

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE

č.j. MSP-72/2024-MSP-CES

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) mezi těmito smluvními stranami:

1) Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti

se sídlem: Vyšehradská 427/16, 128 00 Praha 2

IČO: 00025429

zastoupena: Ing. Bc. Radomírem Daňhelem, MBA, LL.M., náměstkem člena vlády pověřeným v oblasti ekonomické a správní

bankovní spojení: Česká národní banka

č. účtu: 

(dále jen „**Objednatel**“)

a

2) Corpus Solutions a.s.

se sídlem na adrese Štětкова 1638/18, Nusle, 140 00 Praha 4,

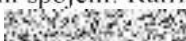
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka 5936, oddíl B

IČO: 25764616

DIČ: CZ25764616

zastoupena: Ing. Tomášem Příbylem, předsedou představenstva

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

č. účtu: 

(dále jako „**Poskytovatel**“)

(společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o servisní podpoře (dále jen „**Smlouva**“):

Preamble

- (A) Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. zákona č. 134/2016Sb. o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů („**ZZVZ**“), svůj úmysl zadat v tomto řízení veřejnou zakázku s názvem „*Správa centrálního bezpečnostního perimetru a vybraných prvků kybernetické bezpečnosti*“, jejímž předmětem je zajištění servisní podpory pro hardwarové komponenty centrálních bezpečnostních řešení pro technologie a zařízení specifikované touto Smlouvou a poskytování souvisejících konzultačních služeb (dále jen „**Veřejná zakázka**“).
- (B) Poskytovatel je v oboru informačních technologií odborníkem ve smyslu § 2950 Občanského zákoníku a prohlašuje, že má veškeré dostupné požadované znalosti a nejnovější relevantní zkušenosti v oblasti řízení bezpečnosti informací a technik požadovaných pro provedení takových plnění. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na úsporu nákladů Objednatele.
- (C) Poskytovatel prohlašuje, že se v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku podrobně a dostatečně seznámil s hardwarovými komponenty centrálních bezpečnostních řešení pro technologické funkční celky, s příslušnými technologiemi a zařízeními, jejichž seznam byl Poskytovateli předán v rámci zadávacího řízení (dále jen „**Technologie**“ a „**Seznam Technologii**“) a má tak veškeré informace potřebné k plnění Smlouvy. Informace o Technologiích (i Seznam Technologii) jsou Důvěrnými informacemi.

Článek 1 Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace v rozsahu zajištění nezbytné servisní a konzultační podpory pro hardwarové komponenty centrálních bezpečnostních řešení pro Technologie a provádění služeb na objednávku dle požadavku Objednatele v souladu se Smlouvou a Dílčími smlouvami. Ustanovení Smlouvy, jejích Příloh a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála, pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným.
- 1.2 Předmětem Smlouvy je zajištění nezbytné servisní a konzultační podpory pro hardwarové komponenty centrálních bezpečnostních řešení pro Technologie za podmínek stanovených Smlouvou Poskytovatelem pro Objednatele ve smyslu Článku 1.1 pro bezpečnostní řešení:
 - 1.2.1. zabezpečení perimetru
 - (a) centrální bezpečnostní brány – firewallly
 - (b) centrální IPS/IDS
 - (c) centrální load balancery
 - (d) baracuda
 - (e) systém doručování a přijímání elektronické pošty
 - (f) DNS (Domain Name System) služba, časová synchronizace
 - 1.2.2. síťové konektivity centrálních aplikací
 - 1.2.3. podpory připojovacích sítí
 - (a) centrální páteřní síťové prvky
 - 1.2.4. MSP WAN
 - (a) Centrální routery WAN.
- 1.3 Plnění Poskytovatele dle Smlouvy sestává zejména z následujících služeb poskytovaných pro všechny Technologie:
 - 1.3.1. služeb provozní podpory v rozsahu katalogových listů 001 až 004 kategorie „L2 – Provozní podpora“ obsažených v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti katalogové listy*)Chyba! Nenalezen zdroj odkazu. (dále jen „**Služby L2 - Provozní podpora**“);
 - 1.3.2. služeb provozní podpory v rozsahu katalogových listů 005 až 007 kategorie „L3 – Expertní provozní a konzultační podpora“ obsažených v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti katalogové listy*)Chyba! Nenalezen zdroj odkazu. (dále jen „**Služby L3 - Expertní provozní a konzultační podpora**“);
 - 1.3.3. konzultačních služeb síťového a bezpečnostního architekta v rozsahu katalogového listu 008 kategorie „L4 – Konzultační služby architekta obsaženého v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti katalogové listy*)“ (dále jen „**Služby L4 – Konzultační služby architekta**“);

(plnění dle Článku 1.3.1 až 1.3.3 společně dále jen „**Servisní činnost**“)
 - 1.3.4. služeb na objednávku dle Článku 4 (dále jen „**Služby na objednávku**“)

(plnění dle Článku 1.3.1 až 1.3.4 společně dále jen „**Služby**“).

- 1.4 Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za řádně poskytnuté Služby dle Smlouvy Cenu v souladu s Článkem 5.

Článek 2

Místo a doba plnění

- 2.1 Poskytovatel provádí Servisní činnost pro Technologie a poskytuje Služby na objednávku v lokalitách:
- Ministerstvo spravedlnosti, Vyšehradská 427/16, Praha 2,
 - Ministerstvo spravedlnosti, Na Děkance 1937/3, Praha 2,
 - Justiční areál Na Míčánkách, ul. 28. Pluku 1533/29b, Praha 10.
- 2.2 Doba plnění dle Smlouvy je stanovena na dobu 60 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.

Článek 3

Způsob plnění

- 3.1 Servisní činnost provádí Poskytovatel pro Technologie v souladu se specifikací Servisní činnosti obsaženou v katalogových listech v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti – katalogové listy*).
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit plnou funkčnost všech Technologií, určuje a plně odpovídá za stanovení postupu odstranění incidentu/ závady, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností, to vše za dodržení reakční doby a doby odstranění závady a dalších podmínek uvedených v katalogových listech v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti – katalogové listy*). Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
- 3.3 Služby na objednávku poskytuje Poskytovatel Objednateli v souladu s Článkem 4.
- 3.4 V průběhu doby plnění dle Smlouvy může dojít ke změně Technologií a k související úpravě Seznamu Technologií. Tyto změny v rozsahu počtu Technologií a/nebo jiné změny, například výměna za jiné obdobné Technologie, nebudou mít vliv na Cenu plnění sjednanou v Článku 5 a budou Objednatelům písemně oznámeny Poskytovateli bez zbytečného odkladu po provedení změny. Smluvní strany podepíší o takové změně písemný protokol, který jsou oprávněny podepsat Kontaktní osoby pro věcné plnění Smlouvy dle Přílohy č. 3 (*Kontaktní osoby*).
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat veškeré poskytnuté Služby v členění jednotlivých úkonů Servisní činnosti (ohlášené požadavky, incidenty, závady a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení) a úkonů Služeb na objednávku v měsíčním výkazu, přičemž vzor měsíčního výkazu je připojen jako Příloha č. 5 (*Vzor Měsíčního výkazu*) (dále jen „**Měsíční výkaz**“). Informace uvedené v Měsíčním výkazu musí být v souladu s údaji zaznamenanými v příslušném měsíčním reportu ze Service Desku Poskytovatele. Pro každou ze Servisní činnosti, tzn. pro každou ze služeb dle Článku 1.3.1 až 1.3.3 vyhotoví Poskytovatel samostatný Měsíční výkaz.
- 3.6 Vznikne-li při poskytování Služeb dle Smlouvy dílo naplňující znaky autorského díla ve smyslu § 2 autorského zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů („**Autorský zákon**“ a „**Autorské dílo**“), Smluvní strany potvrzují, že v takovém případě se bude jednat o dílo vytvořené na objednávku pro Objednatel. Objednatel je oprávněn Autorské dílo užívat po dobu trvání majetkových autorských práv k jakémukoli účelu, a to v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě, zejména Autorské dílo upravovat, zařazovat do souborných děl, rozmnožovat a rozšiřovat, a to v neomezeném rozsahu i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel uděluje souhlas, případně poskytuje Objednateli nevýhradní, množstevně a teritoriálně neomezenou licenci trvající po celou dobu trvání autorských práv. Smluvní strany se výslovně

dohodly, že odměna za poskytnutí licence Poskytovatelem Objednateli je již zohledněna v Ceně sjednané v Článku 5 Smlouvy, resp. licence je poskytnuta bez nároku Poskytovatele na samostatnou odměnu. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak. Ustanovení § 2370 a § 2378 Občanského zákoníku se nepoužijí. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pokud Objednatel písemně nestanoví jinak, Poskytovatel není oprávněn poskytnout třetím osobám jakýkoliv výsledek činnosti, který vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb a bylo by jej možné považovat za předmět práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví.

- 3.7 Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Servisní činnosti vytvářet, aktualizovat a doplňovat technickou, provozní, bezpečnostní a uživatelskou dokumentaci k Technologii, resp. ke každé z Technologií uvedené v Seznamu Technologií, dle požadavku uvedených v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti – katalogové listy*) (dále jen „**Dokumentace**“). Dojde-li ke změně Technologií dle Článku 3.4 je Poskytovatel povinen vytvořit (aktualizovat) příslušnou část Dokumentace. Poskytovatel se zavazuje v době trvání Smlouvy vždy k 1. dni kalendářního pololetí předat Objednateli v elektronické podobě kompletní aktualizovanou Dokumentaci (v očíslované verzi zpracování).

Článek 4

Služby na objednávku

- 4.1 Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále jen „**Dílčí smlouva**“).
- 4.2 Každá Dílčí smlouva se řídí touto Smlouvou a ustanovení Smlouvy mají přednost před odchylnými ustanoveními Dílčí smlouvy. Pokud bude Dílčí smlouva splňovat podmínky zakládající povinnost uveřejnění takové Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. 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 (dále jen „**ZRS**“ a „**registr smluv**“) nabývá taková Dílčí smlouva účinnosti nejdříve uveřejněním příslušné Dílčí smlouvy prostřednictvím registru smluv.
- 4.3 Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Dílčí smlouvy.
- 4.4 Objednatel není povinen uzavřít, být jedinou Dílčí smlouvou nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
- 4.5 Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
- (a) Objednatel je v době trvání této Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli zadání na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného zadání na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Smlouvy („**Zadání**“). Součástí Zadání mohou být rovněž základní akceptační kritéria dle Článku 6.5 („**Akceptační kritéria**“). Zadání není návrhem na uzavření smlouvy. V případě zaslání Zadání jiným ohlašovatelem než Objednatelem, musí toto Zadání nejdříve schválit Objednatel.
 - (b) Neurčí-li Objednatel v Zadání lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnu od doručení Zadání Poskytovateli doručit v písemné formě Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění Smlouvy cenovou nabídku na realizaci Zadání, která musí obsahovat minimálně:
 - (i) odkaz na tuto Smlouvu;
 - (ii) označení Smluvních stran;
 - (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;

- (iv) termín plnění (případně harmonogram);
- (v) dopad na příslušný technologický celek či související řešení a jejich komponenty;
- (vi) návrh konceptu technického řešení;
- (vii) požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
- (viii) cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkohodin, resp. za jednu (1) Člověkohodinu strávenou na poskytování Služby na objednávku uvedené v Článku 5.1.4, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku. Cenová nabídka bude uvedena včetně rozpadu na jednotlivé úkony či položky;
- (ix) případně i specifická akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze základních Akceptačních kritérií uvedených v Zadání, a které Poskytovatel předem projednal s oprávněnou osobou Objednatele

(„Nabídka“).

(c) Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnu ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí (s výjimkou akceptačních kritérií), nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Smluvní strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodat. V případě, že nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Zadání, Nabídce, Dílčí smlouvě, ani se na nich Smluvní strany dodatečně nedohodly, platí, že se Smluvní strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Služba na objednávku splňovat, aby taková Služba na objednávku nebo jakékoliv výstupy takové Služby na objednávku mohly sloužit svému účelu uvedenému v Zadání, objednávce či Dílčí smlouvě nebo z nich jinak vyplývající.

(d) Nebude-li Nabídka doručena Poskytovatelem Objednateli kompletní (tzn. obsahující veškeré náležitosti dle ujednání písm. b) tohoto Článku bez uvedení objektivních důvodů, bude považována za nedoručenou ve stanovené lhůtě.

(e) Na základě objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky doručené Poskytovateli v písemné formě (dále jen „**Objednávka**“), se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva je uzavřena doručením Objednávky Poskytovateli. Objednávku je oprávněna učinit pouze Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění.

- 4.6 Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Zadání či Dílčí smlouvě, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět. Pro vyloučení pochybností, cena za Služby na objednávku již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
- 4.7 V případě, že je v rámci již uzavřených Dílčích smluv nezbytné provést další činnosti, nebo naopak je účelné konkrétní činnosti neprovádět, uzavřou v dané věci Smluvní strany písemný dodatek.
- 4.8 Pro zamezení pohybnostem odměna za provedení Služeb na objednávku dle uzavřené Dílčí smlouvy je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka, nedojde-li k její úpravě formou dodatku k Dílčí smlouvě. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
- 4.9 Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy, nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu

poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Dílčí smlouvy, pak po provedení Akceptačního řízení takového dokumentu s uvedením výroku „Akceptováno“ musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.

- 4.10 Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro akceptační řízení dle Článku 6 přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
- 4.11 Vlastnické právo k výstupům, případně k dílu vytvořeným v rámci Služeb na objednávku přechází na Objednatele dnem úspěšného skončení Akceptačního řízení takového výstupu, tzn. akceptací bez výhrad Objednatele. Okamžikem předání částí díla přechází na Objednatele právo předanou část díla užívat. Nepodléhá-li věc Akceptačnímu řízení, přechází vlastnické právo k ní na Objednatele okamžikem předání.
- 4.12 Ukončení Dílčích smluv. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou může být před jeho splněním ukončen:
 - (a) způsoby a z důvodu, za jakých může zaniknout tato Smlouva, přičemž ustanovení Článku 13 se užijí přiměřeně; nebo
 - (b) odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy dojde k vyznačení „**Neakceptováno**“ v rámci Akceptačního řízení a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb na objednávku uvedené v akceptačním protokolu dle Článku 6.3 (dále jen „**Akceptační protokol**“) Objednatелеm ve formě výhrad neodstraní.
- 4.13 V případech ukončení odstoupením se ruší Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do Technologii, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a Technologie uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy, přičemž Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, nebo za cenu a podmínek pro Služby na objednávku a Cenu služeb na objednávku, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele.
- 4.14 V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 4.13, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Dílčí smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Dále je v takovém případě Poskytovatel povinen protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Dílčí smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 5.1.4.
- 4.15 V případě jednostranného ukončení Smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení Smlouvy.
- 4.16 Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a Smlouvou. Smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 4.17 Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Dílčích smluv je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb v rámci Měsíčního výkazu.

Článek 5 Cena a platební podmínky

5.1 Smluvní strany se dohodly na následující ceně Služeb:

- 5.1.1. Cena za poskytování Služeb L2 - Provozní podpora dle Článku 1.3.1 za jeden (1) kalendářní měsíc je stanovena částkou ve výši 268 000,- Kč bez DPH (slovy: dvě stě šedesát osm tisíc korun českých), sazba DPH 21 % 56 280,- Kč, tj. 324 280,- Kč vč. DPH za jeden (1) kalendářní měsíc (dále jen „**Cena Služeb L2**“);
- 5.1.2. Cena za poskytování Služeb L3 – Expertní provozní a konzultační podpora dle Článku 1.3.2 za jeden (1) kalendářní měsíc je stanovena částkou ve výši 192 000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto devadesát dva tisíc korun českých), sazba DPH 21 % 40 320,- Kč, tj. 232 320,- Kč vč. DPH za jeden (1) kalendářní měsíc (dále jen „**Cena Služeb L3**“);
- 5.1.3. Cena za poskytování Služeb L4 – Konzultační služby architekta dle Článku 1.3.3 za jeden (1) kalendářní měsíc je stanovena částkou ve výši 96 000,- Kč bez DPH (slovy: devadesát šest tisíc korun českých), sazba DPH 21 % 20 160,- Kč, tj. 116 160,- Kč vč. DPH za jeden (1) kalendářní měsíc (dále jen „**Cena Služeb L4**“);
- 5.1.4. Cena za poskytnutí Služeb na objednávku dle Článku 1.3.4 zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Dílčích smlouvách, bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodů na poskytování Služeb na objednávku dohodnutého v Dílčí smlouvě a sjednané sazby za Člověkod uvedený v tomto Článku 5.1.4 („**Cena Služeb na objednávku**“). Za práci všech pracovníků Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši 16 000,- Kč bez DPH (slovy: šestnáct tisíc korun českých), sazba DPH 21 % 3 360 Kč, tj. 19 360 Kč vč. DPH za každý Člověkod práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele, tj. sazba ve výši 2 000,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých), sazba DPH 21 % 420 Kč, tj. 2 420 Kč vč. DPH za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele. Jeden Člověkod odpovídá 8 člověkohodinám stráveným Poskytovatelem na poskytování Servisní činnosti. Za dobu trvání Smlouvy nepřekročí celková Cena Služeb na objednávku poskytnutých na základě Smlouvy částku 6 000 000 Kč bez DPH (slovy: šest milionů korun českých).

(společně dále jen „**Cena**“).

5.2 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení

- (a) Ceny Služeb L2, Ceny Služeb L3 a/nebo Ceny Služeb L4 vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Servisní činnosti poskytovány, a to na základě faktury řádně vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušného Měsíčního výkazu. Přílohou originálu Faktury musí být kopie schváleného příslušného Měsíčního výkazu včetně dokladu o jeho schválení Objednatelem.
- (b) Ceny Služeb na objednávku, případně její části odpovídající dílčímu plnění dle specifikace v příslušné Dílčí smlouvě (za splnění podmínek Článku 4.10), po provedení plnění a jeho akceptování Akceptačním protokolem v souladu s Článkem 6). Přílohou originálu Faktury musí být kopie Objednatelem podepsaného Akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno“, nestanoví-li Smlouva jinak.

5.3 Cena dle Smlouvy obsahuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy včetně veškeré práce, poplatků, dopravy, daní atd. V Ceně je zohledněn předpokládaný vývoj inflace do konce účinnosti Smlouvy. Cena je konečná a nepřekročitelná. Změna Ceny je přípustná pouze v případě změny zákonem stanovené sazby DPH, na základě písemného dodatku.

- podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Ke sjednané Ceně bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.
- 5.4 Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli Cenu Služeb L2, Cenu Služeb L3 a Cenu Služeb L4 vždy měsíčně zpětně. V případě, že Servisní činnosti (nebo některá z nich) nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část příslušné měsíční Ceny Služeb L2, Ceny Služeb L3 nebo Ceny Služeb L4 uvedené v Článcích 5.1.1 až 5.1.3. Obdobně se mohou Ceny dle Článku 5.1.1 až 5.1.3 přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Měsíčního výkazu Servisní činnosti bude zřejmé, že daná Servisní činnost nebyla poskytována v celé dohodnuté šíři a rozsahu.
- 5.5 Cena bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury („**Faktura**“), která musí obsahovat:
- (a) údaje v souladu s § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („**Zákon o DPH**“);
 - (b) údaje v souladu s § 435 Občanského zákoníku;
 - (c) označení Smlouvy anebo příslušné Dílčí smlouvy;
 - (d) povinné přílohy, kterými jsou Měsíční výkazy a Akceptační protokoly pro plnění, které je předmětem fakturace;
 - (e) případně další náležitosti stanovené Smlouvou nebo Dílčí smlouvou.
- 5.6 Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskyvatele specifikovaný v záhlaví Smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskyvatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
- 5.7 Lhuta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskyvatelům Objednateli. Faktury lze zasílat v písemné podobě poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na emailovou adresu Objednatele: posta@msp.justice.cz nebo prostřednictvím datové schránky. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Částka se považuje za uhrazenou jejím odepsáním z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskyvatele.
- 5.8 Poskyvatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od uplynutí kalendářního měsíce, za nějž je vystavována nebo od podpisu příslušného Akceptačního protokolu s výrokem Objednatele „Akceptováno“ pro plnění z Dílčí smlouvy. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Smlouvy a odpovídá schválenému Měsíčnímu výkazu) a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů České republiky anebo k ní nebyly přiloženy podklady dle Článku 5.5 písm. (d). Vrácením takové Faktury se lhuta splatnosti a lhuta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhuta nová.
- 5.9 V případě, že Poskyvatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou nebo kteroukoliv Dílčí smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskyvatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskyvatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně. Je-li na Faktuře vystavené Poskyvatelům uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhuta splatnosti přerušuje a nová lhuta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskyvatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.

- 5.10 Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem Smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 3.6, jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.
- 5.11 Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle Smlouvy a Dílčích smluv žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají Smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

Článek 6

Akceptační řízení

- 6.1 Předání a převzetí výstupu poskytování Služeb, včetně předání a převzetí dokumentu majícího charakter výstupu poskytování Služeb, probíhá na základě akceptačního řízení.
- 6.2 Výstupy budou předány Poskyvatelem Objednateli na základě podpisu příslušného předávacího protokolu vyplněného Poskyvatelem a upraveného Objednatelem (dále jen „**Předávací protokol**“).
- 6.3 Po provedení všech nezbytných činností v rámci akceptačního řízení se Objednatel i Poskyvatel zavazují podepsat příslušný akceptační protokol potvrzující výsledek Akceptačního řízení příslušné Dílčí smlouvy vyplněný Poskyvatelem a upravený Objednatelem (dále jen „**Akceptační protokol**“). Vzor Akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 4 (*Vzor Akceptačního protokolu*).
- 6.4 Zjednodušené akceptační řízení se užije na akceptaci Servisní činnosti a schválení Měsíčních výkazů. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, není při provádění akceptačního řízení pro Servisní činnost vypracováván Předávací anebo Akceptační protokol.
- 6.4.1 Měsíční výkaz slouží jako podklad k akceptaci Servisní činnosti ve vztahu k vyhodnocovacímu období, kterým je 1 kalendářní měsíc (dále jen „Vyhodnocovací období“), pro veškeré plnění v rámci Servisní činnosti, tj. dle Článku 1.3.1 až 1.3.3, přičemž pro každou z těchto služeb Poskyvatel vyhotoví samostatný Měsíční výkaz. Za účelem posouzení Měsíčního výkazu Objednatelem v rámci akceptace, se Poskyvatel zavazuje předat Objednateli příslušný měsíční report ze Service Desku obsahující údaje, na základě kterých byl daný Měsíční výkaz vyhotoven.
- 6.4.2 Poskyvatel je povinen předat kompletní Měsíční výkaz Objednateli nejpozději do pěti (5) pracovních dní od konce Vyhodnocovacího období, a to samostatně pro každou ze Servisní činnosti (dle Článku 1.3.1 až 1.3.3) a v přehledném rozčlenění veškerých úkonů Servisní činnosti dle Přílohy č. 5 (*Vzor Měsíčního výkazu*). Měsíční výkaz bude za zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě.
- 6.4.3 Objednatel Měsíční výkaz do 10 pracovních dnů od jeho obdržení posoudí a buď ho písemně schválí, případně zašle Poskytovateli své výhrady ke kvalitě poskytnuté Servisní činnosti.
- 6.4.4 Pokud Objednatel zjistí, že Poskyvatel uvedl v Měsíčním výkazu nepravdivé údaje, je celé příslušné Vyhodnocovací období považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Poskyvateli v takovém případě nevznikne nárok na úhradu příslušné Ceny Služeb L2, Ceny Služeb L3 nebo Ceny Služeb L4 za dané Vyhodnocovací období.
- 6.5 Obecná pravidla pro akceptační řízení. Konkrétní akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku, budou sjednávána v příslušné Dílčí smlouvě, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena ve Smlouvě. V případě, že nebyla stanovena akceptační kritéria, platí, že se Smluvní strany dohodly na tom, že akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria.

kteřá musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby takové výstupy dané Služby mohly plně sloužit svému účelu.

- 6.6 Výstupy Služeb na objednávku jsou způsobilé k akceptaci Objednatel, pokud naplňují akceptační kritéria a nevykazují žádné vady, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno**“. V jiných případech vyznačí Objednatel na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“.
- 6.7 Akceptační řízení je zahajováno a ukončováno podpisem příslušných protokolu a uplatní se na něj následující pravidla:
- (a) je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy několik výstupu, pak každý z takových výstupu podléhá v souladu s Článkem 4.10 samostatnému akceptačnímu řízení, včetně specifických podmínek akceptačního řízení uvedených níže v tomto Článku 6;
 - (b) Poskytovatel je povinen zkontrolovat výstupy a nejméně šest (6) pracovních dní před předáním k akceptaci informovat Objednatel o termínu předání k akceptaci;
 - (c) o předání výstupu Objednateli bude Objednatel sepsán Předávací protokol, a to i v případě opakování činností v rámci akceptačního řízení v důsledku „*Neakceptováno*“ na Akceptačním protokolu;
 - (d) bude-li výstup nebo jeho část předávána na hmotném nosiči, bude o předání této části nebo tohoto výstupu podepsán Předávací protokol, a to i v případě opakování činností v rámci akceptačního řízení v důsledku „*Neakceptováno*“ na Akceptačním protokolu;
 - (e) je-li výstup akceptován vyznačením výroku „*Akceptováno*“, nasadí jej Poskytovatel do příslušného Objednatel označeného prostředí v IT prostředí bezodkladně poté, co jej k tomu Objednatel vyzve;
 - (f) V případě nutnosti opakování činností v rámci akceptačního řízení v důsledku uvedení „*Neakceptováno*“ v Akceptačním protokolu Poskytovatel Objednateli předá výstup k opětovnému provedení činností v rámci akceptačního řízení do 5 pracovních dnů (další kolo akceptačního řízení) a Objednatel připraví nový Akceptační protokol vztahující se k dalšímu kolu akceptačního řízení. Akceptační řízení může být vícekolové, ovšem vždy se jedná o jedno akceptační řízení;
 - (g) Akceptační řízení konkrétního výstupu končí a výstup se považuje za provedený podpisem Akceptačního protokolu Objednatel s uvedením „*Akceptováno*“;
 - (h) Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Poskytovatel zavazují podepsat příslušný protokol potvrzující provedení výstupu poskytování Služeb anebo výsledek testu výstupu poskytování Služeb připravený Poskytovatelem a upravený a vyplněný Objednatel. Akceptační protokol obsahuje:
 - i. specifikaci poskytnuté Služby;
 - ii. akceptační kritéria, jsou-li sjednána;
 - iii. informace o průběhu testu, jsou-li prováděny;
 - iv. označení Dílčí smlouvy, jedná-li se o Služby na objednávku;
 - v. další informace a dokumenty nezbytné pro provedení akceptačního řízení poskytnuté Služby;
 - (i) Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Služeb na objednávku, nedojde-li z důvodu na straně Poskytovatele k akceptaci s vyznačením „...**Akceptováno**“ v termínu stanoveném v Dílčí smlouvě.

- 6.8 Akceptací či převzetím dle Předávacího protokolu výstupu poskytování Služeb nejsou nijak dotčeny nároky Objednatele z odpovědnosti za vady. Je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy vytvoření dokumentu, který dále blíže specifikuje plnění dle Dílčí smlouvy, musí výstupy poskytování Služeb na objednávku dle Dílčí smlouvy, být v souladu s takovým provedeným dokumentem.

Článek 7

Realizační tým a Kontaktní osoby

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 2 (*Realizační tým a Poddodavatelé*) tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu prováděli činnosti na pozicích dle jejich odbornosti (role) uvedené v Příloze č. 2 (*Realizační tým a Poddodavatelé*) a v rozsahu, který těmto rolím běžně odpovídá.
- 7.2. Členy Realizačního týmu, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, musí Poskytovatel využívat při plnění Smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci, ledaže dojde ke změně člena Realizačního týmu. Využití nového člena Realizačního týmu, změnu člena Realizačního týmu nebo rozsahu jeho využití musí předem odsouhlasit Objednatel. Členy Realizačního týmu, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, lze vyměnit, pouze pokud budou nahrazeni osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve Veřejné zakázce ve stejném rozsahu jako nahrazovaní členové.
- 7.3. Při změně Realizačního týmu není nutné uzavírat písemný dodatek ke Smlouvě a Poskytovatel po změně Realizačního týmu vypracuje a předá Objednateli v podobě elektronického dokumentu aktualizované znění Přílohy č. 2 (*Realizační tým a Poddodavatelé*), čímž dojde automaticky k jejímu nahrazení novým zněním.
- 7.4. Každý člen Realizačního týmu je povinen zejména:
- (a) podílet se na poskytování Služeb dle své odbornosti, v rozsahu dle Přílohy č. 2 (*Realizační tým a Poddodavatelé*),
 - (b) zúčastnit se osobně všech porad a jednání se zástupci Objednatele v rámci poskytování Služeb, je-li tématem porady věc náležející do odbornosti osoby, a adekvátně reagovat na dotazy Objednatele dle své role,
 - (c) efektivně komunikovat s Objednatel, resp. s kontaktními osobami Objednatele za účelem včasného a bezvadného poskytování Služeb, a
 - (d) postupovat v rámci svých pracovních povinností dle nejlepšího vědomí, tak aby byl co nejlépe naplněn účel Smlouvy.
- 7.5. Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 5 pracovních dnů, nahradit člena Realizačního týmu na odůvodněnou žádost Objednatele v případě, že člen Realizačního týmu neplní své povinnosti podle Smlouvy nebo svou činností způsobil Objednateli újmu.
- 7.6. Při změně Realizačního týmu, musí nový člen Realizačního týmu vždy splňovat požadavky stanovené pro příslušnou roli v Zadávací dokumentaci a ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele kdykoliv po dobu účinnosti Smlouvy prokázat a doložit Objednateli splnění požadavků stanovených pro členy Realizačního týmu v Zadávací dokumentaci a ve Smlouvě.
- 7.7. Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Smlouvy zvolily kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby (dále jen „**Kontaktní osoby**“), jejichž seznam je uveden v Příloze č. 3 (*Kontaktní osoby*).
- 7.8. Každá Smluvní strana oznámí druhé Smluvní straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách v Příloze č. 3 (*Kontaktní osoby*), kontaktních údajích nebo bankovních údajích uvedených v záhlaví

Smlouvy, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

Článek 8 Povinnosti Objednatele

Objednatel je povinen:

- 8.1 poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou Objednateli známy a o které Poskytovatel požádá;
- 8.2 dle pokynu Poskytovatele provést opatření, která mohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení Servisní činnosti a poskytnutí Služeb, zejména bude-li nutné umožnit vzdálený přístup;
- 8.3 zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadující servisní zásah;
- 8.4 informovat neprodleně Poskytovatele o neobvyklé funkčnosti Technologie, technologického celku či servisovaného zařízení a o příznacích, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- 8.5 informovat Poskytovatele v případě modifikace konfigurace, změny dislokace nebo jiné změny zařízení;
- 8.6 dle pokynu Poskytovatele se seznámit s provozními a záručními podmínkami servisovaných zařízení a dodržovat je;
- 8.7 v případě odpojení či umožnění odpojení dálkového přístupu Objednatel, není doba dojezdu Poskytovatele k servisovanému zařízení/ technologii započítána do závazných lhut. Ostatní lhuty po dojezdu servisního technika zůstávají v platnosti.

Článek 9 Povinnosti Poskytovatele

9.1 Poskytovatel je povinen:

- 9.1.1 provádět Služby podle Smlouvy ve stanoveném rozsahu a stanovených časových limitech, poskytovat Služby řádně, včas, s potřebnou odbornou péčí, na vlastní náklad a nebezpečí, plně v souladu se zájmy a pokyny Objednatele;
- 9.1.2 hlídat plnou funkčnost Technologii;
- 9.1.3 odstraňovat chyby, nestability, poruchy, výkonnostní problémy Technologii za podmínek uvedených v Příloze č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti – katalogové listy*);
- 9.1.4 proaktivně sledovat vznik/existenci nejnovějších verzí (update, upgrade, patchu apod.) zejména uvolněných výrobcem nebo dodavatelem Technologii nebo dle jeho doporučení, a bezodkladně je instalovat, přičemž nasazení nových verzí instalovaného software a firmware se bude řídit doporučeními a licenčními podmínkami výrobce Technologii. Poskytovatel se zavazuje respektovat tato doporučení a pokyny po celou dobu trvání Smlouvy, a to v rozsahu, který je definován licenčními právy Objednatele na základě jím uzavíraných smluv, se kterými byl Poskytovatel seznámen;
- 9.1.5 poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost při odstraňování poruch na zařízeních připojených do datové sítě ve správě jiného dodavatele;
- 9.1.6 vytvářet a aktualizovat Dokumentaci dle požadavku uvedených ve Smlouvě;
- 9.1.7 informovat Objednatele o neobvyklé funkčnosti Technologii a/nebo servisovaného zařízení a o příznacích, které signalizují budoucí poruchu;
- 9.1.8 mít ke dni podpisu Smlouvy sjednané pojištění proti odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na základě platné pojistné smlouvy s minimálním pojistným plněním ve výši 10 000 000 Kč (dále jen „**Pojistná smlouva**“). Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy bude Pojistnou smlouvu udržovat v platnosti a účinnosti a bude za tímto

účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z předmětné Pojistné smlouvy; zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti. Kdykoliv na žádost Objednatele Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti pracovních dnu od výzvy Objednatele, předloží Objednateli platnou pojistnou smlouvu a doklady o zaplacení pojistného. Ve vztahu k pojištění dle tohoto Článku 9.1.8 se Poskytovatel zavazuje zajistit, že v případě vzniku pojistné události bude pojistné plnění placeno přímo Objednateli;

- 9.1.9 dodržovat zásady bezpečnosti informací, bezpečnostní opatření dle aktuálně platných souvisejících právních předpisů, kterými jsou v době uzavření Smlouvy - vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“), povinnosti vyplývající z účinných interních předpisů Objednatele (zejména z Instrukce č. 5/2022 Ministerstva spravedlnosti ze dne 30. června 2022, č. j. 115/2022-OI-SP/1, o zajištění bezpečnosti informací v prostředí informačních a komunikačních technologií resortu spravedlnosti), rozhodnutí či jiné pokyny Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost v souladu se zák. č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“), včetně upozorňování a zajištění hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů a událostí; Poskytovatel je povinen zaslat bezodkladně Objednateli vyplněný formulář hlášení kybernetického bezpečnostního incidentu a události, aby ten mohl splnit svou ohlašovací povinnost dle ZKB. Poskytovatel se zavazuje do 5 pracovních dní od vyžádání informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele ve smyslu Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti. Řízením rizik se rozumí dokumentovaná činnost zahrnující hodnocení rizik, výběr a zavedení opatření ke zvládnutí rizik, sdílení informací o riziku a sledování a přezkoumání rizik; Za účelem vyloučení pochybností Strany sjednávají, že Poskytovatel je povinen dodržovat po celou dobu trvání Smlouvy aktuálně platné právní předpisy týkající se kybernetické bezpečnosti, tzn. že v případě, že shora uvedené předpisy pozbydou v průběhu trvání Smlouvy účinnosti, bude Poskytovatel povinen postupovat v souladu s novými souvisejícími právními předpisy;

- 9.1.10 vyžaduje-li jakákoliv Technologie nebo její část jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Technologii, na Technologický funkční celek nebo na jiné napojené systémy či rejstříky, nebo je-li nezbytná placená aktualizace, upgrade či jiná změna v software či firmware, který nebyl dodán Poskytovatelem („**Akce**“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce do tří (3) pracovních dnu od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele pro věcné plnění na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění dle tohoto Článku je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Objednatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na úroveň kvality zajišťování Servisních činností na funkech technologických funkcích celku nebo napojených systému či IT prostředí;

- 9.1.11 Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost všech Technologií dle následujících parametru („**Dostupnost**“).

(a) Měřicím bodem je ServiceDeskový nástroj Poskytovatele, kde vyhodnocení Dostupnosti bude provedeno na základě doby řešení Požadavku Kategorie L2 - Provozní podpora definované v Katalogovém listě 004 Dohledová služba – typ monitorované události „**ERROR**“, která bude zároveň považována za dobu nedostupnosti Technologii.

(b) Dostupnost je požadovaná dle následujících parametru:

Provozní doba Dostupnosti je 24 hodin denně x 7 dnu v týdnu, 365 dnu v roce, tj. 8760 hodin (TS)

Požadovaná Dostupnost: 99,9%.

Tzn. : Minimální provozní doba je 8 751,24 hodin.

Maximální akceptovatelná doba výpadku (TV) je 8,76 hodin (tedy 525,6 minut) za rok.

Vyhodnocovací období je vždy 1 rok, tedy 365 dnu počítáno ode dne účinnosti Smlouvy.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dostupnost je počítána z provozní doby. Dostupnost je vždy počítána pro každou jednotlivou Technologii.

- (c) Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:

$$D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$$

D - Dosažená Dostupnost v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo.

TS - Souhrnný provozní čas dle provozní doby uvedené v Článku 9.1.11 písm. b) v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by Technologie měly být dostupné dle provozní doby.

TV - Souhrnný čas řešení Požadavků Kategorie L2 – Provozní podpora definované v Katalogovém listě 004 Dohledová služba – typ monitorované události „ERROR“, definované v Článku 9.1.11 písm. a).

- (d) Jako porušení Dostupnosti nebudou započítávány:

- Objednatel předem písemně odsouhlasené plánované odstávky Technologii, zařízení nebo jejich části, realizované z důvodu poskytování Služeb (zejména nasazování aktualizací);

- nedostupnost Technologii v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. zejména plánovaná odstávka IT prostředí a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, který není Poskytovatele nebo Poddodavatele, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu Technologii), kybernetický útok klasifikovaný manažerem kybernetické bezpečnosti (MKB) jako bezpečnostní incident;

- nedostupnost je způsobena včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele nebo jiným prodloužením Objednatele.

9.2 Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho provedení a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně bez zbytečného odkladu odstranit. Smluvní strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Servisní činnosti budou veškeré vady odstraňovány Poskytovatelem v rámci Servisní činnosti a ve lhůtách a za podmínek dle Smlouvy, zejména Přílohy č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti – Katalogové listy*). Objednatel je povinen oznámit vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Service Desku, nebude-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.

9.3 Dojde-li k přeměně společnosti Poskytovatele, ke změně vlastnické struktury společnosti Poskytovatele nebo ke změně podílu na hlasovacích právech ve společnosti Poskytovatele, v jejichž důsledku se změní ovládající osoba oproti dni uzavření Smlouvy, je Poskytovatel povinen písemně oznámit tuto skutečnost Objednateli ve lhůtě 10 pracovních dnů od účinnosti této změny.

Článek 10

Účast Poddodavatelů

- 10.1 Poskytovatel k plnění části předmětu Smlouvy smí využít třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou, s výjimkou pozice/role v Realizačním týmu „Projektový manažer“ a „Síťový a bezpečnostní architekt“ dle Přílohy č. 2 (*Realizační tým a Poddodavatelé*), pro které možnost využití poddodavatele Objednatel vyloučil.
- 10.2 V Příloze č. 2 (*Realizační tým a Poddodavatelé*) jsou uvedeni Poddodavatelé, které bude Poskytovatel využívat k poskytování Služeb, včetně informací o části Služeb, pro které budou příslušní Poddodavatelé využíváni. Realizací subdodávek se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. licence) Objednateli ze strany třetích osob.
- 10.3 Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za zapojení a činnost Poddodavatele. Ohledně práv a povinností Poddodavatele, jejich zaměstnanců, členu a členu statutárního orgánu se dále obdobně použijí ustanovení Smlouvy o právech a povinnostech Poskytovatele a členu Realizačního týmu podle Článku 7.
- 10.4 Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití musí předem písemně odsouhlasit Objednatel. V těchto případech není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.
- 10.5 Při poskytování Služeb Poddodavatelem má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.
- 10.6 Poddodavatelé, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, je Poskytovatel povinen využívat při plnění Smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci. Poddodavatele, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, lze vyměnit, pouze pokud budou nahrazeni osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve Veřejné zakázce ve stejném rozsahu jako nahrazovaní Poddodavatelé.
- 10.7 Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoliv smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloží či neomezí oprávnění Poddodavatele vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatele s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou.

Článek 11

Náhrada újmy

- 11.1 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit druhé Smluvní straně újmu způsobenou jejím porušením Smlouvy v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
- 11.2 Obě Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 11.3 Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatel o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
- 11.4 Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných přiznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatel nebo osob Objednatel pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatel.
- 11.5 Okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy:

(a) Ani jedna ze Smluvních stran nebude v prodlení se splněním svých povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo není povinna k náhradě případné újmy, pokud takové prodlení anebo újma vznikly z důvodu existence okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění povinností takovéto Smluvní strany vyplývajících ze Smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto Článku platí pouze po dobu existence takové okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k povinnosti nebo povinnostem Smluvní strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností.

(b) Za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se pokládají takové události, které Smluvní strana nemohla v době uzavření Smlouvy předvídat a které Smluvní straně objektivně brání v plnění jejích smluvních povinností vyplývajících ze Smlouvy. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním povinností smluvních partnerů Poskytovatele, stávka zaměstnanců Poskytovatele a jeho smluvních partnerů, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, reorganizace, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele a exekuce majetku Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele.

(c) Nastane-li kterákoliv z okolností vylučujících povinnost k náhradě újmy dle Smlouvy, podnikne Smluvní strana, na jejíž straně vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Smluvní straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy způsobily. Smluvní strana se zavazuje druhou Smluvní stranu informovat o tom, že nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.

Článek 12

Smluvní pokuty

- 12.1 Jestliže Objednatel neobdržel z důvodu, za něž odpovídá Poskytovatel, plnění v rámci Servisní činnosti Poskytovatele z této Smlouvy ve sjednaném termínu (především ve lhůtách uvedených v Příloze č. 1) a ve sjednaném rozsahu, je Poskytovatel v prodlení s plněním a Objednatel má právo požadovat úhradu smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 2 000 Kč za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele s plněním Servisní činnosti, u něhož jsou uvedeny *lhůty plnění v hodinách*, a 30 000 Kč za každý započatý den prodlení Poskytovatele s plněním, u něhož jsou uvedeny *lhůty plnění ve dnech*.
- 12.2 V případě prodlení Poskytovatele s *provedením výstupu Služby na objednávku* dle Dílčí smlouvy dle Článku 4, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý započatý den prodlení, ledaže Dílčí smlouva obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Dílčí smlouvě přednost.
- 12.3 V případě porušení *závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací*, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení, přičemž toto ujednání o smluvní pokutě je účinné do uplynutí pěti (5) let ode dne ukončení Smlouvy.
- 12.4 V případě porušení povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou či zpracováním *osobních údajů*, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli kromě náhrady újmy i zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

- 12.5 Poruší-li Poskytovatel povinnost vyplývající mu z pravidel *kybernetické bezpečnosti* dle Článku 9.1.9 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli kromě náhrady újmy i zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 12.6 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3000 Kč za každý i započatý den prodlení Poskytovatele s plněním povinností zpracovat a Objednateli doručit *závaznou Nabídku* ve lhůtě dle Článku 4.5 písm. b).
- 12.7 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč za každý jednotlivý případ prodlení Poskytovatele s plněním povinností písemně oznámit Objednateli *změnu skutečností* v termínu dle Článku 9.3.
- 12.8 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč, poruší-li Poskytovatel některou z povinností týkajících se Článku 7. a to za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele.
- 12.9 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč, poruší-li Poskytovatel některou z povinností uvedených v Článku 9.1.4. a to za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele.
- 12.10 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč, poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti *pojištění* dle Článku 9.1.8. a to za každé zjištěné porušení této povinnosti.
- 12.11 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ve výši 1 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele písemně oznámit Objednateli *Akci* dle Článku 9.1.10.
- 12.12 V případě porušení *Dostupnosti*, jak je uvedena v Článku 9.1.11, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli za každé 0,1 % Dostupnosti, o které byla dosažená hodnota Dostupnosti za Vyhodnocovací období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti uvedená Článku 9.1.11 písm. (b) bod ii., smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.
- 12.13 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ve výši 5 000 Kč za každý jednotlivý případ *využití Poddodavatele* pro Službu, pro kterou je využití Poddodavatele vyloučeno.
- 12.14 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý i započatý den prodlení Poskytovatele s plněním povinností předat Objednateli kompletní a aktualizovanou *Dokumentaci* dle Článku 3.7. a to pro každou jednotlivou Technologii dle aktuálního Seznamu Technologii.
- 12.15 Splatnost smluvních pokut činí deset (10) dnu ode dne doručení výzvy k její úhradě Poskytovateli.
- 12.16 Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžitě částky je Smluvní strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Smluvní straně, která je v prodlení, úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.
- 12.17 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené strany domáhat se náhrady újmy v plné výši, ani na její právo odstoupit od Smlouvy. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti řádně poskytnout Služby dle Smlouvy a/nebo Dílčí smlouvy.
- 12.18 Poskytovatel odpovídá za veškerou způsobenou újmu, a to porušením ustanovení Smlouvy v plné výši. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvede Objednateli o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.

Článek 13

Ukončení Smlouvy

13.1 Smluvní vztah založený Smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:

- (a) písemnou dohodou Smluvních stran;
- (b) písemným odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran;
- (c) písemnou výpovědí Smlouvy Objednatel bez uvedení důvodu dle Článku 13.5.

13.2 Obecně k odstoupení od Smlouvy:

- (a) Odstoupení od Smlouvy doručí odstupující Smluvní strana druhé Smluvní straně.
- (b) Odstoupení od Smlouvy je účinné a Smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od Smlouvy je možné odstoupit pouze s účinky *ex nunc* (do budoucna).
- (c) Smluvní strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečně lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od Smlouvy bez dalšího.

13.3 Odstoupení od Smlouvy Objednatel:

Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:

- (a) Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle Smlouvy nebo Dílčí smlouvy více než 10 dnu a nezjedná nápravu ani do 20 dnu od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
- (b) Poskytovatel poruší Smlouvu či Dílčí smlouvu jiným nepodstatným způsobem a ve lhůtě 15 dnu ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
- (c) v případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích nebo podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;
- (d) v případě opakovaného (více než 3x za měsíc) nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy/vady dle Přílohy č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti Katalogové listy*) Poskytovatelem;
- (e) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu tří (3) po sobě následujících kalendářních měsíců poskytne vadné plnění, které může v době poskytování Servisních činností dle Přílohy č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti Katalogové listy*) reálně způsobit výpadek či nefunkčnost některé z Technologií;
- (f) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu šesti (6) po sobě následujících kalendářních měsíců poskytne vadné plnění, které způsobí v době poskytování Servisní činností dle Přílohy č. 1 (*Specifikace Servisní činnosti Katalogové listy*) výpadek či nefunkčnost některé z Technologií;
- (g) přesáhne-li součet všech smluvních pokut, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 50 % (padesát procent) součtu cen uvedených v Článcích 5.1.1 až 5.1.3 náležejících za poskytování Servisní činnosti za daný kalendářní měsíc;
- (h) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon („**Insolvenční zákon**“), nebo insolvenční soud

nerozhodne o insolvenčním návrhu na Poskytovatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona,

- (i) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí);
- (j) Poskytovatel není schopen poskytovat jakékoli plnění dle Smlouvy, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí, že není schopen jakékoliv plnění poskytovat;
- (k) okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů;
- (l) Poskytovatel či Poddodavatel je nebo se v průběhu účinnosti Smlouvy stane osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky dle § 48a ZZVZ,
- (m) prokáže-li se, že zájmy osob ve smyslu § 44 odst. 2 písm. a) a b) ZZVZ získat osobní výhodu nebo snížit majetkový nebo jiný prospěch Objednatele, ohrožují jejich nestrannost nebo nezávislost v souvislosti se zadávacím řízením,
- (n) dojde k přeměně společnosti Poskytovatele, změně vlastnické struktury společnosti Poskytovatele či změně podílu na hlasovacích právech ve společnosti Poskytovatele dle Článku 9.3,
- (o) pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce. Objednatel prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů písemně oznámí Poskytovateli, že nebyla schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle Smlouvy v následujícím roce.

13.4 Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem:

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:

- (a) Objednatel je déle než 30 dnů v prodlení se zaplacením Ceny, a toto své porušení nenapraví do 15 dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě 15 dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od Smlouvy;
- (b) Objednatel poruší jinak přímo Smlouvu podstatným způsobem, toto své porušení nenapraví do 30 dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě 15 dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od Smlouvy; nebo
- (c) okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Objednatele trvá déle než 30 dnů.

13.5 Výpověď Smlouvy bez uvedení důvodu:

- (a) Objednatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu Smlouvu s výpovědní dobou 2 měsíce.
- (b) Výpovědní doba začne běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

13.6 Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení Smlouvy na základě výpovědi bez uvedení důvodu do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení kvůli řízení u ÚOHS) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli Servisní činnost za podmínek dle Smlouvy (včetně příslušných Cen) v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle 3 měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději 1 měsíc před uplynutím

výpovědní doby. Výzvou Objednatel zaslou v souladu s tímto Článkem 13.6 dochází k prodloužení doby trvání Smlouvy o Objednatel stanovenou dobu, maximálně však o 3 měsíce.

- 13.7 V případě předčasného ukončení Smlouvy se Smluvní strany zavazují vypořádat vzájemné závazky a pohledávky písemnou dohodou Smluvních stran.

Článek 14

Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu

- 14.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynu Objednatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy.
- 14.2 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto Článku Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatel či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatel požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty bude součinnost zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace po dobu dalších 6 kalendářních měsíců. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatel nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto Článku nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.
- 14.3 Smluvní strany se dohodly, že plnění dle tohoto Článku 14 je zohledněno v Ceně a Poskytovateli tak za něj nenáleží zvláštní odměna.
- 14.4 Zánikem smluvního vztahu založeného Smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení Smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatel, že se plnění Poskytovatel stalo pro Objednatel nepotřebným či nebylo řádně poskytnuto, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou Cenu za příslušné plnění, byla-li již uhrazena. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článku 14.1 až 14.3 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli, nebo poskytovat je sám.

Článek 15

Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

- 15.1 Všechny informace, které se Poskytovatel dozví v souvislosti s plněním dle Smlouvy nebo které Objednatel označil za důvěrné, jsou důvěrné povahy (dále jen „**Důvěrné informace**“). Poskytovatel se zavazuje zachovávat o Důvěrných informacích mlčenlivost a Důvěrné informace používat pouze k plnění Smlouvy. Důvěrné informace mohou být Poskytovatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy. Poskytovatel nesdělí či nezpřístupní žádnou z Důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování Důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by Důvěrné informace byly sděleny nebo

zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto Důvěrných informací.

- 15.2 Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele sdělit nebo zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánu veřejné moci, jakož i zpřístupnění Důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
- 15.3 Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně Důvěrných informací a zajistit utajení Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran. Poskytovatel je oprávněn sdělit Důvěrné informace třetím osobám ve výjimečných případech na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu.
- 15.5 Poskytovatel si je při plnění Smlouvy vědom povinností vyplývajících z platných právních předpisů týkajících se ochrany a zpracování osobních údajů, zejména ze zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a z Obecného nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se ochrany a zpracování osobních údajů, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Zpracovává-li Poskytovatel osobní údaje, je povinen vést písemné záznamy o činnostech zpracování a na vyžádání je poskytnout Objednateli nebo dozorovému orgánu a v případě porušení zabezpečení osobních údajů je povinen neprodleně informovat Objednatele tak, aby Objednatel mohl splnit oznamovací a/nebo ohlašovací povinnost ve lhůtách stanovených zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR).
- 15.6 Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabráňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.

Článek 16

Ostatní ujednání

- 16.1 Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 16.2 Veškerá komunikace mezi Objednatel a Poskytovatelem bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce. Dokumentaci, její aktualizaci a doplnění, a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce.
- 16.3 Není-li v této Smlouvě stanovena jiná forma pro doručování dokumentů nebo jiných právních jednání, lze takové dokumenty a jednání doručit v elektronické formě na e-mailovou adresu příslušné Kontaktní osoby, prostřednictvím datové zprávy zaslané v rámci ISDS nebo v listinné podobě na adresu uvedenou v záhlaví.
- 16.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že:
 - (a) Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
 - (b) Objednatel je kdykoli oprávněn započíst jakékoliv své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele a Poskytovatel s tímto ujednáním

souhlasí. Poskytovatel je oprávněn započíst si své pohledávky za Objednatelem proti pohledávce Objednatele výlučně na základě písemné dohody Smluvních stran.

(c) Poskytovatel není oprávněn jakkoli zastavit jakékoli své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy.

(d) Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel a jeho právní nástupci mohou kdykoli bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit své pohledávky vyplývající ze Smlouvy.

Článek 17

Závěrečná ujednání

- 17.1 Objednatel je oprávněn uveřejnit na svých webových stránkách a v registru smluv celý text smlouvy, vše za předpokladu, nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis.
- 17.2 Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 Občanského zákoníku vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé ze Smlouvy.
- 17.3 Pro případ uzavírání Smlouvy a Dílčích smluv Smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevu vůle smluvních stran.
- 17.4 Smluvní strany prohlašují, že Smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze Smluvních stran nespolehá na prohlášení druhé Smluvní strany, které není uvedeno ve Smlouvě, jejích přílohách či dodatcích či v Dílčích smlouvách. Tím není dotčen význam komunikace Smluvních stran, včetně pokynu Objednatele. Smluvní strany vylučují použití případných Všeobecných podmínek nebo obdobného dokumentu Poskytovatele.
- 17.5 Stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 17.6 Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou věcně a místně příslušné soudy České republiky.
- 17.7 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním Smlouvy a údajů v ní uvedených v registru smluv. Zveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 17.8 Smlouva je podepsána vlastnoručně nebo elektronicky. Je-li Smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech v českém jazyce, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních. Je-li Smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí kvalifikovaného elektronického podpisu.
- 17.9 Tato Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou Smluvních stran formou písemného dodatku, podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Výjimky tvoří změna Kontaktních osob Smluvních stran uvedených v Příloze č. 3 (*Kontaktní osoby*), kde postačí doručení písemného oznámení druhé Smluvní straně dle Článku 7.8, a změna člena Realizačního týmu Poskytovatele, kde je nutné postupovat dle Článku 7.2 a 7.3.
- 17.10 Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sjednána na základě jejich pravé, vážné a svobodné vůle, že si její obsah přečetly, bezvýhradně s ním souhlasí, považují jej za zcela určitý a srozumitelný, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

17.11 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:

- Příloha 1: Specifikace Servisní činnosti – katalogové listy
- Příloha 2: Realizační tým a Poddodavatelé
- Příloha 3: Kontaktní osoby
- Příloha 4: Vzor Akceptačního protokolu
- Příloha 5: Vzor Měsíčního výkazu

V Praze dne viz el. podpis



.....
Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti
Ing. Bc. Radomír Daňhel, MBA, LL.M.
náměstek člena vlády pověřený v oblasti
ekonomické a správní

V Praze dne viz el. podpis



.....
Corpus Solutions a.s.
Ing. Tomáš Příbyl
předseda představenstva

Příloha č. 1 – Specifikace Servisní činnosti - katalogové listy

Katalogový list 001 – Základní funkce Service Desk	
Cílem služby je poskytnout Objednateli efektivní komunikační rozhraní s Realizačním týmem Poskytovatele, evidovat stav jeho tiketů a plnění Smlouvy.	
Kategorie	L2 - Provozní podpora
Rozsah služby	24 x 7
SLA	
- Doba odezvy	1 hodina
Detailní popis	
Kontaktní osoby jsou uvedeny v Příloze č. 3	
Doba odezvy – je reakce na založení požadavku v pracovních minutách. Reakcí se rozumí registrace požadavku Objednatele do systému Service Desk (dále též jen „SD“) Poskytovatele.	
Tiket – je evidovaný požadavek Objednatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:	
› Požadavek přiřazen – požadavek Objednatele byl přiřazen technikovi, který ho začne řešit › Požadavek v řešení – na požadavku Objednatele se právě pracuje › Požadavek v čekání – nabývá dvou podstavů ○ Čeká se na vyjádření Objednatele ○ Čeká na dodávku třetí strany › Požadavek vyřešen – požadavek byl ze strany Poskytovatele ukončen › Požadavek uzavřen – ukončení požadavku bylo potvrzeno Objednatelem › O změně stavu tiketu je Objednatel notifikován e-mailem.	
Služba obsahuje	
› Založení tiketu: ○ na základě telefonického hovoru ○ na základě zaslaného e-mailu ○ na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Poskytovatele › Řízení stavu tiketu a kontrola dodržování SLA (escalace) › Měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli › Koordináční schůzky Poskytovatele se zástupci Objednatele pro operativní a rozvojovou optimalizaci poskytovaných služeb.	
Kvalita služby a reporting	
Měření kvality služby je vedeno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.	
V měsíčním reportu je nutné vykazovat zejména:	
› Datum /hodina hlášení › Popis čerpání služby › Požadovaná priorita › Technik řešící požadavek › Jméno zadavatele požadavku	

- › Počet MD
- › Report počtu požadavků;
- › Report počtu požadavků dle typu služby;
- › Report dodržení SLA parametrů jednotlivých poskytovaných služeb

Katalogový list 002 – Řešení incidentů	
Cílem této služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti ICT služeb Objednatele a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele služby spravovaného systému.	
Kategorie	L2 - Provozní podpora
Rozsah služby	24 x 7
SLA priorita vysoká	
-	
- Odstranění závady	do 4 hodin od přijetí požadavku
SLA priorita střední	
-	
- Odstranění závady	do 1 dne od přijetí požadavku
SLA priorita nízká	
-	
- Odstranění závady	do 3 dnů od přijetí požadavku
Detailní popis	
Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek ICT služby, nebo snížení její kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.	
ICT služba je služba poskytovaná odpovídající Technologií, na které je Objednateli poskytována tato služba.	
Služba obsahuje	
› Reakci na nahlášení incidentu/závady › Řešení jednotlivých incidentů/závad › Odstranění incidentu/závady › Sběr podkladů pro aktualizaci Dokumentace	
Priority incidentů	
Každému incidentu je v SD systému Poskytovatele přidělena priorita z uvedené škály:	
› Vysoká priorita ○ způsobí celkovou nedostupnost (nefunkčnost) Technologie; ○ je způsoben hardwarovou poruchou zařízení Technologie znemožňující provozuschopnost tohoto zařízení alespoň s omezeným výkonem. Neplatí pro zařízení, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti a jehož funkci zajišťuje automaticky náhradní řešení (redundance, high availability, cluster) se stejným nebo sníženým výkonem; ○ je způsoben softwarovou poruchou v rámci Technologie, znemožňující jeho provozuschopnost alespoň s omezeným výkonem; ○ vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (elektrické energie) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti Technologie; ○ znemožňuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem; ○ je způsoben bezprostředním ohrožením IT bezpečnosti resortu a kompromitace ICT systémů včetně pracovních stanic (globální virová infekce, apod.); › Střední priorita ○ způsobí snížení výkonnosti Technologie;	

- je způsoben hardwarovou poruchou zařízení/Technologií, která umožňuje provozuschopnost tohoto zařízení s omezeným výkonem;
- je způsoben softwarovou poruchou v rámci Technologie, která umožňuje provozuschopnost instalovaného software s omezeným výkonem;
- › Nízká priorita
 - nemá vliv na dostupnost Technologií;
 - nemá vliv na výkonnost Technologií;
 - může však ovlivňovat pracovní procesy Objednatele.

Specifická součinnost pro službu

Zajištění přístupů ke spravovaným Technologiím při řešení incidentů.

- › Fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou Technologie instalované
- › Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu
- › Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem.

Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednatelovi v rámci služby 001 – Základní funkce SD.

Měsíční report obsahuje zejména:

- › Počet incidentů za měsíc
- › Počet incidentů za měsíc dle kategorií incidentů
- › Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- › Report dodržení parametrů incidentů.

Katalogový list 003 – Provádění servisních zásahů	
Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v ICT infrastruktuře Objednatele.	
Kategorie	L2 - Provozní podpora
Rozsah služby	8 – 17 hod. (5x9)
SLA - Změna s malým dopadem	
- Implementace změny	Do 1 pracovního dne od přijetí požadavku
SLA - Změna se středním dopadem	
- Vypracování popisu	Do 2 pracovních dnů od přijetí požadavku
- Implementace změny	Do 3 pracovních dnů od přijetí požadavku
SLA – Změna s velkým dopadem	
- Vypracování popisu	Do 14 pracovních dnů od přijetí požadavku
- Implementace změny	Dle dohody
Detailní popis	
Změna Jakákoli úprava nastavení spravované Technologie, modifikace verze SW upgradem (update, hotfix, service pack) nebo změna hardware. Služba obsahuje › posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny; › vypracování popisu řešení změn středního a velkého rozsahu; › implementaci změn; › sběr podkladů pro aktualizaci Dokumentace. Definice rozsahu změn › Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel › Změny s malým dopadem: ○ změny, jejichž implementace nemá dopad na dostupnost nebo výkonnost Technologii a současně jejich implementace nevyžaduje vypracování návrhu řešení, nebo jeho vytváření není účelné (například přidání nebo změny uživatelů, změna nastavení politik firewallů, změny filtrování na proxy, apod.) ○ za schválenou Objednatelem se změna považuje zadáním požadavku na její realizaci. Objednatel je oprávněn si v důvodných případech explicitně vyžádat schválení implementace této změny ○ Poskytovatel se zavazuje před implementací změny provést vyhodnocení dopadů (zejména bezpečnostních) přijatého požadavku. Poskytovatel je oprávněn si vyžádat dodatečné schválení požadavků na změnu, které mohou mít vážný dopad na bezpečnost, nebo dostupnost ICT infrastruktury ○ časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele. › Změny se středním dopadem: ○ změny v rámci jedné Technologie, jejichž implementace vyžaduje schválení Objednatelem dle Poskytovatelem vypracovaného návrhu	

- řešení a současně změny, jejichž implementace může mít i krátkodobý (v řádu minut) dopad na dostupnost nebo výkonnost Technologie
- dále za změnu se středním rozsahem určí Poskytovatel takovou změnu, jejíž realizace nevyžaduje koordinaci činností s Objednatelem nebo třetí stranou
- Poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele;
- Poskytovatel implementuje změnu dle Objednatelem schváleného návrhu řešení do doby „Implementace změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem schválení návrhu řešení Objednatelem.
- Změny s velkým dopadem:
 - změny, jejichž implementace vyžaduje schválení Objednatelem dle Poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a plánu implementace
 - změny realizované v rámci více Technologií
 - změny, jejichž implementace může mít dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků Technologií
 - změny, jejichž realizace vyžaduje koordinaci činností s Objednatelem nebo třetí stranou
 - rozsáhlé změny v architektuře použitého řešení, jako například rozsáhlé změny v segmentaci sítí, politik firewallů, realizaci upgrade software na novou verzi, stěhování ICT zařízení v rámci centrálních serveroven, úpravy aplikací, apod.
 - změny v aplikačním programovém vybavení
 - Poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v měsíčním reportu. Kromě standardních reportů o plnění služby předává Poskytovatel Objednateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

Katalogový list 004 – Dohledová služba	
Cílem služby je proaktivní zakládání tiketů pracovištěm Service Desk Poskytovatele na základě detekce chybových stavů monitorovaných prvků monitorovacím systémem pro minimalizaci doby mezi vznikem incidentu a založením tiketu v Service Desku.	
Kategorie	L2 - Provozní podpora
Rozsah služby	24 x 7
Detailní popis	
Prvek	
Zařízení nejen dle Seznamu Technologií se síťovou konektivitou, umístěné, dostupné a jednoznačně identifikovatelné v síti nebo ze sítě Objednatele (např.: firewall, router, server, box, switch s vlastní IP adresou, virtuální zařízení nebo instance zařízení).	
Služba obsahuje	
› Rozšíření služby 001 - Základní funkce Service Desk o funkci proaktivního zakládání tiketů na základě událostí z dohledových systémů › Monitorování vybraných prvků v dohledových systémech. Sledování provozních parametrů monitorovaných systémů v provozní době dohledu › Dostupnost systémů a jejich služeb › Využití systémových prostředků (CPU, operační paměť, diskový prostor, síťová rozhraní) › Vyhodnocování událostí, týkajících se dostupnosti monitorovaných systémů a využití systémových prostředků › Vyhodnocení chybových událostí (ERROR), které vznikly a odezněly.	
Monitoring	
Je prováděn kontinuálně (7x24) a průběžně bez zásahu Objednatele. V rámci provádění služby jsou v provozní době dohledu (tabulka Parametry služby) monitorovány 3 typy událostí na monitorovaných systémech:	
› ERROR – jedná se o porušení cílové hodnoty sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci služeb „001 - Základní funkce Service Desk“ (založení tiketu) a „002 Řešení incidentů“, a to bez zásahu Objednatele. Objednatel je o vzniklém incidentu proaktivně informován. › WARNING – jedná se o událost, potenciálně ohrožující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci služeb „001 - Základní funkce Service Desk“ (založení tiketu) a „002 Řešení incidentů“ a to bez zásahu Objednatele. › INFO – jedná se o události, potvrzující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů.	
Kvalita služby a reporting	
Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu incidentů. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby jednou měsíčně reportovány Objednateli v měsíčním reportu.	

Katalogový list 005 – Konzultace	
Konzultace pro Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem Technologií definovaných tímto dokumentem. Konzultace je odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.	
Kategorie	L3 - Expertní provozní a konzultační podpora
Rozsah služby	8 – 17 hod. (5x9)
Odpověď na dotaz	
- Odpověď	Do 3 pracovních dnů
Závazné vyjádření	
- Vypracování písemného vyjádření	Do 10 pracovních dnů
Detailní popis	
Služba obsahuje › Odpověď na dotaz ○ poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele ○ výstupem je odpověď na dotaz (ústní nebo email, dle preferencí zadavatele požadavku) › Vypracování písemné odpovědi ○ složitější dotazy s případným předpokladem součinnosti Objednatele ○ na základě schváleného požadavku oprávněných osob Objednatele ○ výstupem je vypracování písemné odpovědi (dokumentu) › Dotazy se pokládají prostřednictvím Service Desku Poskytovatele, a to: ○ Emailem ○ Telefonicky ○ Vložením dotazu do SD Poskytovatele › Objednatel definuje okruh osob oprávněných: ○ K zadávání dotazů ○ Schválení požadavků na vypracování písemných odpovědí. › Podpora při vyšetřování kybernetických incidentů (událostí)	
Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem a je zaznamenáno v měsíčním reportu.	

Katalogový list 006 – Profylaxe a bezpečnostní údržba	
Cílem této služby je zajistit průběžnou odolnost spravovaných Technologii proti případným bezpečnostním útokům.	
Kategorie	L3 - Expertní provozní a konzultační podpora
Rozsah služby	8 – 17 hod. (5x9)
SLA	
- Aplikace kritických bezpečnostních oprav	Do 3 dnů
- Aplikace ostatních oprav	Do 10 dnů
- Interval prohlídek	Každý měsíc
Detailní popis	
Předmět služby › Průběžné udržování bezpečnosti spravovaných systémů › Pravidelná profylaxe spravovaného zařízení v intervalech definovaných parametry služby, s cílem optimalizovat bezpečnostní možnosti hardware a software. Služba obsahuje › Aktivní sledování a využívání nových postupů v oblasti zabezpečení systémů a komunikací › Průběžné aplikování bezpečnostních oprav od výrobců › Sběr podkladů pro aktualizaci Dokumentace › Pravidelná profylaxe › Součástí výstupu pravidelné profylaxe je doporučení preventivních změn, eventuálně doporučení nasazení nových verzí nebo nových řešení s ohledem na vývoj nových bezpečnostních produktů. Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v měsíčním reportu.	

Katalogový list 007 – Údržba Dokumentace	
Cílem služby je udržování Dokumentace v aktuálním stav pro jednotlivé Technologie během poskytování služeb v rámci této Smlouvy.	
Kategorie	L3 - Expertní provozní a konzultační podpora
Rozsah služby	8 – 17 hod. (5x9)
SLA	
- Dokumentace změn malého rozsahu	Do 3 pracovních dnů
- Dokumentace změn středního rozsahu	Do 15 pracovních dnů
- Dokumentace změn velkého rozsahu	Dle dohody
Detailní popis	
Služba obsahuje › Zajištění vytvoření, provádění úprav a udržování aktuálnosti Dokumentace po každé provedené změně Technologií v návaznosti na poskytování služeb definovaných touto Smlouvou v členění: • technická dokumentace • provozní dokumentace • bezpečnostní dokumentace • uživatelská dokumentace › Archivace Dokumentace (ve verzích dokumentu) › Dodržování stanovené struktury Dokumentace › Zpřístupnění aktuální verze Dokumentace Objednateli a týmu Poskytovatele. Definice pojmů používaných parametrů › Změna malého rozsahu je změna provedená provedené v kategorii změna s malým dopadem viz Katalogový list č. 003 › Změna středního rozsahu je změna provedená provedené v kategorii změna se středním dopadem viz Katalogový list č. 003 › Změna velkého rozsahu je změna provedená provedené v kategorii změna s velkým dopadem viz Katalogový list č. 003 › Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v měsíčním reportu.	

Katalogový list 008 – Konzultační služby síťového a bezpečnostního architekta	
Cílem této služby je poskytovat vysoce specializované a expertní služby, které kromě technologické zdatnosti a odbornosti vyžadují detailní znalost IT prostředí resortu Ministerstva spravedlnosti.	
Kategorie	L4 – Konzultační služby architekta
Rozsah služby	8 – 17 hod. (5x9)
Detailní popis	
Hlavní činnosti • vypracování návrhů technické a bezpečnostní architektury v prostředí justice • posouzení vhodnosti požadovaných změn • účast na jednáních se specialisty resortu či jejich dodavateli • poskytování součinnosti technickým specialistům resortu a jejich dodavatelům • eskalační úroveň pro komplexní problémy • koordinace tvorby dokumentace prostředí justice • transfer znalostí na příslušné pracovníky resortu • aktivní účast při vyšetřování kybernetických incidentů Činnosti se týkají následujících témat • bezpečnostní témata ◦ efektivní provozování stávajících bezpečnostních technologií ◦ spolupráce na zavádění nových bezpečnostních řešení ◦ formulace a případná implementace nápravných opatření • síťová témata ◦ průběžná revize a vylepšování síťových architektur v resortu ◦ modernizace existujícího řešení MSpWAN ◦ koordinace síťových adresních plánů • aplikační témata ◦ zasazení nových justičních aplikací do provozního a bezpečnostního prostředí justice ◦ ověřování kvality bezpečnostních a provozních aspektů stávajících justičních aplikací ◦ podpora nových přístupů ve vývoji aplikací – např. DevSecOps, Kubernetes ... • ostatní témata ◦ kontinuita stávajících řešení ◦ rozvoj dokumentace justičního prostředí ◦ evangelizace a edukace ICT pracovníků resortu justice. • aktivní účast při vyšetřování kybernetických incidentů (událostí) ◦ podpora při analýze kybernetických incidentů ◦ návrh opatření pro zamezení opakování incidentů Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v měsíčním reportu.	

Příloha č. 2 - Realizační tým a Poddodavatelé

1. REALIZAČNÍ TÝM

Pozice (role)	Identifikační a kontaktní údaje osoby	Osoba Poddodavatele (ANO/NE)
Projektový manažer	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Sít'ový a bezpečnostní architekt	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista Fortinet č. 1	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista Fortinet č. 2	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista F5 č. 1	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista F5 č. 2	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE

Specialista Trend Micro č. 1	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista Trend Micro č. 2	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista CISCO č. 1	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista CISCO č. 2	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista CheckPoint č. 1	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista CheckPoint č. 2	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE
Specialista CheckPoint č. 3	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	NE

2. PODDODAVATELÉ

Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím následujících Poddodavatelů:

1)

Název: CompuNet s.r.o.

Sídlo: Zubatého 295/5, 150 00 Praha - Smíchov

Právní forma: Společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo (IČO): 27608514

Rozsah plnění Smlouvy: Poddodavatel se bude při plnění dodávky podílet zejména na službách v oblasti centrálního IPS/IDS v následujícím rozsahu:

- Denní kontroly podezřelých událostí
- Kontrola stavu systém
- Upgrade SMS + IPS
- Reporting
- Měsíční zprávy a doporučení na změny v zařízení podle aktuálních bezpečnostních doporučení

Příloha č. 3 - Kontaktní osoby

Pro realizaci Smlouvy a vzájemnou komunikaci Smluvní strany určují tyto Kontaktní osoby:

1. Za Objednatele:

- a) Kontaktní osoba pro věcné plnění Smlouvy, oprávněná k akceptaci Měsíčních výkazů, ke komunikaci v rámci Zadání, Nabídky a Objednávky Služeb na Objednávku, ke komunikaci v rámci Servisní činnosti (včetně zadávání požadavků na řešení) a k podpisu Předávacích a Akceptačních protokolů:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Ministerstvo spravedlnosti, Vyšehradská 427/16, 128 00 Praha 2
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

- b) Kontaktní osoba pro všechny ostatní záležitosti, které nespádají do působnosti Kontaktní osoby pro věcné plnění:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Ministerstvo spravedlnosti, Vyšehradská 427/16, 128 00 Praha 2
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

2. Za Poskytovatele:

- a) Kontaktní osoba pro věcné plnění Smlouvy, oprávněná k předkládání Měsíčních výkazů (včetně komunikace o jejich obsahu), ke komunikaci v rámci Zadání, Nabídky a Objednávky Služeb na Objednávku k předkládání výstupů k akceptačnímu řízení, ke komunikaci v rámci Servisní činnosti, k podpisu Předávacích a Akceptačních protokolů:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Štětкова 1638/18, 140 00 Praha 4
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

- b) Kontaktní osoba pro všechny ostatní záležitosti, které nespádají do působnosti Kontaktní osoby pro věcné plnění:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Štětкова 1638/18, 140 00 Praha 4
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Příloha č. 4 – Vzor Akceptačního protokolu

Akceptační protokol dle Smlouvy o servisní podpoře č. MSP-72/2024-MSP-CES

<u>Poskytovatel:</u> Corpus Solutions a. s. se sídlem: Štětкова 1638/18, 140 00 Praha 4 IČO: 257 64 616	<u>Objednatel:</u> Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti se sídlem: Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2 IČO: 000 25 429
<u>Předmět akceptace (popis výstupu):</u>  <u>Vyjádření Objednatele:</u> <i>Akceptováno / Neakceptováno vč. případného uvedení, v čem předmětný výstup dle Objednatele neodpovídá požadavkům uvedeným ve Smlouvě, anebo jaké obsahuje vady, a to spolu se stanovením lhůty k odstranění vad a nedostatků...</i>	
<u>Za Poskytovatele:</u> Jméno a příjmení:	<u>Za Objednatele:</u> Jméno a příjmení:
dne:	dne:
podpis:	podpis:

Příloha č. 5 – Vzor Měsíčního výkazu

MĚSÍČNÍ VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB ZA [měsíc]/[rok]			
na základě Smlouvy o servisní podpoře č. MSP-72/2024-MSP-CES			
Druh Servisní činnosti – Služeb		[K doplnění Poskytovatelem dle 1.3.1 – 1.3.3 Smlouvy]	
Den v měsíci	Počet hodin	Popis činnosti	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
Celkem hodin		Celkem MD	
Elektronický podpis oprávněné osoby Poskytovatele:			
Elektronický podpis oprávněné osoby za Objednatele (Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti):			