictví), a to všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové autorské dílo, resp. databáze, určeno, v souladu se standardními obchodními podmínkami Standardního software, a to alespoň na dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel je povinen zabezpečit poskytnutí podpory („subscription/license maintenance“) Standardního software, tj. zabezpečit poskytování nejnovějších verzí Standardního software Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o zabezpečení oprávnění ke Standardnímu software písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat. Oprávnění dle tohoto čl. 12.4.12 Smlouvy musí vždy umožňovat Objednateli používání Standardního software pro potřeby Objednatele a jemu podřízených, jím ovládaných nebo s ním propojených právnických osob, složek, organizací a částí. Poskytovatel není povinen předat Objednateli zdrojový kód k Standardnímu software.

Přechod práv, licenční odměna a garance rozsahu Licence

- 12.5 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 12.6 Odměna za Poskytnutí oprávnění dle tohoto čl. 12 Smlouvy je zahrnuta v ceně Plnění dle této Smlouvy, přičemž Smluvní strany zohlednily zejména účel oprávnění, způsob a okolnosti užití autorského díla, velikost tvůrčího příspěvku autora a územní, časový a množstevní rozsah oprávnění. Bude-li z

jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za Poskytnutí oprávnění dle tohoto čl. 12 Smlouvy, pak se Smluvní strany zavazují vyčíslit výši této odměny bez zbytečného odkladu po doručení požadavku na toto vyčíslení druhé Smluvní straně a poskytnout si v tomto ohledu vzájemně veškerou potřebnou součinnost.

- 12.7 Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Smluvní strany tímto sjednávají, že vznikne-li Poskytovateli právo na odstoupení nebo omezení dle § 2378 Občanského zákoníku, není Poskytovatel oprávněn toto právo uplatnit před uplynutím deseti (10) let od udělení Licence.
- 12.8 Licence dle této Smlouvy se použije v maximální možné míře přípustné českým právem nejen na Duševní vlastnictví, ale také na veškeré součásti poskytnutého Plnění a veškeré výstupy Plnění, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k takovým předmětům práv k nehmotným statkům.

13. ZÁRUKA

- 13.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výsledku Plnění dle této Smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména **Přílohou č. 1** této Smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou.
- 13.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledku Plnění dle této Smlouvy od okamžiku její akceptace po dobu trvání této Smlouvy, nejméně však dvaceti čtyř (24) měsíců od akceptace výsledku Plnění dle této Smlouvy jako celku, nebude-li v Dílčí objednávce stanoveno jinak.
- 13.3 Po dobu poskytování Provozní podpory budou veškeré záruční i mimozáruční závady řešeny v rámci poskytování Provozní podpory. Toto ustanovení se žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění.
- 13.4 Kategorizace závad (incidentů) je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 13.5 Lhůty pro odstranění / vyřešení závad (incidentů) dle jednotlivých kategorií jsou počítány v době dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy.
- 13.6 Objednatel je oprávněn závady (incident) výsledku Plnění dle této Smlouvy nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 13.7 Doba od zjištění závady (incidentu) do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 13.8 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho Plnění poskytnuté/dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní anebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého Plnění. V případě, že by nárok

třetí osoby vzniklý v souvislosti s Plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazů či omezení užívání Plnění či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez nároku na úplatu nad rámec ceny podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.

14. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 14.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 14.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět zejména veškeré úkony v rámci vystavování Dílčí objednávky, změny a zpětvzetí Dílčí objednávky dle čl. 7.6 Smlouvy, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky k Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat Smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 14.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 14.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 5** této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 14.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby i bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě tří (3) dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 14.6 Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako správci zpracovávat osobní údaje fyzických osob jednajících na straně druhé Smluvní strany (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje oprávněných osob) a případně dalších osob podílejících se na plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek (jako subjekty údajů) pro účely plnění Smlouvy anebo Dílčích objednávek, interní evidence správce, ochranu jeho práv a dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.
- 14.7 Právní základ pro takové zpracování osobních údajů je oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Smlouvy anebo Dílčích objednávek, oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce smluvní stranou, a na ochraně jeho práv, nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá, zejména v oblasti daňových a účetních zákonů. Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících a po dobu nezbytnou k plnění právních povinností Smluvních stran.

- 14.8 Obě Smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů jinou Smluvní stranou na základě této Smlouvy bez zbytečného odkladu.

15. OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 15.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 15.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
 - 15.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 15.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nepřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany.
- 15.3 Za třetí osoby podle čl. 15.2 Smlouvy se nepovažují:
- 15.3.1 zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
 - 15.3.2 orgány Smluvních stran a jejich členové;
 - 15.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele; a
 - 15.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám v této Smlouvě.
- 15.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskyvatelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou Důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 15.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z 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 (dále jen „**Narizení**“) a ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;

- 15.6 Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zabezpečit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 15.7 Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním dle této Smlouvy anebo Dílčích objednávek mít povahu osobních údajů dle Nařízení, 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.
- 15.8 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 15.9 Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající Smluvní stranou by předávající Smluvní straně mohlo způsobit újmu.
- 15.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel přitom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 15 Smlouvy se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 15.11 Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě tj. např. ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající Smluvní strana povinna upozornit přijímající Smluvní stranu na

důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací ve smyslu této Smlouvy.

- 15.12 Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, které IT infrastruktura Objednatele či její část obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z nich byla získána.
- 15.13 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
- 15.13.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů;
 - 15.13.2 mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Smluvní strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
 - 15.13.3 měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 15.13.4 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 15.13.5 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi; a
 - 15.13.6 jsou obsaženy v Smlouvě anebo Dílčí objednávce a jsou uveřejněny dle ZRS a v souladu se ZZVZ.
- 15.14 Za Důvěrné informace se ve smyslu čl. 15.13 Smlouvy zejména nepovažují:
- 15.14.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh; a
 - 15.14.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 15.15 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 15.15.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků; a
 - 15.15.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.
- 15.16 Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v čl. 15.3 Smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé Smluvní strany.

- 15.17 Objednatel je dále výslovně oprávněn zpřístupnit jakékoliv výsledky Plnění (zejména Duševní vlastnictví a Dokumentaci) uživatelům či třetím osobám v rozsahu a způsoby vhodnými pro využití oprávnění dle čl. 12 Smlouvy. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
- 15.18 Poskytovatel neprodleně na žádost Objednatele, a vždy v případě zániku Smlouvy, vrátí Objednateli všechny písemné dokumenty obsahující Důvěrné informace a jakékoliv další materiály obsahující anebo odvozující jakékoliv Důvěrné informace a dále informace neveřejného charakteru; Poskytovatel rovněž zabezpečí, že totéž učiní všechny další osoby, kterým byly Důvěrné informace Poskytovatelem zpřístupněny. Poskytovatel se zavazuje, že si v takovém případě neponechá žádné kopie, výpisy anebo jiné celkové nebo částečné reprodukce či záznamy Důvěrných informací. Všechny dokumenty, memoranda, poznámky a ostatní písemnosti vyhotovené Poskytovatelem anebo jinými osobami na základě Důvěrných informací je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zničit. Poskytovatel se výslovně zavazuje zničit materiály uložené v počítačích, textových editorech anebo jiných zařízeních obsahujících Důvěrné informace. Toto zničení a odstranění materiálů bude Objednateli písemně potvrzeno vedoucím zaměstnancem Poskytovatele, který byl zničením a odstraněním materiálů pověřen.
- 15.19 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho Důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva a Dílčí objednávky byly v plném rozsahu zveřejněny v souladu se zákonnými povinnostmi Objednatele.
- 15.20 S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel může během poskytování Plnění zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**Osobní údaje**“).
- 15.21 Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování Osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 6** této Smlouvy.
- 15.22 Zpracování Osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Plnění dle této Smlouvy, kdy odměna Poskytovatele za zpracování Osobních údajů je zahrnuta v ceně za Plnění dle Smlouvy.
- 15.23 Zpracování Osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

16. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 16.1 Není-li v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že

- 16.1.1 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 poskytnutí Plnění může být prováděno na podpůrných aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systému.
- 16.1.2 Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.
- 16.2 Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti podpůrných aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a podpůrných aktiv významných informačních systému je určen předmětem této Smlouvy.
- 16.3 Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 7** této Smlouvy (dále jen „**Kybernetické požadavky**“), a to nejpozději od účinnosti Smlouvy.
- 16.4 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli alespoň jednou (1) ročně po dobu účinnosti této Smlouvy a následně také jeden (1) rok po ukončení trvání této Smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly):
- 16.4.1 jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatele v ICT prostředí Poskytovatele;
- 16.4.2 jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 7** této Smlouvy
- 16.5 Objednatel je oprávněn při zákaznickém auditu využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 16.6 Poskytovatel umožní Objednateli zákaznický audit provedený prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
- 16.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu deset (10) ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zabezpečit účast kvalifikovaných pracovníků.
- 16.8 Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
- 16.8.1 na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 7** této Smlouvy; nebo
- 16.8.2 v rámci zákaznického auditu dle čl. 16.7 této Smlouvy;
- odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevyšší devadesát (90) kalendářních dnů.

- 16.9 Články 16.1 až 16.7 této Smlouvy se nepoužijí, pokud je Poskytovatel pro poskytování předmětu plnění orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
- 16.10 Poskytovatel se dle této Smlouvy zavazuje:
- 16.10.1 poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
 - 16.10.2 na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Plnění dle této Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zabezpečit účast kvalifikovaných pracovníků;
 - 16.10.3 neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy;
 - 16.10.4 bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zabezpečit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
 - 16.10.5 bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Plnění dle této Smlouvy;
 - 16.10.6 při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy;
 - 16.10.7 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;
 - 16.10.8 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti; a
 - 16.10.9 informovat Objednatele o rizicích Plnění a jejich řízení ze strany Poskytovatele.

17. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 17.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 17.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 17.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob vymezených v čl. 14 této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

- 17.4 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo prostřednictvím datové schránky či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Dílčí objednávky, připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 7 této Smlouvy.
- 17.5 Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím informačního systému datových schránek. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 17.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu.
- 17.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů. Každá Smluvní strana oznámí druhé Smluvní straně jakékoliv změny oprávněných osob stanovených v **Příloze č. 5** této Smlouvy, a to způsobem stanoveným v této Smlouvě, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého (10.) dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 17.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

18. NÁHRADA ÚJMY

- 18.1 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 Smluvních stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Smlouvy.
- 18.2 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují

k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmám a k minimalizaci vzniklých škod či újmy.

- 18.3 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškerou újmu, způsobenou porušením této Smlouvy či povinností uložených Poskytovateli dle Nařízení. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakoukoliv újmu, která mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vznikne na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného orgánu veřejné moci.
- 18.4 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 18.5 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku (dále jen „**Vyšší moc**“).
- 18.6 Za Vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale v plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou Smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 18.7 Za Vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Smluvní strany a dále překážky plnění, které byla příslušná Smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Smluvní strana již byla v prodlení.
- 18.8 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky Vyšší moci. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek Vyšší moci.
- 18.9 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy každé jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající celkové nabídkové ceně za celou dobu trvání této Smlouvy (viz Nabídka Poskytovatele na Veřejnou zakázku). Ustanovení § 2898 Občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 18.10 Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, bude případná náhrada újmy zaplácena v penězích a v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.

19. SANKCE

- 19.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 19.1.1 v případě prodlení Poskytovatele s provedením zabezpečení Podpory výrobce Zabbix v termínech dle Harmonogramu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 19.1.2 v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Provozní podpory dle Harmonogramu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 19.1.3 v případě, že Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím příslušného Plnění dle Dílčí objednávky vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny příslušného Plnění dle Dílčí objednávky, s jehož poskytnutím je v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení s poskytnutím Plnění;
 - 19.1.4 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Plnění využívat poddodavatele nebo členy Realizačního týmu či jinak porušovat povinnosti stanovené v čl. 4.6 až čl. 4.23 této Smlouvy (s výjimkou čl. 4.17 této Smlouvy), vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
 - 19.1.5 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zabezpečit a prokázat Objednateli, že Náhradní kvalifikovaná osoba splňuje alespoň Minimální kvalifikační předpoklady stanovené pro Kvalifikovanou osobu dle čl. 4.17 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč z za každý i započatý den prodlení vůči lhůtě dle čl. 4.15;
 - 19.1.6 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Plnění využívat poddodavatele v rozporu s ustanoveními čl. 4.22 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
 - 19.1.7 v případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Dílčí objednávky ve smyslu čl. 7.9 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
 - 19.1.8 v případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv svoji povinnost dle čl. 10 (s výjimkou čl. 10.7, 10.8, 10.9 a 10.23 Smlouvy) vzniká Objednateli, nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
 - 19.1.9 v případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv povinnost uvedenou v čl. 10.7 Smlouvy, tj. porušení povinnosti Poskytovatele mít po celou dobu platnosti Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti v rozsahu stanoveném v čl. 10.7 této Smlouvy uhradí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení;

- 19.1.10 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle čl. 10.7 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 19.1.11 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle čl. 10.8 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 19.1.12 v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle čl. 10.9 Smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 19.1.13 v případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 10.23 této Smlouvy použije podklady, data a/nebo hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Plnění podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 19.1.14 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 12 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;
- 19.1.15 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací či nakládání s Osobními údaji dle čl. 15 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 19.1.16 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 16 této Smlouvy nebo Kybernetických požadavků uvedených v **Příloze č. 7** této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 19.1.17 nedodrží-li Poskytovatel sjednanou dobu vyřešení a odstranění incidentu – A (alespoň poskytnutím náhradního řešení (workaround)) dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 19.2 Poskytovatel bere na vědomí, že další sankce anebo slevy z cen nad rámec čl. 19 této Smlouvy mohou být sjednány v Dílčí objednávce nebo upraveny v jiných částech této Smlouvy.
- 19.3 Smluvní pokuty anebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinné Smluvní

straně, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

- 19.4 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezbujuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 19.5 Zaplacením smluvní pokuty nebo slevy z ceny není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se do limitu náhrady újmy dle čl. 18.9 této Smlouvy nezapočítává.

20. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 20.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Smlouvy anebo Dílčích objednávek. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 20.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na Harmonogram a termíny Plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 20.3 Jakékoliv změny Smlouvy anebo Dílčích objednávek musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

21. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 21.1 Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 21.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle ZRS. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zabezpečí Objednatel.
- 21.3 V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Smluvní strany dohodly, že Smlouva neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Smluvních 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 Smluvní strany s uveřejněním Smlouvy, včetně jejích příloh, souhlasí;

výjimkou jsou Osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 5**, které budou znečitelněny.

- 21.4 Tato Smlouva se uzavírá do uplynutí **čtyřiceti osmi (48) měsíců** ode dne její účinnosti.
- 21.5 Účinnost Dílčí objednávky může překročit dobu trvání této Smlouvy. V případě předčasného zániku Smlouvy z jakéhokoli důvodu není účinnost Dílčích objednávek dotčena, ledaže by se důvod zániku Smlouvy vztahoval i na tyto Dílčí objednávky. V takovém případě se práva a povinnosti Smluvních stran v Dílčích objednávkách neupravené budou do splnění Dílčích objednávek řídit zněním ustanovení této Smlouvy.
- 21.6 Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími objednávkami a touto Smlouvou. Tato Smlouva a jednotlivé Dílčí objednávky nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 21.7 Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy či Dílčí objednávky z důvodů stanovených touto Smlouvou.
- 21.8 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy či Dílčí objednávky zejména v případě, že:
 - 21.8.1 možnost odstoupení stanoví právní předpisy;
 - 21.8.2 Poskytovatel je v prodlení s provedením zabezpečení Podpory výrobce Zabbix nebo se zahájením poskytování Provozní podpory oproti Harmonogramu anebo Služeb na objednávku oproti termínu plnění stanoveném v Dílčí objednávce, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než deset (10) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 21.8.3 Poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné Plnění, které způsobí nebo může reálně způsobit výpadek IT infrastruktury Objednatele či její podstatné části;
 - 21.8.4 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne trojnásobku měsíční ceny Provozní podpory;
 - 21.8.5 trvání incidentů kategorie A, B nebo C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro jejich odstranění / vyřešení;
 - 21.8.6 dojde k porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací či Osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 21.8.7 Poskytovatel porušil povinnost si nechat předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem dle čl. 10.6.5 Smlouvy;
 - 21.8.8 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;

- 21.8.9 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů);
- 21.8.10 Poskytovatel vstoupí do likvidace;
- 21.8.11 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavatelů ve smyslu čl. 4.22 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce;
- 21.8.12 Poskytovatel neoznámí změnu člena Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 5** této Smlouvy Objednateli, kdy v důsledku této změny je poskytováno Plnění prostřednictvím osoby, která nesplňuje požadovanou odbornost na původního člena Realizačního týmu;
- 21.8.13 se ukáží prohlášení Poskytovatele dle čl. 10.16 této Smlouvy jako nepravdivá anebo poruší-li Poskytovatel svou oznamovací povinnost dle čl. 10.18 nebo povinnosti dle čl. 10.19 nebo 10.20 této Smlouvy.
- 21.9 Objednatel je oprávněn od Smlouvy či Dílčí objednávky odstoupit rovněž v případě, pokud mu nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování Plnění dle Smlouvy, resp. příslušné Dílčí objednávky.
- 21.10 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy či Dílčí objednávky v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy (v případě Dílčí objednávky dotčené Dílčí objednávky) po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 21.11 Účinky odstoupení od Smlouvy anebo Dílčí objednávky nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum (ex nunc účinky odstoupení). Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčeny již uzavřené Dílčí objednávky, nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně písemně jinak.
- 21.12 V případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu si Objednatel ponechá již dodané, akceptované a provedené části Plnění a je povinen zaplatit za ně příslušnou cenu či její část. U dodaných, ale dosud neakceptovaných a neprovedených částí Plnění Smluvní strany vstoupí v jednání ohledně finančního vypořádání a případného vrácení nebo ponechání neakceptovaných a neprovedených částí Plnění.
- 21.13 Smluvní 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 smlouvy bez dalšího.

- 21.14 Poskytovatel nemá právo odstoupit od této Smlouvy nebo Dílčí objednávky v případě nevhodných příkazů Objednatele či poskytnutí nevhodné věci Objednatelem dle § 2595 Občanského zákoníku.
- 21.15 Žádná ze Smluvních stran není oprávněna tuto Smlouvu ani Dílčí objednávku vypovědět, nestanoví-li tato Smlouva pro konkrétní případ jinak.
- 21.16 Zánikem této Smlouvy anebo Dílčí objednávky nejsou dotčena zejména následující ustanovení Smlouvy: čl. 12 (Vlastnické právo a užívací práva), čl. 13 (Záruka), čl. 15 (Ochrana informací a Osobních údajů), čl. 16 (Kybernetická bezpečnost), čl. 17 (Součinnost a vzájemná komunikace), čl. 18 (Náhrada újmy), čl. 19 (Sankce), čl. 22 (Součinnost při ukončení), čl. 24 (Rozhodné právo a řešení sporů). čl. 25 (Závěrečná ustanovení), související ustanovení příloh, tento čl. 21.16 Smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku této Smlouvy anebo Dílčí objednávky.

22. SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ

- 22.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele v období až tří (3) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou (z jakéhokoliv důvodu) provádět činnosti spočívajících v:
- 22.1.1 přípravě a předání výstupů Plnění, jež je možné předat (zejména dat), novému poskytovateli;
- 22.1.2 poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami;
- 22.1.3 poskytování další součinnosti dle tohoto čl. 22 této Smlouvy;
- (dále jen „**Součinnost při ukončení**“).
- 22.2 Součinnost Poskytovatele je poskytována v rámci Provozní podpory a odměna je zahrnuta v ceně dle čl. 8 Smlouvy. Maximální rozsah Součinnosti při ukončení je deset (10) ČD za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení.
- 22.3 Poskytovatel se zavazuje Součinnost při ukončení poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí poskytování služeb obdobných Plnění novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
- 22.4 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Plnění nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Plnění či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci Součinnosti při ukončení povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené

třetí strany a zahájit poskytování Součinnosti při ukončení nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.

- 22.5 Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Plnění či jeho příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Plán ukončení**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatelem určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit.
- 22.6 Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší, přičemž takový požadavek může být doručen nejdříve jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy a kdykoliv poté; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem. Odměna za vypracování Plánu ukončení je zahrnuta v ceně dle čl. 8 Smlouvy a jeho příprava se započítává do maximálního rozsahu ČD sjednaného pro Součinnost při ukončení.
- 22.7 V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude novým poskytovatelem Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Plán ukončení.

23. ZMĚNY PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

- 23.1 V případě změny příslušných právních předpisů nebo přijetí nových právních předpisů majících dopad na Smlouvu (Plnění), zahájí Smluvní strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Smlouvě anebo jednání o uzavření zvláštní smlouvy (např. zohlednění bezpečnosti informací, kybernetické bezpečnosti apod.), které budou reflektovat dané změny, přičemž Smluvní 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 Smluvní stranou. Smluvní strany budou při tom postupovat v souladu se změnovým řízením dle čl. 20 této Smlouvy. Uzavření jakéhokoliv dodatku k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvy musí vždy proběhnout v souladu se ZZVZ a ustanovení ZZVZ mají v takovém případě přednost před ustanoveními upravujícími uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 23.2 Pokud se Smluvní strany ve stanovené lhůtě dle čl. 23.1 této Smlouvy na uzavření dodatku nebo zvláštní smlouvy nedohodnou, pak je Objednatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena

Poskytovateli, a končí poslední den posledního měsíce výpovědní doby (ustanovení čl. 21 této Smlouvy se uplatní přiměřeně). Do skončení výpovědní doby postupují Smluvní strany podle Smlouvy v jejím dosavadním znění, ledaže Objednatel stanoví, že na dalším plnění Smlouvy nemá zájem. V takovém případě Poskytovatel přeruší poskytování Plnění.

24. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 24.1 Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou anebo Dílčí objednávkou výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem, Autorským zákonem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 24.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy/Dílčí objednávky nebo v souvislosti s touto Smlouvou/Dílčí objednávkou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně.
- 24.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena dle čl. 24.2 Smlouvy do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u příslušného obecného soudu České republiky. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 25.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou Smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak, přičemž jakákoliv změna Smlouvy bude provedena v souladu se ZZVZ.
- 25.2 V zájmu vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně uvádějí, že hovoří-li tato Smlouva o Plnění, je tím míněno Plnění poskytované na základě této Smlouvy a příslušné Dílčí objednávky.
- 25.3 Smluvní strany vylučují možnost uzavření smlouvy nebo dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 Občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 25.4 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností.
- 25.5 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, s výjimkou dle čl. 21.3 této Smlouvy, byla vedena v Centrální

evidenci smluv vedené Objednatel, která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznamu poddodavatelů Poskytovatele byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatel. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

- 25.6 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vnutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 25.7 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 25.8 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky ze Smlouvy nebo Dílčí objednávky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- 25.9 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je v souladu s použitelnou právní úpravou.
- 25.10 V případě rozporů mezi touto Smlouvou a **Přílohou č. 1** této Smlouvy má přednost **Příloha č. 1** této Smlouvy. V případě rozporů mezi touto Smlouvou a jejími ostatními přílohami má přednost tato Smlouva. V případě rozporů mezi jednotlivými přílohami má přednost **Příloha č. 1**.
- 25.11 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|----------------------|---|
| Příloha č. 1: | Specifikace Plnění; |
| Příloha č. 2: | Vzor Výkazu Plnění a Akceptačního protokolu; |
| Příloha č. 3: | Harmonogram; |
| Příloha č. 4: | Cena; |
| Příloha č. 5: | Oprávněné osoby, Realizační tým a seznam poddodavatelů; |
| Příloha č. 6: | Ujednání o ochraně a zpracování Osobních údajů; |
| Příloha č. 7: | Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky); |
| Příloha č. 8: | Vzor Dílčí objednávky; |
| Příloha č. 9: | Seznam ICT standardů. |

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní Smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

.....
Hlavní město Praha

Mgr. Jiří Károly

ředitel Odboru inforatických činností
MHMP

.....
TOTAL SERVICE a.s.

Ing. Jan Navrátil

člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1
Specifikace Plnění

Příloha ZD/ Smlouvy – paušální provoz ze 3 KL:

KL01 – Zajištění správy a provozu dohledového nástroje Zabbix

KL02 – HelpDesk služby

KL03 – Správa serverové výpočetní infrastruktury pro provozní monitoring

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL01 – Zajištění správy a provozu dohledového nástroje Zabbix
Název služby	Zajištění správy a provozu dohledového nástroje Zabbix
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Webový server Databázový server Management server Server pro automatizovanou správu agentů, určený pro Ansible playbooky Grafické rozhraní dashboardy
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
Provoz služby zahrnuje	
<ul style="list-style-type: none"> b. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů DC, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Objednatele. c. Spolupráce se správci datových center a nonIT technologií a zabezpečení předávání dat z technologického monitoringu. d. Udržování aktuálnosti všech zařízení a sítí, včetně provozovaných služeb v prostředí dohledového nástroje po dodání potřebných podkladů Objednatelem. e. Udržování aktuálnosti všech závislostí mezi sledovanými zařízeními (např. ISP > router > core switch > access switch) po dodání potřebných podkladů Objednatelem. f. Zajištění součinnosti pro nastavování limitů u jednotlivých triggerů. g. Kontrola výkonnosti a performance monitorovacího systému (na týdenní bázi). h. Incident management - odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support. i. Problem management - návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu. j. Předávání požadavků a zajištění eskalace na support výrobce. 	
Popis dohledového systému	
<p>Monitoring poskytuje oběma Smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasové zprávy, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Objednatelem.</p> <p>Monitoring ICT infrastruktury je Poskytovatel povinen zabezpečit v dostupnosti v režimu 24x7x365. Poskytovatel zabezpečí plnění záznamů o prvcích a zařízeních v rámci dohledového nástroje, za využití týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.</p> <p>Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.</p> <p>Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, minimálně pro CPU, SNMP apod.</p>	

<p>Součástí je reporting z dohledového nástroje, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.</p>	
<p>Způsob kontroly</p>	
<p>Pravidelný kvartální reporting incidentů, problémů a návrh nápravných opatření</p>	
<p>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</p>	
<p>Omezení</p>	<p>Objednatel zajistí provoz nástroje a přístup pro Poskytovatele.</p>
<p>Další podmínky</p>	<p>Objednatel zajistí aktuálnost monitorovaných systémů. Bez těchto aktuálních dat Poskytovatel neručí za kompletnost monitorovaných dat. V případě potřeby Objednatel zajistí potřebné součinnosti třetích stran pro korektní nastavení monitorovacích šablon. Součástí služby není programování nových monitorovacích šablon. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená Služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p>
<p>POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ</p>	
<p>Plně funkční monitorovací řešení, včetně aktivního sledování všech definovaných technologií.</p>	

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL02 – HelpDesk služby	
Název služby	HelpDesk služby	
VYMEZENÍ SLUŽBY		
Prostředí	Produkční HelpDeskové systémy	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ		
HelpDesk služby		
<ul style="list-style-type: none"> a. Dostupnost služby HelpDesku v režimu 24x7x365. b. Poskytovaná služba v souladu s ITIL. c. Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001. d. Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů - telefonních, emailových, monitoring notifikací. e. Okamžitá notifikace Objednatele v případě problému výkonosti či nedostupnosti některých ze systémů. f. Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza). g. Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostí a servisních zásahů. h. Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí. 		
HelpDesk nástroj		
<ul style="list-style-type: none"> a. HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS. b. HelpDeskový nástroj musí být propojen na centrální nástroj HelpDesk/ServiceDesk Objednatele. c. Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku. d. Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje. 		
Způsob kontroly		
Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí tři kalendářní měsíce.		
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	jednotka	hodnota
Dostupnost	hod	24x7x365
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku od jeho nahlášení do HelpDesku	[hod]	2
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Další podmínky	Poskytovatel zabezpečí napojení svého HelpDeskového nástroje na HelpDesk Objednatele pomocí RestAPI.	

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL03 – Správa serverové výpočetní infrastruktury pro provozní monitoring	
Název služby	Správa serverového prostředí	
VYMEZENÍ SLUŽBY		
Prostředí	Produkční – servery	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ		
Provoz a správa služby		
<p>a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi).</p> <p>b. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby.</p> <p>c. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support.</p> <p>d. Správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, (na denní bázi).</p> <p>e. Konfigurace a administrace infrastruktury.</p> <p>f. Kontrola dostupnosti všech HW komponent pro dohledové nástroje.</p> <p>g. Součinnost v rámci servisní podpory s podporou výrobce Zabbix – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s poskytovateli technologií).</p>		
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	jednotka	hodnota
Dostupnost	[%/měsíc]	99
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)
Max. doba výpadku	[hod]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8
Max. doba servisní odezvy (reakční doba)	[min]	120
Doba vyřešení a odstranění incidentu – A (alespoň poskytnutím náhradního řešení (workaround))	[hod]	8
Doba vyřešení a odstranění incidentu – B (alespoň poskytnutím náhradního řešení (workaround))	[dny]	3
Doba vyřešení a odstranění incidentu – C (alespoň poskytnutím náhradního řešení (workaround))	[dny]	5
Upřesnění kategorií incidentů a závad		
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů.	

Kategorie B	Závada, incident nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho serveru. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.
Kategorie C	Závady nebo incidenty, které neomezí provoz služby a ostatní závady nebo incidenty nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze doby trvání incidentů kategorie A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Dostupnost tak představuje procentuální dobu funkčnosti služby bez incidentu kategorie A. Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	1x HW serverové prostředí implementace Zabbix v prostředí OIC.
Omezení	Součástí služby není podpora a maintenance výrobců HW/SW. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená Služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění SW/HW závady.

PŘÍLOHA Č. 2

Vzor Výkazu a Akceptačního protokolu

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
VÝKAZ PLNĚNÍ		

PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Vedoucí projektu za MHMP	
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Číslo smlouvy	<i>popř. jiný dokument, na základě jehož k akceptaci dochází</i>
Předmět plnění	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace, CD...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Hlavní město Praha
Sídlo	Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01
IČO	00064581
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve Smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	
Funkce	

SEZNAM POSKYTNUTÝCH PLNĚNÍ

Datum	Popis provedené práce	Trvání (h)
Celkem:		ČD

nebo Příloha Výkazu plnění

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Vedoucí projektu za MHMP	
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT AKCEPTACE

Číslo smlouvy	
Detailní předmět dodávky, plnění	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace, CD s aplikací, spuštění aplikace,...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Hlavní město Praha
Adresa	Mariánské náměstí 2/2, PSČ 11001 Praha 1
IČO	000 64 581
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve Smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve Smlouvě</i>
Funkce	

SEZNAM PŘÍLOH

Typ přílohy	Název	Označení přílohy	Zodpovědná osoba za přílohu	Doplňující informace
1.				
2.				

SEZNAM VAD

č.	VADA	Popis vady	Termín odstranění	Osoba, zodpovědná za odstranění vady
1.				
2.				

Po odstranění vady proběhne nová akceptační procedura.

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtně)

<input type="checkbox"/>	Při akceptaci nebyly zjištěny vady.
<input type="checkbox"/>	Při akceptaci byly zjištěny vady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto vady NEBRÁNÍ akceptaci.
<input type="checkbox"/>	Při akceptaci byly zjištěny vady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto vady BRÁNÍ akceptaci.

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

PŘÍLOHA Č. 3

Harmonogram

Plnění	Termín zahájení	Termín ukončení	Doba trvání
Provedení zabezpečení Podpory výrobce Zabbix	T	T+48M	48M
Poskytování Provozní podpory	T	T + 48M	48M
Možnost objednat Služby na objednávku	T	T + 48M	48M

T = účinnost Smlouvy

M = měsíc

R = rok

L = let

PŘÍLOHA Č. 4

Cena

Tato příloha upravuje jednotkové ceny za poskytování Plnění dle Smlouvy:

1. Cena za provedení zabezpečení Podpory výrobce Zabbix dle článku 3.1.1 Smlouvy:

Podpora výrobce Zabbix	Cena v Kč bez DPH
Cena za 48 měsíců	6 655 000,00

2. Cena Provozní podpory dle článku 3.1.2 Smlouvy:

Provozní podpora	Cena za jeden (1) měsíc poskytování Provozní podpory, cena v Kč bez DPH
Cena za 1 měsíc	160 000,00

3. Jednotková cena Služeb na objednávku dle článku 3.1.3 Smlouvy:

Pozice	Cena v Kč bez DPH za jednotku (člověkodenní)
Hlavní architekt	11 000,00
Projektový manažer	10 500,00
Specialista ZABBIX	10 500,00
Specialista serverových OS Windows	9 500,00
Specialista serverových OS Linux	9 500,00

PŘÍLOHA Č. 5

Oprávněné osoby, Realizační tým a seznam poddodavatelů

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E mail	
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Ing. Luděk Chaloupka
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Jan Navrátil
Adresa	U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. Jiří Hamouz
Adresa	U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7
E-mail	
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Ing. Filip Horák
Adresa	U Úranie 954/18, 170 00 Praha 7
E mail	
Telefon	

Realizační tým Poskytovatele

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

Pozice (role)	Identifikační a kontaktní údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
Hlavní architekt	Ing. Ondřej Salák	TOTAL SERVICE a.s.
Projektový manažer	Ing. Tomáš Myslivec	TOTAL SERVICE a.s.
Specialista ZABBIX	Ing. Filip Horák	TOTAL SERVICE a.s.
Specialista ZABBIX	Tomáš Horáček	TOTAL SERVICE a.s.
Specialista serverových OS Windows	Ing. Jiří Veličkov	TOTAL SERVICE a.s.
Specialista serverových OS Linux	Zdeněk Přeček	TOTAL SERVICE a.s.

Seznam poddodavatelů

Plnění nebude poskytováno prostřednictvím poddodavatelů.

PŘÍLOHA Č. 6

Ujednání o ochraně a zpracování Osobních údajů

S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje subjektů údajů ve smyslu Nařízení při poskytování některých Plnění dle této Smlouvy (dále jen „**Evidované osoby**“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování Osobních údajů dle Nařízení, mezi Objednatelem jako správcem Osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Smlouvy jako zpracovatelem Osobních údajů, uvedená níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- a. Objednatel jako správce Osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele Osobních údajů zpracováváním Osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- b. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Smlouvy.
- c. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování Osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a Nařízením, a zpracovávat Osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- d. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující Osobní údaje a bezpečně smazat veškeré Osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto Osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Smlouvy Poskytovatel povinen Objednatele informovat.
- e. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- f. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli Osobních údajů vyplývají z Nařízení, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- g. Poskytovatel je povinen zabezpečit, že zpracovávání Osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě,

že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zabezpečí provedení těchto úkonů.

- h. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- i. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola Poskytovatele, který provádí zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování Osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).
- j. Poskytovatel není oprávněn Osobní údaje Evidovaných osob 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.
- k. Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů. Poskytovatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při plnění povinností dle Nařízení reagovat na žádosti o výkon práv Evidovaných osob, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
- l. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy 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 (jak je tento pojem definován níže). Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s Osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.
- m. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů (dále jen „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Poskytovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Poskytovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto článku, informuje Poskytovatel Objednatele nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo jeho hrozbě Poskytovatel dozví. Poskytovatel je i po poskytnutí informace Objednateli 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.

- n. Informace dle článku 1 bod m **Přílohy č.6** této Smlouvy musí přinejmenším obsahovat:
- i. popis povahy daného případu Porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů – Evidovaných osob a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
 - ii. popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení osobních údajů;
 - iii. popis opatření, která Poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- o. Pokud Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů podle článku 35 Nařízení dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této Smlouvě nestanovené, je Poskytovatel povinen taková opatření provést a obě Smluvní strany takovou změnu promítnou změnou této **Přílohy č. 6** této Smlouvy.

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje Evidovaných osob pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Plnění dle Smlouvy a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy.
- b. Zpracování Osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy, který bude upřesněn v Dílčí objednávce, přičemž se zejména bude jednat o následující kategorie Osobních údajů:
 1. identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
 2. kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, bydliště, kontaktní adresa);
 3. údaje související s pracovním a jiným poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);
 4. údaje o využívání Plnění Evidovanými osobami;
 5. další kategorie Osobních údajů upřesněných v Dílčí objednávce.

3. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- a. Poskytovatel je povinen zabezpečit v rozsahu Plnění poskytovaných dle této Smlouvy řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných Osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení či v jiných právních předpisech.

- b. Poskytovatel je povinen při zpracování Osobních údajů zabezpečit ochranu Osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení Osobních údajů uvedené níže v této příloze Smlouvy.
- c. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými Osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu se Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- d. Poskytovatel se za účelem ochrany Osobních údajů zavazuje zabezpečit zejména, že:
 - i. Přístup k Osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, 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 a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či jiných právních předpisů (dále jen „**Pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zabezpečí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a vždy vhodným způsobem zabezpečí, 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 příloze Smlouvy a za podmínek Nařízení, zejména zabezpečí 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.
 - ii. Při zpracování Osobních údajů budou Osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o Osobní údaje v elektronické podobě.
 - iii. Při zpracování Osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou Osobní údaje uchovány v Objednatelem poskytnutých objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících Osobní údaje.

- iv. Přístup k Osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování Osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; Osobní údaje budou pravidelně zálohovány.
- e. Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě 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.
- f. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů v souladu s Nařízením a jinými právními předpisy, přičemž zabezpečuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - i. plnění pokynů pro zpracování Osobních údajů specialisty Poskytovatele, kteří mají bezprostřední přístup k Osobním údajům,
 - ii. zabránění neoprávněným osobám přistupovat k Osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - iii. zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje, a
 - iv. opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- g. V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen zabezpečit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- h. V oblasti automatizovaného zpracování Osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
 - i. zabezpečit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze Pověřené osoby,
 - ii. zabezpečit, 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,
 - iii. pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
- i. Poskytovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího poskytovatele (dále jen „**Další zpracovatel**“) za následujících podmínek. Poskytovatel informuje Objednatele o veškerých Dalšíh zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených

změnách týkajících se přijetí Dalšíh zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalšíh zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Objednatel nic nenamítal, Objednatel nesvěří zpracování Osobních údajů žádné třetí osobě.

- j. Pokud Poskytovatel zapojí ve smyslu předchozího článku Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 6** Smlouvy, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany Osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- k. Další zpracovatel musí být zároveň poddodavatelem uvedeným v **Příloze č. 5** Smlouvy a splňovat podmínky stanovené pro poddodavatele dle Smlouvy.
- l. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalšíh zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- a. Poskytovatel bude Osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat podle této přílohy Smlouvy po dobu poskytování Plnění dle Smlouvy.
- b. Po uplynutí doby zpracování Osobních údajů podle čl. 4 bodu a. této Přílohy Smlouvy mohou být Osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou Osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování Osobních údajů podle této Přílohy Smlouvy. Poskytovatel jednotlivé Osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovávány.
- c. Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinnosti Poskytovatele v souvislosti se zpracováním Osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu Osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správním orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.

- d.** Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním Osobních údajů a průběžně navrhopat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování Osobních údajů, které zabezpečí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou Osobních údajů.

PŘÍLOHA Č. 7

Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky)

Za účelem plnění povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě dle VKB, je Poskytovatel povinen nad rámec povinností stanovených v těle Smlouvy plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této **Přílohy č. 7** Smlouvy.

Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem tak, aby byl naplněn účel 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. 7** Smlouvy, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek.
 - b. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
 - c. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
 - d. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
 - e. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.
 - f. Poskytovatel je dále povinen dodržovat bezpečnostní politiku Objednatele, byli s ní seznámen.

Čl. 2 Řízení aktiv

2. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu Plnění na své straně:
 - a. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Smlouvy (aktivity se rozumí např. data a informace k předmětu Plnění dle této 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 nabytí účinnosti této Smlouvy a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Smlouvy a po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.

Čl. 3 Řízení rizik

3. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle této Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaného Plnění na své straně:
 - a. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek.
 - b. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Objednateli zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
 - i. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok
 - ii. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět Plnění
 - iii. Realizovaná bezpečnostní opatření
 - iv. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření
 - v. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů
 - vi. Aktuální stav souladu Poskytovatele s Kybernetickými požadavky.

Čl. 4 Organizační bezpečnost

4. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu Plnění na své straně:
 - a. Jmenovat nejpozději do pěti (5) dnů po uzavření této Smlouvy odpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi Smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osobu sdělí Poskytovatel písemně Objednateli v téže lhůtě. Objednatel stanovuje, že určení Kontaktní osoby pro bezpečnost na straně

Poskytovatele nemá dopad na ustanovení čl. 14 Smlouvy týkající se oprávněných osob.

- b. Využívat pro poskytování předmětu Plnění pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny s příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu Plnění.

Čl. 5 Řízení dodavatelů

5. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytovaného Plnění dle této Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaného Plnění na své straně:
 - a. Využívá-li při poskytování Plnění 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 schválení Dílčí objednávky, na jejímž plnění se budou poddodavatelé podílet v případě Služeb na objednávku nebo do deseti (10) dnů od počátku poskytování jiného Plnění, písemným prohlášením o dodržování Kybernetických požadavků u svých poddodavatelů.
 - b. Pokud při poskytování předmětu Plnění dochází ke zpracování Osobních údajů, zabezpečit nad rámec čl. 4.22 Smlouvy a **Přílohy č. 6** Smlouvy uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této Smlouvy) ve smyslu příslušných ustanovení Nařízení.

Čl. 6 Bezpečnost lidských zdrojů

6. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaného Plnění na své straně:
 - a. Zabezpečit, aby Kontaktní osoba nejpozději do třiceti (30) dnů od uzavření Smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování Plnění za stranu Poskytovatele byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele.
 - b. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídicích aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatele zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
 - c. 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.

- d. Zabezpečit, aby osoby podílející se na poskytování Plnění Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
- i. Pro uložení a sdílení dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky (aktiva) a schválené způsoby komunikace;
 - ii. Neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
 - iii. Nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví;
 - iv. Nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
 - v. Nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
 - vi. Nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
 - vii. Nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru;
 - viii. Dodržovali obecně závazné právní předpisy.
7. Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je na straně Objednatele zpracování Osobních údajů pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu Plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno Osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele v rámci plnění Smlouvy zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

Čl. 7 Řízení provozu a komunikací

8. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
- a. Zabezpečit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování Plnění.
 - b. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
 - c. Zabezpečit, že pro poskytování Plnění 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.

Čl. 8 Řízení změn

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
 - b. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.

Čl. 9 Řízení přístupu

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Zavést pravidla řízení přístupu k IT prostředí Objednatele.
 - b. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele a podle principu need-to-know.
 - c. Zabezpečit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu 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 Smlouvy a dva (2) roky po jejím ukončení.
 - d. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT Objednatele požadována časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
 - e. Zabezpečit, aby osoby podílející se na poskytování Plnění a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
 - f. 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.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění přístupu musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládnání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).

Čl. 10 Akvizice, vývoj a údržba

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Zabezpečit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem Plnění Smlouvy, ledaže tyto činnosti provádí Objednatel.
 - b. Předat Objednateli dokumentaci minimálně v následujícím rozsahu:
 - i. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů,
 - ii. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
 - iii. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.
2. V případě, že poskytované Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek zahrnuje vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
 - a. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.
 - b. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděného nebo provedeného Plnění, předložit Objednateli vyvíjený zdrojový kód software a výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), po jeho dokončení, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování Plnění v souladu se Smlouvou a těmito Kybernetickými požadavky.
 - c. 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.
 - d. Zabezpečit, že Plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru anebo které jsou specifikovány výslovně ve Smlouvě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
 - e. Pokud je součástí Plnění i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zabezpečit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
 - f. Zabezpečit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele (pokud testovací prostředí neprovozuje Objednatel) a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.
 - g. Zabezpečit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Smlouvy specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný zdrojový kód a další nezbytná data pro provozování předmětu Plnění této Smlouvy.
 - h. Zabezpečit, že v rámci poskytovaného Plnění bude dodáván software:
 - i. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele;

- ii. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen).
- i. Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
- j. Předat zdrojový kód Objednateli bezpečnou formou zajišťující jeho integritu.
- k. Zabezpečit řízení verzí zdrojového kódu.
- l. Zabezpečit zálohování zdrojového kódu a jeho uložení mimo produkční prostředí.
- m. Zabezpečit, aby distribuce zdrojových kódů obsahovala soubor z vývojového prostředí na řízenou kompilaci těchto zdrojových kódů.
- n. Nevyvíjet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele zdrojový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnutí bezpečnostních incidentů.
 - b. 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.
 - c. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
 - d. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládnutí 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.
 - e. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
 - f. 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.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnutí 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 Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany

Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená ve Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

Čl. 12 Řízení kontinuity činností

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Zabezpečit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování Plnění.
 - b. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zabezpečit dle sjednané úrovně poskytovaného Plnění.

Čl. 13 Kontrola a audit

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany Národního úřadu pro kybernetickou bezpečnost dle § 23 ZKB.

Čl. 14 Fyzická bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. 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.
 - b. V rozsahu poskytování Plnění zabezpečit 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.

Čl. 15 Bezpečnostní nástroje

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Plnění na své straně:
 - a. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/která neodpovídají požadavkům na ochranu integrity a bezpečnosti komunikační sítě.

- b. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
- c. Připojovat do 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 určenou v této Smlouvě.
- d. 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.
- e. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu Plnění Smlouvy:
 - i. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
 - ii. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
 - iii. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
 - iv. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejít schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
 - v. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
- f. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
- g. 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.
- h. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek, a to po celou dobu trvání Smlouvy a po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.
- i. Zabezpečit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu poskytování Plnění dle Smlouvy a Dílčích objednávek a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
- j. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zabezpečit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.

- k. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
2. 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 Smlouva nestanoví jinak.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu poskytování Plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.

Čl. 16 Ostatní

Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele a vždy nejpozději do třiceti (30) dnů od zániku Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak předat Objednateli nebo novému poskytovateli data a provozní údaje potřebné pro zachování provozu Plnění, a to ve formátu definovaným Objednatelem; nebo tato data a provozní údaje zlikvidovat Objednatelem určeným způsobem.

PŘÍLOHA Č. 8
Vzor Dílčí objednávky

Věc: Dílčí objednávka č. [BUDE DOPLNĚNO] na základě Smlouvy č. [BUDE DOPLNĚNO]

OBJEDNATEL:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1
zastoupené: Mgr. Jiřím Károlym, ředitelem Odboru infromatických činností
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
bankovní účet: 27-5157998/6000
oprávněná osoba: [BUDE DOPLNĚNO]

POSKYTOVATEL:

TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
zastoupená: Ing. Janem Navrátilem, členem představenstva
IČO: 256 18 067
DIČ: CZ25618067
bankovní účet: 579 579 583/0300
oprávněná osoba: Ing. Jiří Hamouz

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

na základě „Smlouvy na podporu a rozvoj monitorovacího nástroje Zabbix“ č. [BUDE DOPLNĚNO] uzavřené dne [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen „Smlouva“) u Vás objednááme níže uvedené Plnění.

V souladu s Občanským zákoníkem a Smlouvou se schválením této Dílčí objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovateli tímto vzniká povinnost poskytovat Plnění v níže uvedeném rozsahu a výsledky předat níže uvedenému zástupci Objednatele k akceptaci dle Smlouvy. Objednateli vzniká povinnost zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu.

1. **Předmět Plnění vč. věcného rozsahu či požadovaných výsledků Plnění:**

[BUDE DOPLNĚNO – Objednatel vyspecifikuje požadované Plnění.]

2. **Požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Plnění:**

[BUDE DOPLNĚNO]

3. **Specifikace členů realizačního týmu**

[BUDE DOPLNĚNO]

4. **Stanovení nových akceptačních kritérií, odpovídá-li to povaze Plnění:**

[Nejsou stanoveny žádná další akceptační kritéria nad rámec Smlouvy. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

5. **Celková předpokládaná cena za Plnění**

a. Objednatelem předpokládaný rozsah Plnění a cena:

[BUDE DOPLNĚNO, předpoklad počtu ČD krát sazba za ČD.]

b. Podrobný rozpis jednotkové ceny za ČD dle této Dílčí objednávky je uveden v **Příloze č. 4** Smlouvy.

c. Cenová a platební ujednání se v plném rozsahu řídí příslušnými odstavci článku 8 Smlouvy.

6. **Stanovené místo plnění:**

[Místo plnění je totožné s místem plnění dle Smlouvy. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

7. **Smluvní sankce nad rámec Smlouvy:**

[Smluvní sankce nad rámec Smlouvy nejsou stanoveny. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

8. Další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele:

[Další požadavky Objednatele nejsou stanoveny. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ]

9. Další podmínky:

1. Smluvní strany této Dílčí objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato Dílčí objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejích účastnících, předmětu, číselné označení této Dílčí objednávky, datum jejího podpisu a její text.
2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Dílčí objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek, s výjimkou dle čl. 21.3 Smlouvy.
3. Smluvní strany této Dílčí objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této Dílčí objednávky v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů zabezpečí Objednatel.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této Dílčí objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
5. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie, bez nároku na jakoukoliv odměnu či náhradu nad rámec ceny dle Smlouvy. Toto spolupůsobení je povinen zabezpečit i u svých případných poddodavatelů.
6. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této Dílčí objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
7. Tato Dílčí objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Dílčí objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.
8. Práva a povinnosti Smluvních stran neupravené touto Dílčí objednávkou se řídí Smlouvou a jejími přílohami.
9. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno, že Smluvní strany se mohou v Dílčí objednávce od Smlouvy odchýlit, má v případě rozporu této Dílčí objednávky a Smlouvy přednost Smlouva vč. jejich příloh.

10. Lhůta k potvrzení objednávky:

1. V případě že Dílčí objednávka neobsahuje vady dle čl. 7.8 Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje na tuto Dílčí objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po uplynutí lhůty dle čl. 7.9 Smlouvy, písemně reagovat. Písemným potvrzením Dílčí objednávky ze strany Poskytovatele dojde k zahájení poskytování Plnění.
2. V případě, že Dílčí objednávka nebude ve lhůtě dle čl. 7.9 Smlouvy Poskytovatelem potvrzena a pokud k tomuto Poskytovatel nevznese písemné připomínky ve smyslu čl. 7.8 Smlouvy, dojde k potvrzení a uzavření Dílčí objednávky.

S pozdravem

Za Objednatele:

V Praze dne [BUDE DOPLNĚNO]

[BUDE DOPLNĚNO]
[POZICE - BUDE DOPLNĚNO]

[Poskytovatel akceptuje tuto Dílčí objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.]

Poskytovatel má k této Dílčí objednávce následující výhrady:

[DOPLNÍ POSKYTOVATEL, JE-LI RELEVANTNÍ.]

Za Poskytovatele:

V Praze dne [BUDE DOPLNĚNO]

[BUDE DOPLNĚNO]
oprávněná osoba ve věcech smluvních
dle Smlouvy

Potvrzení Dílčí objednávky nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, datovou schránkou.

PŘÍLOHA Č. 9

Seznam ICT standardů

Smluvní strany prohlašují, že Poskytovateli budou ICT standardy Objednatele poskytnuty na jeho vyžádání, obvykle nejpozději do deseti (10) pracovních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

ID	Název standardu
1	SA01 Správa koncových zařízení
2	SB04 Služby datového centra – virtualizace
3	SB05 Pronájem optických vláken a DWDM
4	SB06 Správa Firewall
5	SB07 Správa LAN
6	SB08 SLA Container
7	SB09 Antivir
8	SB10 Správa WAN
9	SB11 Poskytování diskového prostoru
10	SB12 Poskytování výpočetního výkonu (HW)
11	SB13 Identity and access management (IAM)
12	SB14 Správa e-mailových služeb
13	SB15 Internet access
14	SB16 VPN gateway
15	SB17 Poskytování služby ServiceDesk
16	SB18 Poskytování monitoringu infrastruktury a služeb
17	SB19 Poskytování služby Licence management
18	SB20 DNS, DHCP a AD
19	SB21 Správa certifikátu a CA
20	SC01 Generická aplikace
21	MC01 Provoz programového vybavení Celopražského významu
22	MC02 Poskytnutí datového prostoru
23	MC03 Bezpečné úložiště
24	MC04 Poskytování výpočetního výkonu v datovém centru
25	MC05 Poskytování podpůrného programového vybavení