

Smlouva o poskytování servisních služeb

Číslo poskytovatele: S-DIVY-000047

Číslo objednatele: 220/2024

Smluvní strany:

1. YOUR SYSTEM spol. s r.o.

se sídlem Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4

Zastoupena: [REDACTED], jednatelem společnosti

IČO: 00174939

DIČ: CZ00174939

Bankovní spojení: [REDACTED]

Č. účtu: [REDACTED]

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 72

dále jen „Poskytovatel“

a

2. Český hydrometeorologický ústav

se sídlem Na Šabatce 2050/17, 14300 Praha 4 – Komořany

Statutární orgán: [REDACTED] ředitel

Zástupce ve věcech smluvních: [REDACTED], ředitel pro informatiku

IČ: 00020699

DIČ: CZ00020699

Bankovní spojení: [REDACTED]

Č. účtu: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“

Poskytovatel a Objednatel dále společně jen "Smluvní strany" a každý samostatně též jako "Smluvní strana"

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb dle ust. § 2 586 občanského zákoníku (dále jen "smlouva"):

1. Základní pojmy

Níže v textu odstavce 1. jsou definovány pojmy používané v této smlouvě:

Termín	Význam
Dostupnost	Procentní vyjádření času, po který má být služba (aplikace) dostupná pro uživatele vůči celkovému času určenému standardním harmonogramem provozu.
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (vstup dat, telefonní ohlášení, odeslání e-mailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Spokojenost uživatele	Měřítka uživateli vnímané výkonnosti a kvality služby ve srovnání s jejich očekáváním; měřeno pravidelnými dotazníkovými průzkumy s důrazem na relativní změnu.
Spolehlivost	Počet výpadků nebo poruch příslušné služby za měřenou periodu.
Zátěž	Úroveň požadavků / aktivit, při jejímž překročení nemusí být zajištěna požadovaná úroveň služby.

1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy.

1.2. Zástupce Objednatele

Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu zástupcům Poskytovatele dle přílohy č. 4. čl. I této smlouvy
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu na servisní linku Poskytovatele.

1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou definováni v příloze č. 4

2. Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1 a dle podmínek této smlouvy a Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za tyto služby dle čl. 7 této smlouvy.

3. Požadavky na služby

3.1. Obecné zásady

- Poskytovatel bude zajišťovat dosahování úrovně služeb definované pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v tomto dokumentu a jeho přílohách.
- Poskytovatel bude v předstihu informovat partnery a uživatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
- Servisní zásahy budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem.
- Zástupce Objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému.

3.2. Zásady sledování úrovně služeb

- a) Každá služba je charakterizována výčtem prvků služby z katalogu služeb (příloha č. 1) a poskytována v dohodnutém místě (lokalita, zařízení).
- b) Pro poskytované služby budou specifikovány zejména následující položky (viz katalog služeb – příloha č.1):
 - prvky služby;
 - místo dodání služby;
 - postupy vykazování dosahované úrovně služeb;
 - zodpovědnosti Poskytovatele služeb a partnerů.
- c) Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě, stvrzené podpisem dodatku této smlouvy. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do pěti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
- d) Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

4. Organizace a řízení poskytování služeb

4.1. Role a zodpovědnosti Poskytovatele

Zástupce pro služby:

Zástupce pro služby je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb,
- styk se zástupcem Objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

(Poskytovatel definuje zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

4.2. Role a zodpovědnosti Objednatele

Uživatelé:

Uživatelé využívají služby poskytované na základě tohoto dokumentu a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

Zástupce Objednatele:

Zástupce (kontaktní osoba) reprezentuje Objednatele při jednání s Poskytovatelem služeb v rámci tohoto dokumentu. Zástupce se účastní pravidelných vyhodnocení poskytovaných služeb a předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování tohoto dokumentu. Zástupce je osobou, oprávněnou k hlášení požadavků na servis Poskytovateli.

(Objednatel definuje své zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

4.3. Řízení poskytování služeb

Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje Poskytovatel. Rozsah potřebné spolupráce Objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby a je dokumentován v katalogu služeb.

Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek svého zástupce pro služby se zástupcem Objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- plnění předmětu smlouvy (viz odst. 2. za minulé období),
- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy,
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců firem.

5. Utajení informací

1. Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotýčná strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti (viz. přiměřené použití § 271 obchodního zákoníku, které upravuje režim tzv. důvěrných informací - Jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou informace označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy).
2. Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajícího se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval.
3. Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
4. Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
 - veřejně dostupné;
 - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran;
 - jejichž prozrazení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace.
5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o standardech a technologiích Objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. V případě nedodržení ustanovení tohoto odstavce smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

6. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména, že nepředá tyto třetí straně.

7. Cena díla

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. II je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem dle přílohy č. 3 této smlouvy a činí **37 800 Kč bez DPH** (slovy: třicet sedm tisíc osm set korun českých) **za každý měsíc** a zahrnuje vymezené práce, dopravu do místa určeného a čas Poskytovatele.
2. V paušálním poplatku nejsou zahrnuty ceny náhradních dílů, či ceny dalších nutných prostředků pro odstranění závady. Cenu dle čl. VII. odst. 1 uhradí Objednatel měsíčně na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti **30 dnů ode dne doručení Objednateli**. Fakturovaná částka se bude skládat z paušálního poplatku za ukončené období.
3. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů.
4. Při výkonu této činnosti není ČHMÚ osobou povinnou k dani podle § 5 odst. 3, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

5. V případě objednání služeb nad rámec této smlouvy, budou tyto fakturovány na základě dílčí objednávky vystavené Objednatelem.

8. Autorská práva a vlastnictví díla

Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

9. Smluvní bonusy a pokuty

1. Každý měsíc bude provedeno vyhodnocení splnění kvalitativních požadavků na služby. V případě nesplnění kvalitativních požadavků za daný měsíc, má Objednatel právo snížit za daný měsíc cenu služby o 5%.
2. Opozdí-li se Objednatel s poukázáním platby dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0.02% z dlužné částky za každý den prodlení.

10. Záruka a odpovědnost za vady a škody

1. Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele.
Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:
 - a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
 - b) Plněním, které je odchylné od této smlouvy;
 - c) Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku
2. Objednatel uplatní nárok na odstranění vad a to písemně na adrese Poskytovatele uvedené v této smlouvě. Nárok na odstranění vad musí být uplatněn vždy písemně a vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení obvyklých provozních postupů.
4. Vady, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.
5. Smluvní strany se dohodly výslovně na omezení nároků Objednatele na náhradu škody vzniklé mu z důvodu porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou Objednatelem tak, že v souhrnu nárok na náhradu škody nepřekročí trojnásobek průměrné měsíční odměny za služby poskytované Poskytovatelem dle této smlouvy Objednateli. Průměrná měsíční odměna se vypočte za období posledních dvanácti měsíců před vznikem škody. Objednateli vzniká nárok jen na náhradu skutečné škody, nikoli na náhradu ušlého zisku, následné škody nebo nemajetkové újmy.

11. Salvátorská klauzule

Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

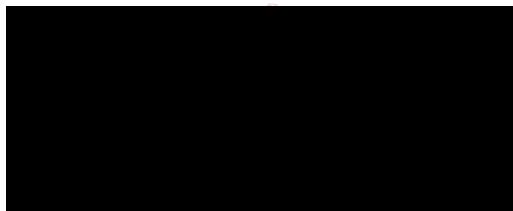
12. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) způsobem dle ustanovení § 5 zákona o registru smluv. Smlouva je uzavřena na dobu **12 měsíců**.
2. Ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran je možné pouze formou písemné výpovědi s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
3. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.

4. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Nicméně, Poskytovatel má právo s předchozím písemným souhlasem Objednatele provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Poskytovatel i Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu druhé strany postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy.
5. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení obchodního zákoníku v platném znění a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou **přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 a 8.**
7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou.
8. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění a souvisejícími předpisy. Zveřejnění obsahu smlouvy nemůže být považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti.
9. 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 veřejných výdajů.
10. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:
 - nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo
 - zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě objednatel, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
11. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky. Jakékoliv kopie bez platných elektronických podpisů budou považovány za neplatné.
12. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy. Podpisem této Smlouvy Objednatel potvrzuje, že si Smlouvu přečetl, s jejím obsahem souhlasí a závazky v ní uvedené přebírá, Objednatel dále prohlašuje, že Smlouva neobsahuje doložky, které by bylo možné přečíst jen se zvláštními obtížemi ani doložky, které by pro něj byly nesrozumitelné a že mu byl obsah Smlouvy dostatečně vysvětlen. Objednatel dále prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje doložky, které by pro něj byly zvláště nevýhodné.

V Praze dne

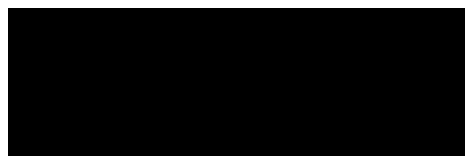
Za Objednatele:



ředitel

V Praze dne

Za Poskytovatele:



_____,
jednatel



jednatel

Příloha č. 1 Katalog služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Priorita
Pravidelná údržba a servis Active Directory	PUSA.001	Pravidelná údržba a servis Active Directory	1

Specifikace prvku služby	
Identifikace (ID)	PUSS.002
Název služby	Pravidelná údržba a servis Active Directory
Stupeň důležitosti	1 (viz kapitola „Základní pojmy“)
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	- správa rolí a účtů AD, DFS, DNS, DHCP, WSUS a fileshare - konzultace a nasazení skupinových politik pro stanice a uživatele dle best practices a požadavků ČHMÚ - implementace šifrované komunikace, správná konfigurace certifikátů - provádění aktualizací serverů AD - kontrola stavu služeb - správa konfigurací hardware a virtuálních serverů - řešení incidentů a došlé reporty z dohledového systému CHMU - Správa zálohování - příprava troubleshooting - konzultace - školení správců ohledně možnosti AD a použití dostupných nástrojů - stabilizace a optimalizace stávajícího řešení, analýzy zdraví serverů a reakce na výskyt chyb - relativní podpora pro hlášené incidenty - vylepšování fungování nasazených technologií v rámci jejich možností pro usnadnění práce uživatelů / splnění požadavků administrátorů
Místo poskytnutí (MPS)	Praha (vzdálným přístupem z odborného pracoviště Poskytovatele), pokud to aktivita umožňuje. On-site služby budou prováděny v lokalitě Komořany
Hodnoty pro prvek služby	
Dostupnost	■ znamená časové pokrytí servisu ■ hodin denně a ■ dní v týdnu (Po-Pá, 8:00 - 17:00)
Odezva	■ pracovních hodin od nahlášení
Omezení	
Podmínky	Pravidelná kontrola výskytu chyb, v případě zjištění závažnějších problémů bude Poskytovatel informovat zástupce zákazníka s návrhem řešení
Standardy	operačními systémy:
Doplňující poznámky	
Doplňkové informace	V rámci pracovní doby jsou možné konzultace a serverovými produkty MS - 1580 Kč/h

Příloha č. 2 Přehled reportů za období

- Výkazy provedených činností za fakturační období

Příloha č. 3 Ceník služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Cena služby měsíčně bez DPH	Cena služby měsíčně s 21% DPH
Pravidelná údržba a servis Active Directory	PUSA.002	37 800 Kč	45 738 Kč
Celkem		37 800 Kč	45 738 Kč

* služba PUSS.002 obsahuje:

- práci technika
- **maximálně 100** hodin práce technika za 12 měsíců
- dostupnost 24/7, odezva do 15 minut pracovních hodin od nahlášení

Příloha č. 4 Definice zástupců pro služby

I. Zástupce pro služby Objednatele

Jméno	Telefon	E-mail
[REDACTED]		

II. Zástupce pro služby Poskytovatele

Jméno	Telefon	E-mail

Příloha č. 5 Seznam kontaktních bodů Poskytovatele

1. Seznam pověřených osob ze strany Poskytovatele:

Pracovník Poskytovatele odpovědný za řešení nestandardních situací:

Zástupci dle Přílohy č. 4

Adresy servisních středisek

Jediné objednávkové místo servisních zásahů pro všechny komponenty:

Helpdesk:

Praha

YOUR SYSTEM spol. s r.o.

Tůrkova 2319/5b

149 00 Praha 4

Tel.: [REDACTED]

Lokální servisní centrum:

Praha:

YOUR SYSTEM spol. s r.o.

Tůrkova 2319/5b

149 00 Praha 4

[REDACTED]

Olomouc:

YOUR SYSTEM spol. s r.o.

Sladkovského 27

772 00 Olomouc

Plzeň:

YOUR SYSTEM spol. s r.o.

Pražská 45

305 01 Plzeň

Brno:

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Výstavní 760

602 00 Brno

Ostrava:

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Razinova 1574/3

700 30 Ostrava

Příloha č. 6 Pravidla pro hlášení požadavků

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
 - Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:
 - a. telefonní číslo [REDACTED]
 - b. záložní GSM spojení [REDACTED]
 - c. e-mailová adresa [REDACTED]
 - d. webové rozhraní na adrese [REDACTED]
 - Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
 - Kontaktní body c) a d) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Ostatní body pak dle dostupnosti specifikované **Přílohou č. 1. Katalog služeb**. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
 - Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Odběratele, které jsou uvedeny v **Příloze č. 4 - „I. Zástupce pro služby Objednatele“**.
 - Operátor Call centra přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
 - Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
 - V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
 - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
 - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
 - d) Lokalita
 - e) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - f) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - g) Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
 - h) Přesný popis požadavku, závady
 - Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro provedení zásahu. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
 - Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
 - Průběh celého servisního případu je zaznamenán
 - a) v informačním systému Poskytovatele
 - b) na Servisním protokolu
- kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení. Na servisním protokolu potvrzuje Objednatel provedení oprav (y), které nejsou nebo nemohou být řešeny pomocí vzdáleného přístupu.

Příloha č. 7

Seznam objektů Objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:

Název	Adresa	Pozn.
ČHMÚ Praha	Praha 4, Na Šabatce 17	
Pobočka České Budějovice	České Budějovice 7, Antala Staška 1177/32	
Pobočka Plzeň	Plzeň, Mozartova 1237/41	
Pobočka Ústí nad Labem	Ústí nad Labem - Kočkov, Kočkovská 2699/18	
Pobočka Hradec Králové	Hradec Králové - Svobodné Dvory, Dvorská 410/102	
Pobočka Brno	Brno, Kroftova 2578/43	
Pobočka Ostrava	Ostrava - Poruba, K Myslivně 3/2182	

Příloha č. 8 Kybernetická bezpečnost

1. Smluvní strany berou na vědomí, že informační systém poskytovatele informací ČHMÚ (dále jen „ČHMÚ“) podléhá zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění a s ním související vyhlášky, zejm. vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, který je v předmětném smluvním vztahu jako Objednatel a na základě zákonných důvodů se stává osobou povinnou dle ustanovení § 3 odst. c), dále
2. Poskytovatel je povinen při užívání a čerpání jakýchkoliv informací, dat, podkladů, zejm. o cílech a smluvním vztahu k veřejné zakázce a jejího plnění, o informačních systémech, personálním zabezpečení, vnitřní struktuře organizace a o skutečnostech, které se vztahují k bezpečnostním a technickým opatřením, kdy se stává příjemcem a uživatelem těchto informací, jako chráněných informací, ve smyslu ustanovení § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dodržovat zákonné předpisy pro oblast kybernetické bezpečnosti, interní předpisy ČHMÚ a počínat si při svém jednání tak, aby nedocházelo k porušování bezpečnostních opatření, nebyla snižována a poškozována bezpečnostní image ČHMÚ a důvěryhodnost těchto zdrojů a nedošlo k neoprávněnému zásahu do sítí a informačních systémů ČHMÚ s následkem jejich poškození, dále
3. Poskytovatel bere na vědomí, že chráněné informace jsou součástí obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejm. listinné a elektronické podklady, finanční přehledy a cenové mapy, zdroje a s poskytnutými zdroji je povinen nakládat tak, jako by byly označovány za důvěrné, dále není oprávněn je užívat i zprostředkovaně ke komerčním účelům, modifikovat a zcizovat. S užitím chráněných informací nepřechází ani na třetí osoby vlastnictví k autorským a průmyslovým právům, pokud není stanovené jinak, dále
4. Poskytovatel bere na vědomí, že zákonem určený Úřad, je oprávněn vykonávat kontrolu a dohled nad dodržováním ustanovení v oblasti kybernetické bezpečnosti a smluvní strany jsou povinny být součinné v případě provádění státního dohledu a při provádění auditů procesů, dále
5. V případě porušení zákona v oblasti kybernetické bezpečnosti jednáním ze strany Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat finanční náhradu škody ve výši správního deliktu za každé porušení dle zákona o kybernetické bezpečnosti, který bude pravomocně udělen dle příslušného zákona daného Úřadu dle odst. 4 a byl způsobem zaviněně Poskytovatelem a to i v případě, že třetí osoby jednají v jeho zastoupení.