



Číslo dohody Objednatele: 24/136-0
Č.j. 5400/2024-UVCR-30

RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY A ROZVOJE DIGITÁLNÍ TRANSFORMACE ÚŘADU VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY V LETECH 2024 – 2028

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu s § 131 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)

Česká republika – Úřad vlády České republiky

kterou zastupuje: Ing. Jitka Křupková, ředitelka Odboru informatiky, na základě vnitřního předpisu
se sídlem: nábr. E. Beneše 128/4, 118 00 Praha 1 - Malá Strana
IČO: 00006599
DIČ: CZ00006599
bankovní spojení: ČNB Praha, účet č.: 4320001/0710
kontaktní osoba: XXXXXX, tel. XXXXX
XXXXXXXX, tel. XXXXX

(dále jen „Objednatel“)

a

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

kterou zastupuje: Petr Pánek a Jan Knyttl, prokuristé
se sídlem: Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4
IČO: 24207519
DIČ: CZ 24207519
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,
spisová značka (oddíl, vložka) C 188674
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., účet č.: 1161811001/2700
kontaktní osoba XXXXX, tel. XXXXX

na straně druhé (dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „smluvní strany“)

Preambule

Rámcová dohoda na služby je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení na uzavření **Rámcové dohody**, uveřejněné na profilu zadavatele <https://nen.nipez.cz/profil/UVCR> s názvem „Podpora a rozvoj digitální transformace Úřadu vlády v letech 2024–2028“ (dále jen „Rámcová dohoda“).

Rámcová dohoda je uzavírána také v souladu s nabídkou Poskytovatele a rozhodnutím Objednatele jako zadavatele o výběru ekonomicky nejvýhodnější nabídky v zadávacím řízení na uzavření Rámcové dohody k veřejné zakázce zadávané v otevřeném nadlimitním řízení podle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), ve

smyslu podmínek a ustanovení uvedených v kompletní Zadávací dokumentaci k podání nabídky vedené u Zadavatele - Objednatel pod čj.: 5400/2024-UVCR -2.

Rámcová dohoda upravuje způsob uzavírání dílčích objednávek, podmínky provádění jednotlivých služeb ze strany Poskytovatele, jakož i další práva a povinnosti smluvních stran, související s realizací předmětu plnění na základě Rámcové dohody a jednotlivých dílčích objednávek.

Článek 1.

Předmět a účel Rámcové dohody

1. Účelem Rámcové dohody je závazek Objednatel a Poskytovatel po dobu 48 měsíců dodržovat níže uvedené podmínky při realizaci jednotlivých objednávek Objednatel na zajištění služeb technické podpory a rozvoje technologií Microsoft (dále jen „služby podpory a rozvoje“), které budou Poskytovatelem zajištěny v dále v textu specifikovaných oblastech, jejichž obsah je blíže rozveden v příloze č. 2 (Popis poskytovaných služeb) a č. 3 (Specifikace služeb) této dohody. Rámcová dohoda dále vymezuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování uvedených služeb podpory a rozvoje.
2. Pro plnění předmětu této Rámcové dohody jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k veřejné zakázce, a to zadávací dokumentace včetně příloh, nabídka Poskytovatel a podrobná dokumentace uvedená v přílohách č. 1, č. 2 a č. 3 této dohody.
3. Poskytovatel se touto dohodou zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory a rozvoje, které jsou specifikovány v příloze č. 2 a č. 3 této dohody, pro tyto oblasti:
 - Analytické činnosti
 - Analýza uživatelských potřeb a požadavků (ID_01)
 - Analýza současného stavu zabezpečení M365 a Microsoft Azure (ID_02)
 - Analýza a technický assessment stávajícího prostředí M365 a Microsoft Azure (ID_03)
 - Implementace a rozvoj
 - Implementace služeb v prostředí M365 a Microsoft Azure (ID_04)
 - Správa a rozvoj prostředí M365 a Microsoft Azure (ID_10)
 - Implementace doporučených bezpečnostních nastavení v rámci M365 (ID_12)
 - Implementace doporučených bezpečnostních nastavení v rámci Microsoft Azure (ID_13)
 - Podpora zavedení a řízení Software Asset Management (ID_07)
 - Projektové řízení dodávek služeb (ID_11)
 - Podpora
 - Technická podpora (ID_09)
 - Portálové řešení pro sledování spotřeby služeb M365 a Microsoft Azure (ID_06)
 - Školení
 - Adopční kampaň a školení uživatelů nástrojů M365 (ID_05)
 - Školení a odborná podpora IT (ID_08)

Další služby k zajištění změnových požadavků dle potřeb Objednatel.

4. Jednotlivé služby v oblastech dle předcházejícího odstavce budou v souladu s touto Rámcovou dohodou prováděny na základě konkrétních objednávek vystavených Objednatel a potvrzených Poskytovatelem. Předmětem objednávek je poskytnutí služeb dle potřeb Objednatel blíže specifikované v příloze č. 2 a č. 3 této Rámcové dohody.
5. Podpis Rámcové dohody nezaručuje skutečný nákup služeb. Objednatel je vázán pouze objednávkami na jednotlivé služby uzavřenými na základě Rámcové dohody.
6. Objednatel se touto dohodou zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytované služby sjednanou cenu za podmínek uvedených dále v této dohodě.

7. Cena jednotlivých služeb bude odpovídat naceněným položkám v položkovém soupisu služeb jednotkovými cenami Poskytovatele (dále jen „položkový soupis služeb“), který tvoří přílohu č. 1 Rámcové dohody.

Článek 2. Místo plnění

Nebude-li jiné místo plnění určeno Objednatelem v jednotlivé dílčí objednávce, je místem plnění podle této dohody jde-li o konzultace, jednání s Objednatelem, akceptaci služeb a předání výstupů a jejich implementaci sídlo Objednatele, Úřad vlády České republiky na území Hlavního města Prahy Strakova akademie, nábř. Edvarda Beneše 128/4, Praha 1, 180 00.

Článek 3. Objednání služeb, doba, způsob, podmínky plnění, změny plnění v průběhu služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podle této dohody počínaje dnem nabytí účinnosti této dohody v termínech uvedených v jednotlivých objednávkách Objednatele k poskytnutí služeb.
2. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného požadavku na nacenění poptávky Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této dohody, zpracovat a Objednateli doručit do 10 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „Nabídka“), která bude obsahovat:
 - a) harmonogram plnění;
 - b) požadavky na součinnost Objednatele;
 - c) požadavky na součinnost třetích stran;
 - d) pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této dohodě;
 - e) dopady do systémů Objednatele a potencionální rizika;
 - f) návrh konceptu technického řešení;

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek na realizaci a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.

3. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této dohody formou elektronického požadavku (dále jen „Požadavek“) objednat u Poskytovatele plnění služeb a Poskytovatel je povinen dle požadavku poskytovat objednané plnění.
4. Každá objednávka dle čl. 1 odst. 4 musí obsahovat tyto údaje:
 - číslo objednávky;
 - označení smluvních stran;
 - datum vystavení objednávky;
 - odkaz na tuto Rámcovou dohodu;
 - specifikaci služeb požadovaných Objednatelem;
 - formu akceptace provedených služeb;
 - cenu za provedení požadovaných služeb v členění na částku bez DPH, DPH, a cenu včetně DPH;
 - lhůtu pro poskytnutí služeb;
 - informaci o místě plnění, je-li odlišné od sídla Objednatele.

Nedílnou přílohou objednávky bude oceněný položkový soupis služeb zpracovaný v souladu s přílohou č. 1 této Rámcové dohody. Objednávku zašle oprávněná osoba Objednatele dle čl. 15 této Rámcové dohody datovou schránkou a na emailovou adresu oprávněné osoby Poskytovatele dle čl. 15 této Rámcové dohody.

5. Oprávněná osoba Poskytovatele dle čl. 15 této Rámcové dohody potvrdí svým souhlasem údaje uvedené v objednávce a potvrzenou objednávku zašle do dvou (2) pracovních dnů ode dne

jejího doručení emailem na emailovou adresu oprávněné osoby Objednatele dle čl. 15 této Rámcové dohody. Poskytovatel není oprávněn činit v objednávce jakékoli změny oproti obsahu objednávky, kterou potvrzuje. Každé potvrzení objednávky musí obsahovat datum tohoto potvrzení. Doručením potvrzení objednávky Poskytovatele Objednateli je mezi smluvními stranami založen závazkový vztah, jehož předmětem je poskytnutí služeb dle této objednávky Poskytovatelem a jejich úhrada Objednatelem.

6. Poskytovatel je povinen poskytnout služby dle každé potvrzené objednávky řádně, tj. v požadované kvalitě a včas, tj. ve lhůtě stanovené v objednávce. Lhůta pro poskytnutí služeb bude v objednávce stanovena buď příslušným konkrétním datem či obecně prostřednictvím dnů, týdnů či měsíců. Je-li lhůta pro poskytnutí služeb stanovena obecně, je prvním dnem plynutí lhůty pro poskytnutí služeb pracovní den následující po dni doručení potvrzení objednávky Objednateli. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb do tří (3) pracovních dnů od doručení potvrzení objednávky, nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak.
7. Každé poskytnutí služeb na základě potvrzené objednávky se považuje za splněné ze strany Poskytovatele dnem, kdy je poskytování služeb odpovídající uzavřené této Rámcové dohodě a potvrzené objednávce řádně a včas ukončeno a předáno Objednateli za podmínek a způsobem uvedeným v čl. 4 této Rámcové dohody.
8. Nastane-li v průběhu poskytování služeb dle konkrétní potvrzené objednávky nutnost změny rozsahu či předmětu s dopadem na cenu dle potvrzené objednávky (dále jen „**Změna poskytovaných služeb**“), bude každá takováto změna specifikována v Zápisě o změně poskytování služeb (dále jen „**Zápis o změně**“). Zápis o změně bude zpracován Poskytovatelem a bude minimálně obsahovat specifikaci změny rozsahu poskytovaných služeb, odůvodnění změny a kalkulaci ceny změny služeb s použitím položek podle přílohy č. 1 této Rámcové dohody.
9. V případě, že Změna poskytování služeb bude mít za následek navýšení ceny sjednané v původní potvrzené objednávce (tzv. víceslužby), bude takto vyhotovený Zápis o změně dle odst. 8 tohoto článku Rámcové dohody, odsouhlasený podpisem oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele, podkladem pro vystavení nové objednávky na Změnu poskytovaných služeb, představující navýšení původně sjednané ceny. Změnu poskytovaných služeb, mající za následek navýšení původní ceny poskytovaných služeb, nesmí Poskytovatel provést bez přechodícího písemného souhlasu oprávněné osoby Objednatele. V případě nedodržení této podmínky zaniká Poskytovateli jakýkoliv nárok na navýšení ceny poskytovaných služeb.
10. Nebude-li některá část poskytovaných služeb v důsledku sjednané Změny poskytovaných služeb poskytnuta (tzv. méněslužby), je Poskytovatel povinen snížit cenu poskytovaných služeb o hodnotu veškerých nákladů nutných k provedení té části služeb, která nebude v rámci Změny služeb provedena, a to ve výši součtu všech neprovedených položek či jejich částí dle přílohy č. 1 této Rámcové dohody. Poskytovatel doloží ke všem méněslužbám Zápis o změně zpracovaný dle odst. 8 tohoto článku Rámcové dohody k odsouhlasení Objednateli nejpozději do doby vyhotovení Zápisu o předání a převzetí služeb dle čl. 4 této Rámcové dohody.
11. Nejmenší účtovatelná jednotka je 0,5 člověkohodina práce, tj. 30 minut práce příslušného člena realizačního týmu. 1 člověkodenní odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby.
12. Součástí služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.

Článek 4. Akceptace služeb

Služby poskytované podle této dohody se považují za poskytnuté a akceptované vždy potvrzením akceptačního protokolu (dále také „protokol o předání a převzetí“), jehož součástí je výkaz práce poskytnutých služeb s podpisem oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele. Poskytovatel je

povinen předložit Objednateli výkaz práce a veškeré další potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality poskytnutých služeb vždy nejpozději do 10 dnů po ukončení poskytování příslušných služeb v případě služeb zahrnující položky **ID_01, ID_02, ID_03, ID_04, ID_05, ID_07, ID_08, ID_10, ID_11, ID_12, ID_13**. V případě poskytování služeb zahrnující položky **ID_6 a ID_9** doloží Poskytovatel výkaz práce včetně dokladů v průběhu plnění vždy do 10 dnů po ukončení kalendářního měsíce. Objednatel je povinen do 10 dnů od jejich předložení Poskytovatelem (lhůta se přiměřeně prodlužuje, pokud bude třeba dalších informací ze strany Poskytovatele) prověřit přiložený výkaz práce a veškeré další případně předložené doklady a informovat poskytovatele s nejméně třídním předstihem o termínu jednání k projednání akceptace služeb (dále jen „akceptační jednání“). Poskytovatel je povinen se akceptačního jednání zúčastnit, v opačném případě se má za to, že Poskytovatel souhlasí se závěry akceptačního jednání učiněnými Objednatelem a vystaveným akceptačním protokolem.

4.1 Akceptace služeb podpory tj. výkazů za průběžné plnění (položky ID_6 a ID_9)

Výkaz práce, včetně všech jeho součástí, se považuje za akceptovaný písemným sdělením Objednatele Poskytovateli, že jej považuje za úplný a správný.

V případě čerpání proaktivních služeb, se akceptace této části řídí podle článku 4.2.

4.2 Akceptace služeb Implementace a rozvoje řešení (položky ID_4, ID_10, ID_11, ID_12, ID_13)

Akceptační řízení je zahájeno dnem předložení akceptačního protokolu Objednatelem Poskytovateli a jeho výsledkem mohou být 3 stavy:

- a) Akceptováno bez výhrad: V případě, že Objednatel neshledá v poskytnutých službách žádné vady a nedodělky, uvede do akceptačního protokolu, že poskytované služby akceptuje bez výhrad a akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran.
- b) Akceptováno s výhradami: V případě, že Objednatel shledá v poskytnutých službách odstranitelné vady anebo nedodělky, které nebrání dalšímu užití služeb, tj. nevyskytne-li se v poskytnutých službách vedle vad kategorie C podle následujícího odstavce, tohoto článku smlouvy žádná vada kategorie A podle následujícího odstavce tohoto článku smlouvy anebo více než dvě vady kategorie B podle následujícího odstavce tohoto článku dohody, stanoví Objednatel po konzultaci s Poskytovatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované služby akceptuje s výhradami a uvede zařazení jednotlivých vad do kategorií definovaných v následujícím odstavci tohoto článku dohody. Oprávnění zástupci smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí se zařazením jednotlivých vad do kategorií Objednatelem, uvede svůj nesouhlas s odůvodněním a návrhem zařazení vad do akceptačního protokolu. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek. Odmítne-li Poskytovatel akceptační protokol potvrdit podpisem svého oprávněného zástupce, má se za to, že se závěry Objednatele v akceptačním řízení, včetně zařazení vad do kategorií souhlasí. Poskytovatel je v takovém případě po dobu od původního termínu poskytnutí služeb podle dílčí objednávky až do úplného odstranění všech vytčených vad v prodlení s poskytováním služeb.
- c) Neakceptováno. Shledá-li Objednatel v poskytnutých službách závažné vady anebo nedodělky, které brání dalšímu užití a řádnému užití a řádnému provozování služeb/implementovaného řešení, tj. vyskytne-li se v poskytnutých službách jedna nebo více vad kategorie A podle následujícího odstavce tohoto článku smlouvy anebo více než dvě vady kategorie B podle následujícího odstavce této dohody, stanoví Objednatel po konzultaci s Poskytovatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění s tím, že po dobu od původního termínu poskytnutí služeb podle dílčí objednávky až do úplného odstranění všech vytčených vad bude Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované služby neakceptuje a uvede seznam vad a jejich zařazení do kategorií definovaných v následujícím odstavci tohoto článku smlouvy. Oprávnění

zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Pro případ, že Poskytovatel se zařazením jednotlivých vad do kategorií Objednatel nesouhlasí anebo odmítne akceptační protokol potvrdit podpisem svého oprávněného zástupce, platí pro další postup ujednání písmene b) tohoto odstavce. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.

Pro účely akceptačního řízení definují smluvní strany vady poskytnutých služeb takto:

- Vady kategorie A
 - kritické vady poskytovaných služeb, které neumožňují, resp. mohou ohrozit, řádné užití Služby/dodaného řešení. Jedná se zejména o vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti a dále vady, které znemožňují užívání dodaného řešení Objednatel, způsobují vážné provozní problémy při užívání a provozování dodaného řešení nebo jeho části Objednatel, nebo porušují stanovené bezpečnostní limity.
- Vady kategorie B
 - závažné vady anebo nedodělky poskytovaných služeb, zejména chyby funkcionality, které způsobují vážné potíže anebo víceslužby při užití dodaného řešení, ale je možné je na úrovni poskytovaných služeb obejít, vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti, nedodržení parametru servisních služeb. Jedná se tedy o vady, které způsobí částečné omezení běžného fungování Objednatel. Vady, které svým charakterem nespádají do kategorie A.
- Vady kategorie C
 - ostatní vady anebo nedodělky poskytovaných služeb, které nespádají do kategorií A anebo B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na běžné fungování Objednatele.

Kategorizaci vad předávaného plnění stanovuje při akceptačním řízení výhradně Objednatel. V případě změny, částečného řešení nebo vyřešení vady Objednatel může kategorii vady změnit dle závažnosti jejich dopadů.

Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam vad či nedodělků nebránících užití či převzetí plnění a požadovaný termín jejich odstranění s tím, že pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě na jiném termínu odstranění vad či nedodělků, je Poskytovatel povinen případné vady či nedodělky odstranit nejpozději do 5 pracovních dnů od jejich oznámení ze strany Objednatele v rámci protokolu o předání a převzetí.

Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam vad či nedodělků bránících užití či převzetí plnění a Poskytovateli bude poskytnuta přiměřená lhůta k jejich odstranění a dohodnut nový termín předání plnění; uvedeným není dotčena odpovědnost Poskytovatele za včasné poskytnutí služeb v termínech dle Dohody.

Podpis protokolu o předání a převzetí v části týkající se akceptace Objednatel, a to s výsledkem bez výhrad či s výhradami, je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí příslušné části služeb dle této dohody.

4.3 Akceptace služeb školení (položky ID_5, ID_8)

Dodané školení, školící materiály a výkaz hodin se považují za akceptované písemným sdělením Objednatele Poskytovateli, že jej považuje za úplný a správný.

4.4 Akceptace Analytických služeb (položky ID_1, ID_2, ID_3)

Dodané analytické výstupy (dokumenty) a výkaz hodin se považují za akceptované písemným sdělením Objednatele Poskytovateli, že jej považuje za úplný a správný.

Objednatel je oprávněn ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení příslušné analýzy písemně předložit Poskytovateli své připomínky a vyhrazuje si právo požádat o vypořádání/ujasnění požadavků a analýzy, a to např. prostřednictvím videokonference. V takovém případě je Poskytovatel povinen upravit příslušnou analýzu v souladu s připomínkami Objednatele a předá Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů po doručení / sdělení připomínek Objednatele konečnou verzi příslušné analýzy.

Článek 5. Cena

1. Maximální částka na všechny objednávky na základě této rámcové dohody včetně všech prodloužení je 20 000 000 Kč bez DPH. To však Objednatele (veřejného zadavatele) nezavazuje k nákupu za maximální částku.
2. Ceny za služby poskytované na základě této dohody (dále jen „ceny služeb“) byly dohodou smluvních stran stanoveny ve výši uvedené v příloze č. 1 této Rámcové dohody. Těmito cenami jsou smluvní strany vázány při plnění dle této Rámcové dohody po celou dobu platnosti Rámcové dohody a Poskytovatel není oprávněn tyto ceny v době platnosti této Rámcové dohody měnit.

Dle konkrétního typu poskytované služby, tak jak je stanoveno v příloze č. 1 – Položkový soupis služeb, je cena stanovena jako:

- a. cena za člověkodenní (manday, MD) v závislosti na hodinové sazbě a počtu strávených hodin na konkrétním úkolu pro položku **ID_01, ID_02, ID_03, ID_04, ID_05, ID_07, ID_08, ID_10, ID_11, ID_12, ID_13;**
- b. roční paušální částka, jako pevná cena pro položku **ID_06 a ID_09.**
3. Ceny služeb zahrnují veškeré náklady Poskytovatele na poskytování služeb podle této dohody, včetně správních poplatků a nákladů na daně a pojištění, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v zadávací dokumentaci veřejné zakázky nebo v této smlouvě, ale poskytovatel jako odborník o nich v okamžiku doručení objednávky Objednatele k poskytnutí servisních služeb anebo služeb rozvoje podle čl. 3 této dohody ví, nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytnutí služeb.
4. Cenu plnění je možné měnit v případě zvýšení nebo snížení zákonem stanovené sazby daně z přidané hodnoty podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“). V takovém případě bude cena plnění změněna (zvýšena nebo snížena) o příslušné navýšení nebo snížení sazby DPH ode dne účinnosti nové zákonné úpravy sazby DPH a smluvní strany mezi sebou uzavřou dodatek k Rámcové dohodě. Zhotovitel bude fakturovat cenu s DPH dle sazby DPH platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Vyhrazená změna ceny služeb z důvodu inflace (inflační doložka).
V případě, že průměrná roční míra inflace vyhlášená Českým statistickým úřadem vždy v lednu daného roku za předcházející kalendářní rok přesáhne 3 %, může být cena zvýšena **o polovinu dosažené** průměrné roční míry inflace, a to prostřednictvím uzavření dodatku k Rámcové dohodě na základě předchozí žádosti Poskytovatele, nejdříve však po uplynutí 24 měsíců ode dne nabytí účinnosti původní Rámcové dohody. Cenu je možné zvýšit pouze o polovinu **průměrné roční míry inflace** dosažené v kalendářním roce, který bezprostředně předcházel okamžiku doručení žádosti o její zvýšení. Zvýšení jednotkové ceny je účinné prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl dodatek uveřejněn v Registru smluv.
6. Objednatel prohlašuje, že služby budou objednávány pro potřeby související výlučně s činností Objednatele při výkonu veřejné správy, při níž se nepovažuje za osobu povinnou k dani z přidané hodnoty (§ 5 odst. 4 zákona č. 235/2004 Sb.), z toho důvodu nebude u plnění uplatněn režim přenesení daňové povinnosti.

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

1. Dle konkrétního typu poskytované služby, tak jak je stanoveno v příloze č. 1 – Položkový soupis služeb Objednatel uhradí Poskytovateli
 - a. pro položky **ID_01, ID_02, ID_03, ID_04, ID_05, ID_07, ID_08, ID_10, ID_11, ID_12, ID_13** cenu služeb odpovídajících potvrzené objednávce, na základě oboustranně odsouhlasených akceptačních protokolů/výkazů práce (podle článku 4) a to vždy po poskytnutí a akceptaci dílčích služeb na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem, tj. poskytovatel je oprávněn fakturovat až po uskutečnění plnění po řádném uskutečnění služeb a jejich protokolárním předání v souladu s článkem 4 této Rámcové dohody,
 - b. pro položky **ID_06 a ID_09** cenu za poskytování služeb podpory 1 x měsíčně po uplynutí příslušného období (1/12 roční částky) na základě schváleného výkazu práce viz článek 4 vystavených Poskytovatelem. Hodiny nad rámec rozsahu podpory tak, jak je definovaný přílohou č. 3 této dohody (20 hodin měsíčně), budou Objednatel uhrazen po ukončení plnění tj. po řádném dokončení každého zadaného požadavku a jeho protokolárním předání v souladu s článkem 4 této Rámcové dohody.
2. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn, včetně čísla objednávky. Součástí faktury musí být kopie oboustranně podepsaného zápisu o předání a převzetí poskytnutých služeb (osvědčujícího řádné a včasné poskytnutí služeb bez vad).
3. V případě, že předložená faktura nebude obsahovat náležitosti předepsané zákonem či touto Rámcovou dohodou nebo bude obsahovat chybné údaje, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury ode dne vystavení opravené faktury.
4. Splatnost faktury činí 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli, přičemž Poskytovatel je povinen doručit fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Cena bude uhrzena Objednatel na účet Poskytovatele uvedeného na titulní straně této Rámcové dohody.
5. Poskytovatel je oprávněn fakturu včetně všech jejích příloh vystavit v elektronické formě dle § 26 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a to ve formátu ISDOC nebo ISDOCX verze 5.2 nebo vyšší. Poskytovatel je dále oprávněn vystavit fakturu ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury dle technické normy ČSN EN 16931-1:2017. Elektronickou fakturu je nutné zaslat datovou schránkou (identifikace: trfaa33).
4. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Rámcové dohody, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 7.

Práva a povinnosti smluvních stran

Poskytovatel se zavazuje:

1. postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.
2. poskytovat Objednateli jednotlivá dílčí plnění v rozsahu potvrzených objednávek řádně a včas,

v souladu s podmínkami této dohody, s platnými právními předpisy, podle svých nejlepších znalostí a schopností a s potřebnou odbornou péčí, a to po celou dobu trvání této rámcové dohody;

3. dodržovat pokyny a interní předpisy Objednatele ve vztahu k bezpečnosti a provozu informačního systému Objednatele;
4. v případě nevhodných pokynů Objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů vznikly;
5. po celou dobu trvání této Rámcové dohody zachovat kvalifikaci, specializaci a počet členů svého řešitelského týmu a změnit personální složení řešitelského týmu anebo specializaci jednotlivých členů týmu pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je povinen se k navržené změně vyjádřit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení návrhu s tím, že nevyjádří-li se v uvedené lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí
6. udržovat v platnosti po celou dobu trvání této rámcové dohody, jakož i po dobu trvání záruční doby podle článku 9 této rámcové dohody, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě pro první rok účinnosti této smlouvy do výše 20 000 000 Kč;
7. předávat Objednateli provozní, technickou, uživatelskou, administrátorskou a programátorskou dokumentaci vytvořenou anebo aktualizovanou při poskytování služeb podle této Rámcové dohody jako podklad pro akceptační řízení;
8. poskytovat služby podle této dohody a potvrzených objednávek tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele;
9. zajistit, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy, a které budou přítomny v prostorách Úřadu vlády, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, se kterými byly seznámeny před zahájením přítomnosti v prostorách úřadu; zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které jsou obsahem této dohody, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozvěděl anebo které Objednatel označil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících z dohody anebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu;
10. pro případ, že se v průběhu plnění předmětu této dohody dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. V případě kontaktu s osobními údaji, který bude spadat pod zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, je tato dohoda zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu ust. § 6 citovaného zákona s tím, že Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele a dále je povinen dodržovat ujednání obsažená v tomto ustanovení dohody.

Objednatel se zavazuje:

1. poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění předmětu této Rámcové dohody a předat Poskytovateli veškeré podklady potřebné pro řádné plnění předmětu této Rámcové dohody;
2. převzít od Poskytovatele bez zbytečného odkladu řádné plnění ve smyslu této dohody.

Objednatel je oprávněn kontrolovat po celou dobu trvání smlouvy kvalitu poskytovaných služeb ze strany Poskytovatele na základě této dohody a zejména pak na základě jednotlivých potvrzených objednávek. V případě, že Poskytovatel nebude plnit požadavky Objednatele obsažené v potvrzené objednávce a v této rámcové dohodě řádně, je Objednatel oprávněn Poskytovateli ještě před ukončením poskytování příslušných služeb na základě potvrzené objednávky vytknout vady plnění, které se v průběhu plnění potvrzené objednávky vyskytly, a to písemnou formou. Poskytovatel se zavazuje Objednatelům označené vady plnění odstranit nejpozději do 5 pracovních dnů na své náklady od doručení vytknutí vady Objednatelům, nedohodnou-li se strany jinak.

Článek 8.

Poddodávky Poskytovatele [uplatní se v případě poddodavatelů]

1. Poskytovatel je povinen provádět veškeré služby podle této Rámcové dohody prostřednictvím vlastních zaměstnanců nebo poddodavatelů. V případě nemožnosti použití takového poddodavatele z objektivních důvodů je Poskytovatel povinen vyžádat si předem písemně souhlas Objednatele s nahrazením takového poddodavatele. Součástí žádosti o souhlas se změnou poddodavatele musí být doklady prokazující splnění kvalifikace nahrazovaného poddodavatele, a to v rozsahu, v jakém prostřednictvím něho prokazoval Poskytovatel splnění kvalifikace. Objednatel není povinen souhlas udělit v případě, kdy se nebude dle jeho názoru jednat o objektivní důvody nemožnosti použití poddodavatele. Poskytovatel je povinen zajistit a financovat veškeré poddodavatelské služby a nese za ně záruku v plném rozsahu dle této Rámcové dohody.
2. Výlučná odpovědnost Poskytovatele vůči Objednateli za koordinaci a řádné provedení služeb není poddodávkami dotčena.
3. Změna poddodavatele bez souhlasu Objednatele se považuje za podstatné porušení této Rámcové dohody, a to bez ohledu na to, zda se jedná o poddodavatele vyhovujícího požadavkům dle zadávacích podmínek a této Rámcové dohody či nikoliv.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby poddodavatel byl vůči Poskytovateli vždy zavázán nejméně stejnými podmínkami a v rozsahu, jak jsou obsaženy ve smluvním vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to nejpozději ode dne zahájení činnosti poddodavatele pro Poskytovatele a v rozsahu odpovídajícím rozsahu činností, které má plnit k provedení služeb.
5. Poskytovatel se nemůže zprostit odpovědnosti za plnění dle této Rámcové dohody poukazem na plnění služeb poddodavatelem.

Článek 9.

Záruka za plnění, odpovědnost za vady a odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel tímto poskytuje Objednateli záruku za kvalitu poskytovaných služeb po dobu 24 měsíců od jejich akceptace bez výhrad ve smyslu ujednání článku 4 této dohody. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této dohodě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby. V případě vzniku vad má Poskytovatel právo požadovat dle své volby: (i) odstranění vady, (ii) slevu z ceny, nebo (iii) dodání náhradního plnění.
2. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této dohody být autorizovaným poskytovatelem služeb, jejichž poskytování je předmětem této dohody.
3. Poskytovatel a Objednatel sjednávají, že Poskytovatel je povinen odstranit vady služeb, které se vyskytnou v záruční době stanovené v článku 9 odst. 1. a této dohody (dále také jen „záruční vady“),

Článek 10.

Vlastnické právo a užívací práva k výsledkům služeb

1. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo subdodavatelů prováděné dle této dohody předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), je k těmto součástem plnění poskytována licence ve smyslu ustanovení § 2358 a násl. občanského zákoníku za podmínek sjednaných v této dohodě.

2. Objednatel je oprávněn od okamžiku předání autorského díla do dispoziční sféry Objednatele předmětné autorské dílo užít všemi způsoby přicházejícími v úvahu známými v době uzavření této Smlouvy, zejména způsoby dle § 12 autorského zákona, ve znění účinném ke dni uzavření této Smlouvy, a to v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
3. Je-li předmětem licence počítačový program, vztahuje se licence ve stejném rozsahu k jeho vyjádření ve zdrojovém i strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli současně s těmito počítačovými programy také veškeré řádně komentované zdrojové kódy těchto počítačových programů, jakož i veškeré související koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do deseti (10) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy a dále kdykoliv v době trvání Smlouvy do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
4. Součástí licence je vždy i neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn poskytnout právo dle předchozí věty i třetím osobám. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele nad rámec souhlasu Poskytovatele uděleného touto Smlouvou udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit. Objednatel není povinen licenci využít. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak. Ustanovení § 2370 a 2378 občanského zákoníku se nepoužijí.

Článek 11.

Ujednání o povinnosti mlčenlivosti a ochrana důvěrných informací

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Rámcové dohody, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Rámcové dohody.
 - a) si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - b) mohou jejich zaměstnanci či osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
3. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace (bez ohledu na formu jejich zachycení), které získaly během jednání vedoucích k uzavření této Rámcové dohody nebo během plnění závazků z této Rámcové dohody. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti. Tyto osoby musí být na důvěrnost údajů upozorněny.
4. Za třetí osoby dle odst. 2 tohoto článku se nepovažují:
 - a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - b) orgány smluvních stran a jejich členové,
 - c) ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
 - d) ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Rámcové dohody nebo plnění spojeném s plněním dle této Rámcové dohody, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Rámcové dohodě.

5. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Rámcové dohody a z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z 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 (dále jen „obecné nařízení“).
6. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Rámcové dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Rámcové dohody.
7. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, Poskytovatelem nebo třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Rámcové dohody, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany dle obecného nařízení, zavazují se smluvní strany plnit všechny povinnosti, které obecné nařízení vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
8. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímací 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 Rámcové dohody, se smluvní strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředávat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Rámcovou dohodu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této Rámcové dohody.
9. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a provozních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
10. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímací 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.
11. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímací smluvní strany či právních předpisů,
 - b) měla přijímací strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Rámcové dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle, a to je schopna doložit svými záznamy nebo informacemi, včetně důvěrných, třetí strany,
 - d) po podpisu této Rámcové dohody poskytne přijímací straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

- e) mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
- f) jsou obsažené v této Rámcové dohodě a jsou zveřejněné dle § 219 ZZVZ nebo dle zákona o registru smluv.
12. Každá smluvní strana se zavazuje přijmout technická a organizační vnitřní opatření nezbytná k ochraně důvěrných informací. Poskytovatel je povinen poučit své zaměstnance a členy svých orgánů o povinnosti zachovávat mlčenlivost podle této Rámcové dohody a je povinen zachování mlčenlivosti z jejich strany řádně kontrolovat. Zaměstnanci Poskytovatele nesmí důvěrné skutečnosti, které se dozvěděli v souvislosti s touto Rámcovou dohodou, sdělovat ani jiným zaměstnancům Poskytovatele nebo členům orgánů Poskytovatele není-li to nezbytné k plnění jejich pracovních úkolů nebo z hlediska funkčního zařazení.
13. Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění této Rámcové dohody, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Rámcové dohody. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
14. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle tohoto článku rovněž všechny poddodavatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu veřejné zakázky dle této Rámcové dohody.
15. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění předmětu Rámcové dohody, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
16. Ukončení účinnosti této Rámcové dohody z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku a jeho účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Rámcové dohody.

Článek 12.

Smluvní pokuty, sleva z ceny plnění, úrok z prodlení

1. V případě, že služby uvedené v příloze č. 2 této dohody nejsou poskytovány v souladu s definovanými parametry, má Objednatel nárok na slevu z ceny plnění nebo na úhradu smluvní pokuty dle níže uvedeného.
2. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Paušálních služeb v termínu sjednaném v této dohodě je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli **smluvní pokutu** ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.
3. V případě nedodržení reakční doby nebo předepsané minimální doby dodání řešení incidentu v rámci služeb podpory (ID_06 a ID_09) má Objednatel nárok na **slevu z ceny** dle této tabulky:

Kategorie Incidentu	Reakční doba	Sleva z ceny za nedodržení Reakční doby	Doba dodání Řešení	Sleva z ceny za nedodržení Doby dodání Řešení
A	1 hodina	1 000 Kč za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby	do 8 hodin od nahlášení Incidentu	5 000 Kč za každou i započatou hodinu
B	4 hodiny		do 24 hodin od nahlášení Incidentu	5 000 Kč za každý i započatý pracovní den

C	6 hodiny		do 72 hodin od nahlášení Incidentu	2 500 Kč za každý i započatý pracovní den
---	----------	--	---------------------------------------	---

4. V případě nezajištění dostupnosti Service Desku v souladu s Přílohou č. 3 má Objednatel nárok na **slevu z ceny** plnění ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den nezajištění dostupnosti.
5. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím služeb dle objednávky oproti lhůtě stanovené v čl. 3 odst. 4 této Rámcové dohody má Objednatel nárok na **slevu z ceny** plnění ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
6. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vad a nedodělků oproti termínu stanoveném v seznamu vad a nedodělků v zápisu o předání a převzetí (akceptační protokol) služeb dle čl. 4 této Rámcové dohody má Objednatel nárok na **slevu z ceny** plnění ve výši 5 000 Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
7. V případě změny poddodavatele v rozporu s čl. 8 této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli **smluvní pokutu** ve výši 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou takovou jednotlivou změnu.
8. V případě porušení povinností dle čl. 7 odst. 7, 9, 10 této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli **smluvní pokutu** ve výši 5 000 Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinností.
9. V případě prodlení Poskytovatele s předáním řádně komentovaných zdrojových kódů všech počítačových programů jakož i veškerých souvisejících koncepčních komentovaných přípravných materiálů oproti termínu stanovenému dle čl. 10 odstavce 3 této Rámcové dohody je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli **smluvní pokutu** ve výši 5 000 Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
10. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost uvedenou v čl. 11. této Rámcové dohody, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli **smluvní pokutu** ve výši 50 000 Kč (slovy padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinností.
11. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat **smluvní pokutu** ve výši 100 000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý takovýto případ.
12. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této dohody. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
13. Celková výše smluvních pokut není omezena a smluvní pokuty mohou být uplatněny současně.
14. Smluvní pokutu uplatní Objednatel zasláním oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli.
15. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů ode dne doručení příslušného oznámení Poskytovateli. Pro případ pochybností o doručení oznámení o uložení smluvní pokuty se sjednává, že se oznámení považuje za doručené druhé straně třetím dnem od jeho odeslání.
16. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úroky z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
17. Zaplacením smluvní pokuty, resp. poskytnutí slevy z ceny není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody a nemajetkové újmy přesahující výši smluvní pokuty, případně výši poskytnuté slevy z ceny plnění. Zaplacením smluvní pokuty za porušení smluvního závazku není Poskytovatel zbaven povinnosti svůj závazek splnit.

Článek 13.

Sankce vůči Rusku a Bělorusku

1. Poskytovatel odpovídá za to, že platby poskytované Objednatelem dle této Rámcové dohody nebudou přímo nebo nepřímo ani jen zčásti poskytnuty osobám, vůči kterým platí tzv. individuální finanční sankce ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. sankčních seznamech (dle příloh č. 1 obou nařízení); bude-li kterékoliv z nařízení v budoucnu nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.
2. Poskytovatel je povinen Objednatele bezodkladně informovat o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost Poskytovatele dle odst. 1 tohoto článku. Poskytovatel je současně povinen kdykoliv poskytnout Objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti informací dle odst. 1 tohoto článku.

Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 1 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Rámcové dohody; odstoupení se však nedotýká povinností Poskytovatele vyplývajících z odpovědnosti za vady, povinnosti zaplatit smluvní pokutu, povinnosti nahradit škodu.

Článek 14.

Ukončení smluvního vztahu

1. Smluvní vztah vzniklý na základě této Rámcové dohody lze ukončit těmito způsoby:
 - a) odstoupením od Rámcové dohody
 - i. za podmínek uvedených v § 2002 a násl. občanského zákoníku v případě porušení Rámcové dohody druhou smluvní stranou podstatným způsobem;
 - ii. smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od potvrzené objednávky vystavené v rámci a na základě této Rámcové dohody v případě, že druhá smluvní strana poruší podmínky objednávky podstatným způsobem ve smyslu § 2002 občanského zákoníku;
 - iii. za podmínek stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
 - iv. v případech, které si smluvní strany ujednaly v této Rámcové dohodě;
 - b) dohodou smluvních stran,
 - c) výpovědí.

Projev vůle o odstoupení, dohoda nebo výpověď musí být učiněn vždy v písemné formě.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od Rámcové dohody v případě:
 - a) že řádně uplatní u Poskytovatele své požadavky nebo připomínky v průběhu poskytování plnění a Poskytovatel je bez vážného důvodu neakceptuje nebo podle nich nepostupuje;
 - b) opakovaného (více než 2x) neposkytnutí Objednatelem požadovaného plnění na žádost dle této Rámcové dohody;
 - c) opakovaného (více než 2x) porušení povinnosti ochrany informací Poskytovatelem nebo jeho pracovníkem dle čl. 11 této Rámcové dohody;
 - d) stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Rámcové dohody v případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny za plnění předmětu Rámcové dohody Objednatelem delším než 15 dní.
4. Účinky každého odstoupení od Rámcové dohody nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Rámcové dohody druhé smluvní straně. Pro případ pochybností o doručení odstoupení se sjednává, že se odstoupení považuje za doručené druhé straně třetím dnem od odeslání odstoupení. Odstoupení od Rámcové dohody se nedotýká zejména nároku

na zaplacení úroku z prodlení, na náhradu škody, nemajetkové újmy, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna ukončit tuto Rámcovou dohodu písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
6. Objednatel může zrušit potvrzenou dílčí objednávku vystavenou v rámci a na základě této Rámcové dohody i bez uvedení důvodu do doby zahájení provádění objednaných prací Poskytovatelem. Výpověď musí být písemná a musí být prokazatelně doručena Poskytovateli. Za řádné doručení výpovědi se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
7. Práva a povinnosti smluvních stran, z jejichž povahy je zřejmé, že mají být zachována i po splnění závazků z této Rámcové dohody vyplývajících, zůstávají zachována i po ukončení této Rámcové dohody.

Článek 15. Oprávněné osoby

1. Oprávněné osoby za Poskytovatele

Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání v záležitostech plnění této Rámcové dohody, zejména k zasílání objednávek a jejich potvrzení, jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):

Osobou oprávněnou k jednání za Poskytovatele ve věcech, které se týkají realizace služeb:

Jméno: XXXXXXXXXXXXX

E-mail: XXXXX

Tel: XXXXX

Osobou oprávněnou k jednání za Poskytovatele ve věcech, které se týkají příjmu a potvrzení objednávek:

Jméno: XXXXXXXXXXXXX

E-mail: XXXXX

Tel: XXXXX

Osobou oprávněnou k jednání za Poskytovatele ve věcech, které se týkají technické podpory stavu:

Jméno: XXXXXXXXXXXXX

E-mail: XXXXX

Tel: XXXXX

Hot – line pro hlášení technických problémů/incidentů: XXXXX

2. Oprávněné osoby za Objednatele

Osoba oprávněná k jednání za Objednatele ve věcech, které se týkají realizace jednotlivých dílčích objednávek, a podávání pokynů Poskytovateli:

Jméno: Jitka Křupková

E-mail: XXXXX

Tel.: XXXXX

Osoby oprávněné k akceptaci služeb za Objednatele jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):

Jméno: XXXXXXXXXXXX

E-mail: XXXXX

Tel.: XXXXX

a

Jméno: XXXXXXXXXXXXX

E-mail: XXXXX

Tel: XXXXX

Každá ze smluvních stran může změnit kontaktní osoby písemným oznámením zaslaným druhé.

Článek 16.

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této Rámcové dohody, které mohou mít vliv na bezpečnost informací (např. napadení mailové komunikace Poskytovatele příp. jeho poddodavatelů, napadení serverů Poskytovatele příp. jeho poddodavatelů, ztráta informací v papírové podobě nebo na nosičích dat apod.).
2. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o významné změně, ke které došlo v ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných Poskytovatelem při plnění Rámcové dohody (např. prodej podniku nebo jeho části), popř. změně oprávnění nakládat s těmito aktivy (např. insolvence Poskytovatele).

Článek 17.

Vyšší moc

1. Smluvní strany jsou zproštěny odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků, jestliže k němu došlo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pro účel této Rámcové dohody považují mimořádné události nebo okolnosti, které nemohla žádná ze smluvních stran před uzavřením této Rámcové dohody předvídat ani jí předejít přijetím preventivního opatření, která je mimo jakoukoliv kontrolu kterékoliv smluvní strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle této Rámcové dohody kteroukoliv ze smluvních stran.
2. Za vyšší moc se dále považují zejména válka, nepřátelské vojenské akce, teroristické útoky, povstání, občanské nepokoje, vzpoury, vyhlášení nouzového stavu, omezení pohybu osob, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava a jiné živelné nebo přírodní katastrofy.
3. Pro účely této Rámcové dohody se za vyšší moc dále považuje i situace, které na základě rozhodnutí Objednatele znemožní Poskytovateli přístup do prostor Objednatele.
4. Výslovně se stanovuje, že vyšší mocí není stávka zaměstnanců Poskytovatele nebo jeho poddodavatelů, ani hospodářské poměry smluvních stran.
5. V případě, že nastane vyšší moc, neuplatní se sankce dle čl. 12 odst. 2, 3, 4, 5 a 6 této Rámcové dohody.
6. V případě, že některá smluvní strana nebude schopna plnit své závazky z Rámcové dohody v důsledku vyšší moci, bude povinna neprodleně a písemně o této skutečnosti vyrozumět druhou smluvní stranu. Obdobně poté, co účinky vyšší moci pominou, bude smluvní strana, jež byla vyšší mocí dotčena, povinna neprodleně a písemně vyrozumět druhou smluvní stranu o této skutečnosti.

Článek 18.

Závěrečné ustanovení

1. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoli svá práva a převádět povinnosti z této Rámcové dohody na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatelého, a to ani částečně.
2. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel a Poskytovatel nejsou oprávněni započíst si vzájemně své pohledávky z této Rámcové dohody.
3. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Rámcové dohody neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Rámcové dohody platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran.
4. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení Rámcové dohody dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „kolizní ustanovení“) a předmětný rozpor by působil neplatnost Rámcové dohody jako takové, bude Rámcová dohoda posuzována, jako by kolizní ustanovení nikdy neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení tak, aby vystihovalo co nejpřesněji podstatu původního ujednání a aby co nejlépe odpovídalo duchu Rámcové dohody.
5. Jestliže kterákoli ze smluvních stran neuplatní své právo vyplývající z této Rámcové dohody bez zbytečného odkladu, pak takové opomenutí nezakládá vzdání se či zánik takového práva ani nezpůsobuje zánik jí odpovídající povinnosti.
6. Spory vzniklé z této Rámcové dohody budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
7. Vztahy mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z této Rámcové dohody a jí výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
8. Obě smluvní strany podpisem této Rámcové dohody vylučují, aby nad rámec jejích výslovných ustanovení a ustanovení jejích příloh byla jakákoliv jejich práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami.
9. Poskytovatel převzal na sebe nebezpečí změny okolností po uzavření této Rámcové dohody, a proto mu nepřísluší domáhat se práv uvedených v § 1765 odst. 1 OZ.
10. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou poskytnutého plnění z veřejných výdajů.
11. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Rámcové dohody či realizaci prací dle potvrzené objednávky, je povinna tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně s uvedením předpokládané doby trvání takové skutečnosti.
12. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které případně z této Rámcové dohody vzniknou, budou řešeny smírnou cestou a teprve nedojde-li ke smíru, bude přistoupeno k soudnímu jednání.
13. Poskytovatel, jako smluvní strana, vůči níž se práva z této Rámcové dohody promlčují, tímto výslovným prohlášením ve smyslu ustanovení § 630 odst. 1 občanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv Objednatelého, vyplývajících z této Rámcové dohody na dobu 15 let.
14. Objednatel je povinným subjektem ve smyslu zákona o registru smluv. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Rámcové dohody, včetně všech jejích případných dodatků a objednávek, především na profilu zadavatele a v Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti není porušením důvěrnosti informací. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že uveřejněno bude úplné znění této Rámcové dohody a objednávek, včetně všech identifikačních a kontaktních údajů osob, které Poskytovatel uvedl v textu této Rámcové dohody. Je-li podle obecného nařízení k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, Poskytovatel výslovně prohlašuje, že takový souhlas všech dotčených osob zajistil. Smluvní strany se dohodly, že tuto Rámcovou dohodu a objednávky zašle správci Registru smluv k uveřejnění Objednatel a bude Poskytovatele písemně informovat o uveřejnění této Rámcové dohody v Registru smluv. Poskytovatel je

povinen zkontrolovat, že Rámcová dohoda byla v Registru smluv řádně uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednateli informovat. Objednatel je dále v souladu se ZZVZ povinen na profilu zadavatele uveřejnit skutečně uhrazenou cenu.

15. Tuto Rámcovou dohodu lze měnit nebo doplňovat pouze formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran na jedné listině.
16. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto Rámcovou dohodu neuzavřely v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek.
17. Tato Rámcová dohoda je uzavřena na dobu 48 měsíců od nabytí účinnosti Rámcové dohody, nebo do vyčerpání celkové ceny za poskytnuté plnění, podle toho, který okamžik nastane dříve.
18. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv
19. Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž 1 obdrží Poskytovatel, 3 obdrží Objednatel.

Přílohy. Součástí této Rámcové dohody jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 - Položkový soupis služeb s jednotkovými cenami Poskytovatele
- Příloha č. 2 - Popis poskytovaných služeb
- Příloha č. 3 - Specifikace služeb
- Příloha č. 4 - Seznam oprávněných poddodavatelů

V Praze dne 27. 06. 2024

za Poskytovatele
SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

V Praze dne 27. 06. 2024

za Českou republiku
Úřad vlády České republiky

Jméno: Petr Pánek v. r. a Jan Knytl v. r.
Funkce: prokuristé

Ing. Jitka Křupková v. r.
ředitelka Odboru informatiky

Příloha č. 1 - Položkový soupis služeb s jednotkovými cenami

Položka	Název služby	Předmět a rozsah služby	Předpokládané odebrané množství	Cenové parametry	Jednotková cena bez DPH
ID_01	Analýza uživatelských potřeb a požadavků	Zaměřuje se na definici a pochopení uživatelských rolí a soustředí se na identifikaci hrozeb, rizik a požadavků na ochranu dat: • Definice typizovaných uživatelských rolí • Definice uživatelských scénářů pro jednotlivé role • Návrh optimalizace licencí • Požadavky na zabezpečení a ochranu informací • Popis dopadu bezpečnostních požadavků na technologickou část realizace	10	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Bude realizováno jednorázově na začátku plnění.	9 200,00 Kč/MD
ID_02	Analýza současného stavu zabezpečení M365 a Microsoft Azure	Zaměřuje se na definici a pochopení aktuálního bezpečnostního stavu řešení jak M365 tak Microsoft Azure, identifikaci hrozeb, rizik a požadavků na ochranu dat. Očekávaný výstup je: • Popis identifikovaných hrozeb na zabezpečení a ochranu informací v rámci M365 • Popis identifikovaných hrozeb na zabezpečení a ochranu informací v rámci Microsoft Azure na základě best practices (Landing Zone) • Popis doporučení pro implementaci bezpečnostních požadavků na technickou část realizace v rámci M365 a Microsoft Azure	10	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Bude realizováno jednorázově na začátku plnění.	9 200,00 Kč/MD
ID_03	Analýza a technický assessment stávajícího prostředí M365 a Microsoft Azure	Zahrnuje důkladnou analýzu a zhodnocení současného stavu nasazení a konfigurace M365 a prostředí Microsoft Azure, validace nastavení jednotlivých služeb, systémů a procesů.	10	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Bude realizováno jednorázově na začátku plnění.	9 200,00 Kč/MD
ID_04	Implementace služeb v prostředí Microsoft 365 a Microsoft Azure	Zaměřuje na nasazení a konfiguraci služeb a nástrojů společnosti Microsoft. Zadavatel očekává podporu implementace minimálně následujících služeb a řešení: • Emailové služby (Exchange online/on-premises) • Tenant 365 - Landing zone • Microsoft Entra Connect • MFA, Conditional Access, Single Sign-On, Self-Service password reset • Licence group Assignment • Ochrana dat a informací, zero-trust • SharePoint Online, Power Platform (včetně vývoje aplikací) • Analýza stávajících aplikací HCL Notes/Domino verze V12 a jejich případný přesun na Microsoft Power Platform/SharePoint online popř. jinou platformu • Návrh exit plánu • Zálohování M365, ukládání a retence logů	250	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay)	9 200,00 Kč/MD
ID_05	Adopční kampaň a školení uživatelů nástrojů M365	Pro úspěšnou digitální transformaci je efektivní zavádění nových technologií a procesů v organizaci klíčové. To umožní uživatelům plně využívat nová řešení a dosahovat maximální hodnoty. Adopční kampaň a školení zahrnuje zejména nadefinování a přípravu: • Ambasadór program • Komunikační plán nasazení nové technologie • Školení - uživatelů • Zpětná vazba, monitoring a vyhodnocení účinnosti kampaně • Adopční a uživatelské materiály	50	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Očekáváno čerpání primárně v prvním roce.	9 200,00 Kč/MD
ID_06	Portálové řešení pro sledování spotřeby služeb M365 a Microsoft Azure	Jedná se o dodávku a implementaci portálového řešení umožňující centralizovaný přehled v rámci organizace zadavatele, správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv Zadavatele, reporting aktuální spotřeby služeb/licencí. Zadavatel požaduje licence pro neomezený počet uživatelů/zařízení (aktuálně odhadovaný počet zařízení/uživatelů je cca 850).	1	Roční paušál	12 000,00 Kč/rok
ID_07	Podpora zavedení a řízení Software Asset Management	Tato služba zahrnuje zejména: • Nastavení procesů pro pravidelnou kontrolu licenčního stavu používaných produktů Microsoft (MS SAM Audit) • Optimalizace licenčního pokrytí prostředí Microsoft Objednatele (bude realizováno před obnovou licenční smlouvy Microsoft)	25	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Bude realizováno jednorázově na začátku plnění.	9 200,00 Kč/MD
ID_08	Školení a odborná podpora IT	Služba zahrnuje školení IT zaměstnanců týkající se nově implementovaných řešení a odbornou podporu licenčního specialisty včetně školení týkající se licenční politiky Microsoft	5	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay) Předpokládané odebrané množství ročně.	9 200,00 Kč/MD
ID_09	Technická podpora	Tato služba zahrnuje poskytování reaktivního a proaktivního servisu M365 a Microsoft Azure prostředí Zadavatele, včetně poskytování služeb Service/HelpDesku. Tato služba je podrobněji specifikována příloze č. 3 Smlouvy. Služba je poskytována formou ročního paušálu.	1	Roční paušál (podpora 24x7)	144 000,00 Kč/rok
ID_10	Správa a rozvoj prostředí	Tato služba zahrnuje poskytování proaktivních služeb týkajících se M365 a Microsoft Azure prostředí Zadavatele, zajišťující rozvoj řešení. Služba je poskytována nad rámec ročního paušálu formou objednávek hodinové práce. Tato služba je podrobněji specifikována příloze č. 3 Smlouvy	50	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay) Předpokládané odebrané množství ročně.	9 200,00 Kč/MD
ID_11	Projektové řízení dodávek služeb	V případě požadavku Zadavatele mohou být do dodávky zahrnuty také služby Project Managera (PM), který bude zodpovědný za splnění všech náležitostí projektu zahrnujících koordinaci času, nákladů a kvalitu dodávky. Zákazník tak získá jednotný přehled nad projektem ve všech fázích jeho realizace a zabezpečení hladkého průběhu spolupráce mezi zodpovědnými osobami na stranách Zákazníka či dodavatelů třetí strany.	15	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay) Předpokládané odebrané množství ročně.	8 800,00 Kč/MD
ID_12	Implementace doporučených bezpečnostních nastavení v rámci M365	Implementace bezpečnostních nastavení na základě provedené analýzy k zajištění nejvyšší možné bezpečnosti řešení se zachováním rozumné míry uživatelské přívětivosti.	20	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Bude realizováno jednorázově na začátku plnění.	9 200,00 Kč/MD
ID_13	Implementace doporučených bezpečnostních nastavení v rámci Microsoft Azure	Implementace bezpečnostních nastavení na základě provedené analýzy k zajištění nejvyšší možné bezpečnosti řešení.	20	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay). Bude realizováno jednorázově na začátku plnění.	9 200,00 Kč/MD

Příloha č. 2 - Popis poskytovaných služeb

Položka	Název služby	Předmět a rozsah služby	Předpokládané konzultační role	Požadované certifikace dle konzultačních rolí	Požadované certifikace na Poskytovatele
ID_01	Analýza uživatelských potřeb a požadavků	Zaměřuje se na definici a pochopení uživatelských rolí a soustředí se na identifikaci hrozeb, rizik a požadavků na ochranu dat: • Definice typizovaných uživatelských rolí • Definice uživatelských scénářů pro jednotlivé role • Návrh optimalizace licencí • Požadavky na zabezpečení a ochranu informací • Popis dopadu bezpečnostních požadavků na technologickou část realizace	Adoption and Change Management Consultant	• Microsoft 365 Certified: Administrator Expert nebo Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) – Productivity nebo Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert • Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals	• Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_02	Analýza současného stavu zabezpečení M365 a Microsoft Azure	Zaměřuje se na definici a pochopení aktuálního bezpečnostního stavu řešení jak M365 tak Microsoft Azure, identifikaci hrozeb, rizik a požadavků na ochranu dat. Očekávaný výstup je: • Popis identifikovaných hrozeb na zabezpečení a ochranu informací v rámci M365 • Popis identifikovaných hrozeb na zabezpečení a ochranu informací v rámci Microsoft Azure na základě best practices (Landing Zone) • Popis doporučení pro implementaci bezpečnostních požadavků na technickou část realizace v rámci M365 a Microsoft Azure	IT Security consultant	• Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals	• Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program v následujících oblastech: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_03	Analýza a technický assessment stávajícího prostředí M365 a Microsoft Azure	Zahrnuje důkladnou analýzu a zhodnocení současného stavu nasazení a konfigurace M365 a prostředí Microsoft Azure, validace nastavení jednotlivých služeb, systémů a procesů.	Cloud architekt Cloud Solution Architect Digital Workspace Analyst Konzultant	• Microsoft 365 Certified: Administrator Expert nebo Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) – Productivity nebo Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert • Microsoft Certified: Security, Compliance and Identity Fundamentals	• Autorizovaný partner HCL • Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner pro infrastrukturu (Azure) d. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_04	Implementace služeb v prostředí M365 a Microsoft Azure	Zaměřuje na nasazení a konfiguraci služeb a nástrojů společnosti Microsoft. Zadavatel očekává podporu implementace minimálně následujících služeb a řešení: • Emailové služby (Exchange online/on-premises) • Tenant 365 - Landing zone • Microsoft Entra Connect • MFA, Conditional Access, Single Sign-On, Self-Service password reset • Licence group Assignment • Ochrana dat a informací, zero-trust • SharePoint Online, Power Platform (včetně vývoje aplikací) • Analýza stávajících aplikací HCL Notes/Domino verze V12 a jejich případný přesun na Microsoft Power Platform/SharePoint online popř. jinou platformu • Návrh ext. plánu • Zálohování M365, ukládání a retence logů	Cloud architekt Cloud Solution Architect Digital Workspace Konzultant Cloud Security Engineer Cloud Security Architect Integration Architect & Engineer HCL Administrator	• HCL Software Certified HCL Domino 12 Administrator • Security Fundamentals (98-367) nebo Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals nebo Microsoft Certified: Azure Fundamentals • Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert • Cloud Fundamentals (98-369) nebo Microsoft Certified: Azure Administrator Associate nebo Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert • Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate nebo Microsoft 365 Certified: Administrator Expert nebo Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert	• Autorizovaný partner HCL • Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner pro infrastrukturu (Azure) d. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_05	Adopční kampaň a školení uživatelů nástrojů M365	Pro úspěšnou digitální transformaci je efektivní zavádění nových technologií a procesů v organizaci klíčové. To umožní uživatelům plně využívat nové řešení a dosahovat maximální hodnoty. Adopční kampaň a školení zahrnuje zejména nadefinování a přípravu: • Ambassador program • Komunikační plán nasazení nové technologie • Školení - uživatelů • Zpětná vazba, monitoring a vyhodnocení účinnosti kampaně • Adopční a uživatelské materiály	Adoption and Change Management konzultant Technický specialista školltel	• Microsoft 365 Certified: Administrator Expert nebo Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) – Productivity nebo Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert • Microsoft Certified Trainer	• Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací
ID_06	Portálové řešení pro sledování spotřeby služeb M365 a Microsoft Azure	Jedná se o dodávku a implementaci portálového řešení umožňující centralizovaný přehled v rámci organizace zadavatele, správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv Zadavatele, reporting aktuální spotřeby služeb/licencí. Zadavatel požaduje licence pro neomezený počet uživatelů/zařízení (aktuálně odhadovaný počet zařízení/uživatelů je cca 850).	-	-	-
ID_07	Podpora zavedení a řízení Software Asset Management	Tato služba zahrnuje zejména: • Nastavení procesů pro pravidelnou kontrolu licenčního stavu používaných produktů Microsoft (MS SAM Audit) • Ochrana dat a informací, zero-trust • Optimalizace licenčního pokrytí prostředí Microsoft Objednatel (bude realizováno před obnovou licenční smlouvy Microsoft)	SAM Konzultant	• IAITAM CSAM (Certified Software Asset Manager)	-
ID_08	Školení a odborná podpora IT	Služba zahrnuje školení IT zaměstnanců týkající se nově implementovaných řešení a odbornou podporu licenčního specialisty včetně školení týkající se licenční politiky Microsoft	Technický specialista školltel	• IAITAM CSAM (Certified Software Asset Manager)	-
ID_09	Technická podpora	Tato služba zahrnuje poskytování reaktivního a proaktivního servisu M365 a Microsoft Azure prostředí Zadavatele, včetně poskytování služeb Service/HelpDesku. Tato služba je podrobněji specifikována příloze č. 3 Smlouvy. Služba je poskytována formou ročního paušálu.	Technický administrátor	• Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert • Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate • Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate nebo Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate nebo Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert	• Dodavatel předkládá čestné prohlášení, že má a po dobu trvání smlouvy bude mít uzavřenou podporu od společnosti Microsoft formou „Microsoft Premier Support for Partners“, která umožňuje případnou rychlou eskalaci technických problémů s produkty Microsoftu přímo do vývojových týmů. • Dodavatel disponuje ServiceDeskem, který funguje v režimu 24x7 a odbornou technickou podporu nabízí v českém případně slovenském jazyce. • ServiceDesk přijímá požadavky od zákazníků telefonicky, mailem a přímým přístupem do systému evidence požadavků. • Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner pro infrastrukturu (Azure) d. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_10	Správa a rozvoj prostředí M365 a Microsoft Azure	Tato služba zahrnuje poskytování proaktivních služeb týkající se M365 a Microsoft Azure prostředí Zadavatele pro zajištění rozvoje tohoto řešení. Služba je poskytována nad rámec: ročního paušálu formou objednávek hodinové práce. Tato služba je podrobněji specifikována příloze č. 3 Smlouvy	Cloud architekt Cloud Solution Architect Digital Workspace Konzultant Cloud Security Engineer Cloud Security Architect Integration Architect & Engineer	• Microsoft 365 Certified: Administrator Expert nebo Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert	• Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner pro infrastrukturu (Azure) d. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_11	Projektové řízení dodávek služeb	V případě požadavků Zadavatele mohou být do dodávky zahrnuty také služby Project Managera (PM), který bude zodpovědný za splnění všech náležitostí projektu zahrnujících koordinaci času, nákladů a kvalitu dodávek. Zákazník tak získá jednotný přehled nad projektem ve všech fázích jeho realizace a zabezpečení hladkého průběhu spolupráce mezi zodpovědnými osobami na stranách Zákazníka či dodavatelů třetí strany.	Projektový manažer	• PRINCE2® - Practitioner nebo Project Management Professional (PMP) nebo IPMA Level B	-
ID_12	Implementace doporučených bezpečnostních nastavení v rámci M365	Implementace bezpečnostních nastavení na základě provedené analýzy k zajištění nejvyšší možné bezpečnosti řešení se zachováním rozumné míry uživatelské přívětivosti.	Cloud Security Engineer Cloud Security Architect	• Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate nebo Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate nebo Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert	• Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner pro infrastrukturu (Azure) d. Solutions Partner řešení pro zabezpečení
ID_13	Implementace doporučených bezpečnostních nastavení v rámci Microsoft Azure	Implementace bezpečnostních nastavení na základě provedené analýzy k zajištění nejvyšší možné bezpečnosti řešení.	Cloud Security Engineer Cloud Security Architect	• Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate nebo Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate nebo Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert	• Designovaný Solutions Partner v programu Microsoft Cloud Partner Program alespoň v jedné z následujících oblastí: a. Solutions Partner pro moderní práci b. Solutions Partner pro digitální inovace a inovace aplikací c. Solutions Partner pro infrastrukturu (Azure) d. Solutions Partner řešení pro zabezpečení

DETAILNÍ SPECIFIKACE SLUŽEB (ID_07, ID_09, ID_10)

TECHNICKÁ PODPORA PROSTŘEDÍ M365 A MICROSOFT AZURE (ID_09)

Tato služba zahrnuje poskytování reaktivního a proaktivního servisu M365 a Microsoft Azure prostředí Objednatele, včetně poskytování služeb ServiceDesku.

Služba je poskytována formou měsíčního paušálu.

Technická podpora se dělí na 2 základní části:

- reaktivní podpora,
- proaktivní podpora.

Reaktivní podpora

Reaktivní podpora spočívá v poskytování technické podpory, která bude poskytnuta na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou Objednatele a jeho přijetí Poskytovatelem. Cílem reaktivní podpory je řešení požadavků vedoucí k obnovení plné funkčnosti služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli.

Podrobná specifikace reaktivní podpory:

- řešení incidentů vedoucí k obnovení provozu služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli,
- řešení incidentů vedoucí k odstranění chyb služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli,
- řešení bezpečnostních incidentů souvisejících s provozem služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli.

S ohledem na reaktivní podporu, je požadováno, aby měl Poskytovatel zasmluvněn v době poskytování služeb aktivní produkt Microsoft Premier Support for Partners nebo jiné rovnocenné či nástupnické řešení například Microsoft Unified Support, nebo alternativní služba Poskytovatele, která zajistí přímý přístup ke službám Microsoft a umožní nahlášení incidentů a jejich prioritní řešení přímo u výrobce (Microsoft).

Proaktivní podpora

Proaktivní podpora zahrnuje zejména odborné konzultace, technické práce (např. konfigurace) a ostatní služby nespádající do reaktivní podpory, které jsou poskytovány na základě požadavku oprávněnou osobou Objednatele a jeho přijetí Poskytovatelem. Cílem proaktivní podpory je optimalizace provozu, plánování změn a rozvoje služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli.

Podrobná specifikace proaktivní podpory:

- určení potřeb Objednatele a způsobu, jak je pomocí M365 a dalších řešení naplnit,
- vyhodnocení aktuální infrastruktury IT, možnosti jejího vylepšení,
- plánování dalšího rozvoje a plánu budoucích investic,

- konfigurace služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli na míru a přizpůsobení specifickým potřebám Objednatele,
- profylaktické prohlídky systémů Microsoft,
- návrhy na řešení bezpečnostních zranitelností služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli,
- instalace aktualizací, opravných balíčků,
- dodávka proaktivních služeb z katalogu proaktivních služeb Microsoftu (Risk Assessments: RAP as a Service for AD, RAP as a Service for Security, profesionální školení WorkshopPlus).

Poskytovatel umožní Objednateli hlášení incidentů a zadávání požadavků pomocí ServiceDesku následujícím způsobem:

- přímým přístupem do systému evidence požadavků Poskytovatele přes WEB-ové rozhraní ServiceDesk (dostupné v režimu 24x7 v českém/slovenském jazyce),
- telefonicky,
- e-mailem.

ServiceDesk Poskytovatele reaguje na:

- reaktivní technickou podporu s možností eskalace na výrobce,
- objednávky proaktivních služeb,
- odborné poradenství,
- doporučení pro proaktivní odstraňování zjištěných funkčních vad,
- odbornou licenční konzultační podporu týkající se Microsoft prostředí,
- měsíční reporting využití technické podpory.

S ohledem na reaktivní podporu, zajistí ServiceDesk pevně nastavené SLA s dobou odezvy (response time) a dobou vyřešení (resolution time) dle důležitosti požadavku a je schopen měsíčně reportovat splnění těchto kritérií. Minimální požadovaná doba odezvy (response time) a doba vyřešení (resolution time) jednotlivých incidentů je podle důležitosti požadavku definována takto:

Důležitost	Popis situace u zadavatele	Doba odezvy	Doba vyřešení
A (nejvyšší důležitost)	Incident způsobí závažné omezení běžného fungování zadavatele, případně závažně omezí poskytování jeho služeb, například výpadek služby pro všechny uživatele.	Do 1 hodiny	Do 8 hodin od nahlášení incidentu
B (střední důležitost)	Incident způsobí částečné omezení běžného fungování zadavatele. Výpadek nebrání poskytování klíčových služeb.	Do 4 hodin	Do 24 hodin od nahlášení incidentu
C (nejnižší důležitost)	Incident způsobí problém bez významného dopadu na běžné fungování Objednatele.	Do 6 hodin	Do 72 hodin od nahlášení incidentu

V případě požadavků nejvyšší důležitosti (A) je Poskytovatel povinen na žádost poskytnout technickou podporu on-site v prostorách Úřadu vlády. V případě požadavku nejvyšší důležitosti, nebo v případě chyby produktu Poskytovatel neodkladně zajistí nahlášení na podporu výrobce (Microsoft) a Objednateli předloží evidenční číslo nahlášeného požadavku jako doklad provedené akce.

Požadovaný rozsah technické podpory (reaktivní i proaktivní)

Objednatel vyžaduje dodržení následujícího rozsahu technické podpory ze strany Poskytovatele:

- 20 hodin technické podpory měsíčně, kterou je možné čerpat na reaktivní i proaktivní podporu,
- přidělený Manažer zakázky (Projektový manažer),
- technická podpora v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 18:00 hodin emailem, telefonicky a pomocí ServiceDesku,
- komunikace v českém/slovenském jazyce.

Služby do výše uvedeného měsíčního rozsahu technické podpory budou hrazeny v podobě měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v příloze č. 1 – Položkový soupis služeb s jednotkovými cenami Poskytovatele, jako číslo položky ID_09. Poskytovatel bude každý měsíc předkládat přehled vyčerpaných hodin s rozpadem na jednotlivé úkony, přičemž Objednatel bude tento přehled schvalovat.

Práce nad rámec rozsahu měsíční podpory budou účtovány hodinovou sazbou dle kategorie doplňkových služeb viz. Příloha č. 1 – Položkový soupis služeb s jednotkovými cenami Poskytovatele, jako číslo položky ID_10 a položky ID_11 pro služby projektového řízení na základě dílčí objednávky Objednatele. Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalších měsíců po dobu platnosti Rámcové dohody.

SPRÁVA A ROZVOJ PROSTŘEDÍ M365 A MICROSOFT AZURE (ID_10)

Služba je poskytována nad rámec měsíčního paušálu technické podpory (ID_09) formou objednávek na konkrétní aktivity (viz. Podrobná specifikace proaktivní podpory) s odsouhlaseným objemem hodinové/MD práce na základě požadavku Objednatele (respektive s jeho souhlasem). Plánovaný rozvoj bude účtován dle kategorie doplňkových služeb viz příloha č. 1 – Položkový soupis služeb s jednotkovými cenami Poskytovatele – položky ID_10 a položky ID_11 pro projektové řízení, a to na základě dílčí objednávky Objednatele.

PODPORA ZAVEDENÍ A ŘÍZENÍ SOFTWARE ASSET MANAGEMENT (ID_07)

Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft v českém/slovenském jazyce kvalifikovanými pracovníky uvedených v seznamu realizačního týmu, kterými uchazeč prokazuje kvalifikaci (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft). Cílem služby je identifikovat odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků.

Služba bude poskytována na dílčí objednávku Objednatele.

Seznam poddodavatelů

Název veřejné zakázky:		Podpora a rozvoj digitální transformace Úřadu vlády v letech 2024–2028		
Obchodní firma nebo název dodavatele		SoftwareONE Czech Republic s.r.o.		
Pořadové číslo poddodavatele	Obchodní firma nebo název poddodavatele	IČO	Sídlo	Část veřejné zakázky, kterou bude poddodavatel plnit (v Kč nebo %, včetně slovního označení veřejné zakázky plněné poddodavatelem – označení významné služby prokazované prostřednictvím poddodavatele)
Poddodavatel č. 1	Whitesoft s.r.o.	26177943	Sezemická 2757/2 193 00 Praha	5 % poskytnutí služeb specialisty na HCL Domino