



COIOX01TZ2ZT

Evidenční číslo smlouvy objednatele: SML011/24
Evidenční číslo VZ objednatele: VZ003/24
Čj. ČOI 35404/24/O100

SMLOUVA

o zajištění podpory a údržby softwarového systému Carbon Black
pro Českou obchodní inspekci
(dále též „Smlouva“)

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších
předpisů (dále jen „OZ“)

Smluvní strany

ČR – Česká obchodní inspekce

sídlem: Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1
IČO: 00020869
DIČ: CZ 00020869
bankovní spojení: ČNB Praha 1
číslo účtu: 829011/0710
zastoupená: Ing. Janem Štěpánkem, ústředním ředitelem
(dále označovaná též jako „Objednatel“)

a

FreeDivision, s. r. o.

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl
C, vložka č. 108828
sídlem: Ďáblická 136/51, 182 00 Praha 8
IČO: 27367789
DIČ: CZ27367789
bankovní spojení: Komerční banka, a. s.
číslo účtu: 107-7412460267/0100
zastoupená: Danielem Harisem, jednatelem
osoba oprávněná
jednat ve věcech
technických
tel: [redacted]
e-mail: [redacted]
(dále označovaná též jako „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel označování společně dále též jako „Smluvní strany“)

Preambule

- (1) Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky malého rozsahu zadávací řízení, v němž byla nabídka podaná Dodavatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Dodavatelem uzavřel tuto Smlouvu. Cílem zadávacího řízení bylo vybrat Dodavatele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

- (2) Účelem této Smlouvy je upravit vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran při komplexní správě, podpoře a údržbě modulů softwarového systému Carbon Black implementovaného v prostředí Objednatele (dále jen „systém Carbon Black“ nebo „systém“).

Článek I. Úvodní ustanovení

- (1) Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou ke dni uzavření této Smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
- (2) Dodavatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této Smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Dodavatelem třetí osobě ve výši min. 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých). Kopie pojistné smlouvy nebo pojistného certifikátu je přílohou č. 2 této Smlouvy.
- (3) Dodavatel Objednateli garantuje, že veškeré programové produkty (dále také „počítačové programy“ nebo „software“) poskytnuté v rámci plnění předmětu této Smlouvy jsou v souladu se zákonem č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), autorskoprávně bez závad a Objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.

Článek II. Předmět plnění Smlouvy

- (1) Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat podporu a údržbu systému Carbon Black specifikovaného v příloze č. 3 Smlouvy instalovaného v prostředí Objednatele po dobu stanovenou v článku III. odst. 2 Smlouvy.
- (2) Služby dodané Dodavatelem Objednateli budou splňovat podmínky této Smlouvy, zadávací dokumentace k této veřejné zakázce a požadavky veškerých souvisejících právních předpisů vztahujících se k předmětu této Smlouvy.
- (3) Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za jeho bezvadné plnění cenu podle této Smlouvy a podmínek dohodnutých v této Smlouvě.

Článek III. Místo a doba plnění

- (1) Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2 (*pozn. sídlo Objednatele bude s ohledem na jeho redíslokaci aktualizováno dle sídla platného ke dni uzavření smlouvy*).
- (2) Smlouva se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců, a to od 1. 7. 2024.

Článek IV. Rozsah podpory a údržby

- (1) Dodavatel se zavazuje poskytovat předmět plnění dle článku II. odst. 1 a 2 této Smlouvy počínaje dnem zahájení plnění předmětu Smlouvy.

- (2) Veškeré náklady související s poskytováním předmětu plnění jsou zahrnuty do ceny uvedené v článku V. této Smlouvy.
- (3) Dodavatel je povinen provádět technickou podporu a údržbu osobně, řádně, svědomitě, odborně a efektivně s vynaložením odborné péče a v dobré víře, s uplatněním svých nejlepších znalostí a dovedností, v rozsahu pokynů Objednatele a v souladu s nimi.
- (4) Dodavatel je povinen při provádění technické podpory a údržby dodržovat technické a jiné návody výrobců a dodavatelů software a hardware. Dodavatel je zejména povinen dodržet podmínky a návody pro instalaci a užívání software a hardware Objednatele, výrobců a dodavatelů software a hardware.
- (5) Dodavatel je povinen informovat Objednatele bez zbytečného prodlení po zjištění o podstatných skutečnostech, jež mohou ovlivnit plnění jeho povinnosti v souvislosti s prováděním technické podpory a údržby, případně jež mohou ohrozit zájmy Objednatele, dále je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli potřebu provedení úkonů nezbytných k ochraně zájmů a majetku Objednatele a předcházení hrozícím škodám.
- (6) V rámci maintenance bude mít Objednatel k dispozici:
 - update a upgrade na poslední podporovanou verzi softwaru vzniklou inovační činností výrobce softwaru a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem Objednatele,
 - opravné patche,
 - veškerou dokumentaci k podporovaným verzím.
- (7) Technická podpora a údržba bude obsahovat služby v tomto minimálním rozsahu:
 - verifikace a klasifikace chybových hlášení,
 - oprava chyb dodaného softwaru,
 - pravidelná údržba celého systému zahrnující:
 - o konfiguraci dodaného softwaru ve všech podporovaných prostředích a
 - o aktualizaci dokumentace,
 - update a upgrade vždy na poslední podporovanou verzi výrobcem softwaru vzniklou inovační činností výrobce softwaru a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem Objednatele,
 - služba HotLine a servis pro telefonickou podporu, elektronickou komunikaci a webový portál v českém jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkčností systému, resp. pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které z pohledu Objednatele je nutno řešit neprodleně, formou servisního zásahu,
 - hot-line podpora bude dostupná minimálně v rozsahu 5 x 8 (pět pracovních dní, 8 hodin denně v době stanovené v odst. 9 tohoto článku),
 - webový portál pro hlášení požadavků a přístup k dokumentaci bude dostupný nepřetržitě.
- (8) Dodavatel poskytne školení pro administrátory v rozsahu 4 x 4 hodin.
- (9) Oznámení s výzvou k provedení činnosti technické podpory Dodavatele lze učinit telefonicky nebo prostřednictvím helpdeskové aplikace (webová adresa je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy) v režimu 5 x 8 v době od 9.00 hod. do 17.00 hod. Pro účely této Smlouvy je daný časový úsek (od 9.00 do 17.00 hodin) stanoven jako pracovní hodiny.

(10) Dodavatel hlášení požadavku či incidentu zaznamená a potvrdí ho Objednateli e-mailem. Součástí oznámení je určení jeho priority, kterou stanoví Objednatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele. V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že lze incident řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Dodavatel tak učiní bez prodlení. Služba bude poskytována pouze pověřeným pracovníkům Objednatele uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy.

(11) Reakční doba Dodavatele se stanovuje následovně:

Druh incidentu	Maximální doba odezvy	Limitní doba zahájení servisního zásahu	Limitní doba odstranění incidentu
Havárie	4 pracovní hodiny	následující pracovní den	48 hodin
Výpadek	8 pracovních hodin	48 hodin	72 hodin
Závada	8 pracovních hodin	72 hodin	120 hodin

příčemž:

- **Havárie** je stav IS, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky.
- **Výpadek** je stav umožňující provoz základních funkcí, avšak s výrazným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.
- **Závada** je stav umožňující provoz základních funkcí, avšak je snížena rychlost zpracování nebo nelze zabezpečit některé vedlejší funkce IS, případně nejsou zcela naplněny bezpečnostní požadavky. Do této kategorie jsou zahrnuty i požadavky Objednatele na změny.
- **Maximální doba odezvy** je doba, ve které musí Dodavatel reagovat na nahlášení incidentu (tj. potvrzení přijetí požadavku s návrhem dalšího postupu ze strany Dodavatele, včetně specifikace nutné součinnosti ze strany Objednatele).
- **Limitní doba zahájení servisního zásahu** je doba, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění incidentu (tj. vedoucí k zprovoznění systému).
- **Limitní doba odstranění incidentu** je doba, ve které dojde buď k úplnému odstranění incidentu; v případě, že toto není možné, jeho převedení do kategorie min. o jeden stupeň nižší (tj. ze stavu havárie do stavu výpadek či závada, resp. ze stavu výpadek do stavu závada).

Článek V.

Cena a platební podmínky

(1) Cena za veškeré dodávky, práce a služby poskytnuté pro splnění předmětu této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran takto:

Cena v Kč		
bez DPH	DPH	s DPH
1.956.088,86	410.778,66	2.366.867,52

(2) Cena bez DPH uvedená v odstavci 1 tohoto článku je dohodnuta jako cena nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti Smlouvy.

- (3) Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této Smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí Dodavatele na všech jednáních týkajících se plnění této Smlouvy.
- (4) Cena obsahuje i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby splnění této Smlouvy.
- (5) Dodavatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- (6) Dodavatel rozpočítá celkovou cenu plnění uvedenou v odst. 1 odpovídajícím podílem (1/3 celkové ceny) vždy za 1 rok plnění. Na toto období bude vždy vystaven daňový doklad / faktura (dále jen „faktura“), která bude mít náležitosti dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a to nejdříve k datu zahájení poskytování plnění a následně 1. 7. 2025 a 1. 7. 2026.
- (7) Splatnost faktur je 21 dní ode dne jejich doručení Objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady újmy aj.).
- (8) Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- (9) Veškeré úhrady Objednatele na základě této Smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Dodavatele uvedený ve faktuře.
- (10) Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené Dodavatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této Smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu smlouvy Dodavatelem v souladu s touto Smlouvou.
- (11) Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Dodavateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.

Článek VI. Práva a povinnosti Smluvních stran

- (1) Dodavatel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní odpovědnost. Prokázáním kvalifikace Dodavatele k celému předmětu veřejné zakázky v rámci zadávacího řízení se vylučuje možnost použít poddodavatele při plnění veřejné zakázky.
- (2) Dodavatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv kontrolu prováděných prací.
- (3) Dodavatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu oznámit všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele, a upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů. V případě, že Objednatel přes upozornění Dodavatele dle předchozí věty na splnění pokynů trvá, se Dodavatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti a za vady jím poskytované služby Objednateli.
- (4) Dodavatel se zavazuje při plnění předmětu Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které si určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu Smlouvy.
- (5) Práce musí být přizpůsobeny potřebám Objednatele. Při provádění vlastních prací musí být dodržována veškerá bezpečnostní opatření.
- (6) Objednatel se zavazuje Dodavateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této Smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze dle této Smlouvy součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat. Bude-li Dodavatelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započítáním

jakéhokoliv plnění z této Smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že Objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této Smlouvy, může Dodavatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.

- (7) Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, webovým portálem (helpdeskem), systémem datových schránek nebo prostřednictvím svých kontaktních osob, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- (8) Existenci platného pojištění ve smyslu článku I. odst. 2 Smlouvy je Dodavatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu doložit.
- (9) Dodavatel není oprávněn převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel si tímto vyhrazuje právo takový souhlas neudělit, a to i bez udání důvodu. Za účelem zvážení, zda takový souhlas s převodem Objednatel udělí či nikoli, je Dodavatel povinen mu opatřit a dodat veškeré informace a dokumenty, o které Objednatel požádá. Tato Smlouva není převoditelná rubropisem.
- (10) Práva a povinnosti Smluvních stran výslovně v této Smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními OZ. Smluvní strany pro účely plnění této Smlouvy výslovně sjednávají, že případné obchodní zvyklosti, týkající se plnění této Smlouvy, nemají přednost před ujednáními v této Smlouvě, ani před ustanoveními zákona, byť by tato ustanovení neměla donucující účinky.

Článek. VII. Ochrana informací

- (1) S ohledem na oprávněné zájmy Objednatele je Dodavatel povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, o nichž se dozvěděl při plnění činností dle této Smlouvy a které v zájmu Objednatele nelze sdělovat jiným osobám bez jeho písemného souhlasu.
- (2) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci této Smlouvy:
 - si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 OZ (dále jen "důvěrné informace"),
 - mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- (3) Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nepřístupní důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě.
- (4) Za důvěrné informace se považují zejména jakékoliv informace, které:
 - a) tvoří obchodní tajemství Objednatele, zejména pak veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Objednatele, které nejsou veřejně dostupné,
 - b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů [zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů] nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel,
 - c) se týkají:
 - i. činnosti Objednatele, způsobu řízení a pracovních postupů Objednatele,
 - ii. vnitřních předpisů Objednatele nebo rozhodnutí jakéhokoliv jeho orgánu, které nejsou veřejně dostupné,

- d) budou Objednatelem označeny za důvěrné,
 - e) by byly v případě jejich prozrazení způsobilé poškodit Objednatele.
- (5) Právo nakládat s důvěrnými informacemi mají Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění předmětu této Smlouvy.
- (6) Za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě, popř. druhé Smluvní straně, pokud je Smluvní strana, která takové informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a rovněž informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- (7) Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací situace, kdy Smluvní strana poskytne v rozsahu nezbytně nutném informace dle této Smlouvy třetím osobám, za předpokladu, že jsou tyto osoby vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti.
- (8) Dodavatel se ve Smlouvě zavazuje:
- a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Objednatele,
 - b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto Smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele,
 - c) neprodleně informovat statutární orgán Objednatele, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě,
 - d) k mlčenlivosti i po skončení účinnosti Smlouvy.

Článek VIII. Zpracování osobních údajů

- (1) V případě, že při plnění činností podle této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel, Dodavatelem, který se tak stane zpracovatelem těchto osobních údajů ve smyslu 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):
- a) se Dodavatel zavazuje přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů; přitom přihlédne ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob,
 - b) se Dodavatel zavazuje nezapojit do zpracování žádnou další osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Pokud Dodavatel zapojí na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele podle předchozí věty do zpracování dalšího zpracovatele, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování, je povinen zajistit, aby tomuto zpracovateli byly uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uloženy v této smlouvě Dodavatelí, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů a dalších obecně závazných právních předpisů. Neplní-li další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá

- Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Dodavatel,
- c) se Dodavatel zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele (včetně předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím). Výjimkou jsou pouze případy, kdy jsou určité povinnosti Dodavateli uloženy přímo právním předpisem. V takovém případě je Dodavatel povinen Objednatele před zpracováním informovat o tomto právním požadavku; tuto povinnost informování Dodavatel nemá, pokud tyto právní předpisy toto informování zakazují z důležitých důvodů veřejného zájmu,
 - d) je Dodavatel povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
 - e) se Dodavatel zavazuje být Objednateli bez zbytečného odkladu nápomocen při plnění povinností Objednatele jako správce osobních údajů, zejména povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a provádění předchozí konzultace dle čl. 36 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a že za tímto účelem Dodavatel zajistí nebo přijme vhodná technická a organizační opatření, o kterých ihned informuje Objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
 - f) je Dodavatel povinen v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Objednateli po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním osobních údajů a vymazat veškeré existující kopie, pokud právní předpis nepožaduje uložení daných osobních údajů,
 - g) je Dodavatel povinen poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
 - h) se Dodavatel zavazuje umožnit audity či inspekce prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům či inspekcím přispět,
 - i) je Dodavatel povinen informovat neprodleně Objednatele v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo obecně závazný právní předpis týkající se ochrany osobních údajů,
 - j) se Dodavatel zavazuje poskytnout bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, kterou stanoví Objednatel, součinnost potřebnou pro plnění zákonných povinností Objednatele spojených s ochranou osobních údajů, jejich zpracováním a s plněním ustanovení tohoto článku.
- (2) V případě, že Dodavatel jako zpracovatel osobních údajů poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku, s ohledem na ochranu a povinnosti vztahující se ke zpracování osobních údajů, může se Objednatel domáhat okamžitého odstranění závadného stavu.
- (3) V případě, že Dodavatel jako zpracovatel osobních údajů poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku, je Objednatel dále oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý jednotlivý případ a Dodavatel je povinen tuto pokutu uhradit.
- (4) Odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinností dle tohoto článku se řídí příslušnými ustanoveními OZ.

Článek IX. Odpovědnost za škodu

- (1) Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- (2) Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodloužení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
- (3) Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- (4) Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem. Smluvní strany si sjednaly, že maximální limit škody, resp. plnění náhrady škody není omezen.
- (5) Náhrada škody se platí v českých korunách.
- (6) Dodavatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování.

Článek X. Smluvní sankce a pokuty

- (1) Pokud Dodavatel bez zavinění Objednatele nebude plnit předmět této Smlouvy v požadavcích, kvalitě a čase uvedeném v této Smlouvě, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- (2) V případě prodlení Objednatele s placením faktury je Objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- (3) Sankce i náhrada způsobené škody jsou splatné do 21 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení společně s příslušnou fakturou Smluvní straně, která je povinná příslušnou sankci nebo náhradu škody zaplatit.
- (4) Dodavatel neodpovídá za jakékoliv vady, a zároveň se jakékoliv záruky Dodavatele za splnění předmětu této Smlouvy či její části nepoužijí v případě, že vada vznikla v důsledku zásahu Objednatele do předmětu této Smlouvy nebo její části, a to zejména v důsledku takového zásahu, který nebyl předem schválen Dodavatelem nebo který je prováděn neodborně či v rozporu s pokyny Dodavatele.
- (5) V případě nedodržení lhůt pro vyřešení hlášených problémů uvedených v Článku IV. odst. 11 této Smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním problémů je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající příslušné úrovni, a to za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ následovně:

Úroveň problému	Sankce za nedodržení příslušné lhůty
„Kritická/Urgentní chyba“ *)	7 000,- Kč
„Neurgentní chyba“ **)	800,- Kč

*) Kritickou (urgentní) chybou je myšlen stav aplikace, kdy nelze z důvodu závady tuto provozovat nebo závada má kritický vliv na provozovanou aplikaci. Urgentní chybou je stav výrazně omezující správnou funkčnost aplikace, kdy aplikaci lze provozovat jen s výrazným omezením.

**) Neurgentní chybou je myšlena závada, která má minimální, resp. nemá žádný vliv na provoz aplikace, tj. aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.

- (6) V případě, že závazek z této Smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
- (7) Smluvní pokuty sjednané touto Smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
- (8) Smluvní pokuta nemá vliv na závazky z této Smlouvy vyplývající, ani na povinnost nahradit vzniklou škodu způsobenou druhé straně.

Článek XI. Rozhodné právo a řešení sporů

- (1) Práva a povinnosti Smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
- (2) Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost, a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- (3) Nebude-li spor vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy rozhodován u obecného soudu České republiky, který je místně příslušný pro Objednatele, nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost jiného soudu.

Článek XII. Změny Smlouvy, odstoupení

- (1) Změnit nebo doplnit tuto Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
- (2) Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit ze zákonných důvodů, zejména však nesplní-li Dodavatel své povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení článků II., III., IV. a VI. této Smlouvy, a to ani ve stanovené náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 30 kalendářních dnů. Objednatel má právo na vrácení zaplacené ceny z části nebo celé, v závislosti na převzatém plnění od Dodavatele.
- (3) Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, nesplní-li Objednatel své povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení článků V. a VI. této Smlouvy, a to ani v náhradní lhůtě, která nesmí být kratší než 30 kalendářních dnů po uplynutí lhůt v těchto článcích uvedených.
- (4) Odstoupí-li Objednatel od Smlouvy podle odst. 2 tohoto článku, má právo požadovat zaplacení náhrady jemu způsobené škody, jakož i vynaložených nákladů, které mu v důsledku odstoupení vznikly.
- (5) Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy, bude-li zjištěno, že Dodavatel je v úpadku nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku dlužníka nebo vstoupí-li Dodavatel do likvidace.
- (6) Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení druhé Smluvní straně a jeho účinky se řídí příslušnými ustanoveními OZ. V případě pochybností se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno ve lhůtě 14 kalendářních dnů od data odeslání.
- (7) Smlouvu lze ukončit rovněž výpovědí kterékoli ze Smluvních stran. Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

- (8) V případě oprávněného odstoupení kterékoli ze Smluvních stran od této Smlouvy jsou Smluvní strany povinny uhradit si navzájem účelně vynaložené náklady spojené s plněním této Smlouvy.

Článek XIII. Závěrečná ujednání

- (1) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ve vztahu ke všem záležitostem, které tato Smlouva upravuje. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením Smlouvy je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto ve Smlouvě.
- (2) Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje a Smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým.
- (3) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- (4) Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla součástí evidence smluv, vedené Českou obchodní inspekcí, která bude přístupná podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu.
- (5) Dodavatel se zavazuje případnou pohledávku vzniklou z tohoto smluvního vztahu nepostoupit a/nebo nedat do zástavy třetím subjektům bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- (6) Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná sdělení učiněná některou Smluvní stranou na základě této Smlouvy, vyjma oznámení dle článku IV, budou učiněna písemně a budou považována za řádně učiněná, jakmile budou doručena druhé Smluvní straně osobně, kurýrní službou poskytující potvrzení o doručení nebo doporučenou poštou na adresu příslušné Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana písemně oznámí druhé Smluvní straně.
- (7) Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní.
- (8) Pokud nebylo v této Smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající OZ.
- (9) Tato smlouva se uzavírá elektronickou formou.
- (10) Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění 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. Dodavatel bere na vědomí, že tato Smlouva nenabude účinnosti před jejím zveřejněním v registru smluv. Pokud nebude tato podmínka zveřejnění podle citovaného zákona splněna do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, ruší se tato Smlouva od počátku.
- (11) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Kontaktní osoby Objednatele a Dodavatele
 - Příloha č. 2 - Pojistná smlouva nebo pojistný certifikát
 - Příloha č. 3 - Podrobná specifikace

(12) Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

V Praze dne:

V Praze dne:

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

Daniel Haris, jednatel
FreeDivision, s. r. o.

Ing. Jan Štěpánek, ústřední ředitel
České obchodní inspekce

Příloha č. 2 smlouvy

Podrobná specifikace

A. Obecné požadavky a podmínky

- Předmět plnění veřejné zakázky spočívá v poskytování služeb podpory a údržby provozu systému Carbon Black na období 36 měsíců, a to od 1. 7. 2024.
- Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) disponuje licencemi softwarového produktu Carbon Black v počtu 505 ks.

B. Požadované služby

Vlastní podpora se skládá z podpory výrobce softwaru (maintenance) a služeb podpory a údržby dodavatele. Dále je požadováno školení pro administrátory.

Maintenance

V rámci maintenance bude mít objednatel k dispozici:

- update a upgrade na poslední podporovanou verzi softwaru vzniklou inovační činností výrobce softwaru a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem objednatele,
- opravné patche,
- veškerou dokumentaci k podporovaným verzím.

Služby technické podpory a údržby dodavatele

Technická podpora a údržba bude obsahovat služby v tomto minimálním rozsahu:

- verifikace a klasifikace chybových hlášení,
- opravu chyb dodaného softwaru,
- pravidelná údržba celého systému zahrnující:
 - o konfiguraci dodaného softwaru ve všech podporovaných prostředích a
 - o aktualizaci dokumentace,
- update a upgrade vždy na poslední podporovanou verzi výrobcem softwaru vzniklou inovační činností výrobce softwaru a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem odběratele,
- služba HotLine a servis pro telefonickou podporu, elektronickou komunikaci a webový portál v českém jazyce při řešení problémů na straně objednatele, souvisejících s provozem a funkčností systému resp. pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které z pohledu objednatele je nutno řešit neprodleně, formou servisního zásahu,
 - hot-line podpora bude dostupná minimálně v rozsahu 5x8 (pět pracovních dní, 8 hodin denně),
 - webový portál pro hlášení požadavků a přístup k dokumentaci bude dostupný nepřetržitě.

Druh incidentu	Maximální doba odezvy	Limitní doba zahájení servisního zásahu	Limitní doba odstranění incidentu
Havárie	4 pracovní hodiny	následující pracovní den	48 hodin
Výpadek	8 pracovních hodin	48 hodin	72 hodin
Závada	8 pracovních hodin	72 hodin	120 hodin

příčemž:

- **Havárie** je stav IS, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky.
- **Výpadek** je stav umožňující provoz základních funkcí, avšak s výrazným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.
- **Závada** je stav umožňující provoz základních funkcí, avšak je snížena rychlost zpracování nebo nelze zabezpečit některé vedlejší funkce IS, případně nejsou zcela naplněny bezpečnostní požadavky. Do této kategorie jsou zahrnuty i požadavky objednatele na změny.
- **Maximální doba odezvy** je doba, ve které musí poskytovatel reagovat na nahlášení incidentu (tj. potvrzení přijetí požadavku s návrhem dalšího postupu ze strany poskytovatele, včetně specifikace nutné součinnosti ze strany objednatele).
- **Limitní doba zahájení servisního zásahu** je doba, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění incidentu (tj. vedoucí k zprovoznění systému).
- **Limitní doba odstranění incidentu** je doba, ve které dojde buď k úplnému odstranění incidentu, v případě, že toto není možné, jeho převedení do kategorie min. o jeden stupeň nižší (tj. ze stavu havárie do stavu výpadek či závada, resp. ze stavu výpadek do stavu závada).

Školení pro administrátory

Školení bude obsahovat kompletní informace o administraci a nastavení zakoupených produktů Carbon Black. Naučí administrátory základním dovednostem a použití produktů vhodné pro prostředí zadavatele. Školení bude koncipované dle metodiky výrobce softwaru a propojeno s interakcí školených administrátorů formou otázek a odpovědí včetně živé ukázky v prostředí objednatele. Školení je možné absolvovat v sídle dodavatele nebo objednatele, případně jiné adrese v ČR, po dohodě obou stran. Školení je určeno pro administrátory v rozsahu 4 x 4 hodiny.