

SERVISNÍ SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A ROZVOJE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU ZNALCŮ A TLUMOČNÍKŮ

Č. MSP-112/2024-MSP-CES

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů („**Servisní smlouva**“)

SMLOUVNÍ STRANY

(1) **Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti**

se sídlem na adrese Vyšehradská 16, 128 10, Praha 2
IČO: 00025429
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 5120001/0710
zastoupená: Mgr. Elenou Ransdorfovou, ředitelkou odboru informatiky
(„**Objednatel**“)

a

(2) **Conceptica s.r.o.**

se sídlem na adrese Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 , společnost zapsaná v obchodním rejstříku
vedeném Městským soudem v Praze, vložka C, oddíl 115120
IČO: 27578348
DIČ: CZ27578348
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 4220661001/5500
zastoupená: Ing. Tomášem Hamrem, jednatelem
(„**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně „**Strany**“ a každý z nich samostatně „**Strana**“)

PREAMBULE

- (A) Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. zák. č. 134/2018 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů („**ZZVZ**“) svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku na služby s názvem „Zajištění provozu a rozvoje systému SEZNAT (Seznam znalců a tlumočnicků)“, jejímž předmětem je zajištění poskytování služeb provozu a rozvoje aplikačního programového vybavení („**Veřejná zakázka**“).
- (B) Poskytovatel prohlašuje, že se podrobně seznámil s dokumentací k aplikačnímu programového vybavení Objednatele Informačního systému Seznamu znalců a tlumočnicků („**Dokumentace**“) a dokumentací sloužící k poskytování služeb („**Dokumentace sloužící k poskytování služeb**“) a že je mu jejich obsah dobře znám.
- (C) Poskytovatel je v oboru informačních technologií odborníkem ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) a prohlašuje, že má veškeré dostupné požadované znalosti a nejnovější relevantní zkušenosti v oblasti ICT technologií pro oblast projektování, podporu a rozvoj informačních systémů a technik požadovaných pro provedení takových plnění. Poskytovatel je proto, a i s ohledem na znalost Dokumentace a Dokumentace sloužící k poskytování služeb, připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „best

practice“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na šetření nákladů Objednatele.

1 ÚČEL A PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

1.1 Účelem Servisní smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace v rozsahu zajištění řádného chodu aplikačního programového vybavení Informačního systému Seznamu znalců a tlumočnicků specifikovaného v Dokumentaci („**Systém**“) a provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu se Servisní smlouvou a Dílčími smlouvami. Účelem Servisní smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Ustanovení Servisní 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 Servisní smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z:

- (a) služeb podpory dle Článku 4 (*Služby podpory*) a dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Služby podpory**“);
- (b) služeb na objednávku dle Článku 6 (*Služby na objednávku*) („**Služby na objednávku**“);
- (c) převedení veškerých licencí na Objednatele a udělení či zajištění příslušných užívacích a souvisejících oprávnění k částem Systému vzniklým v rámci služeb poskytnutých dle Servisní smlouvy, a to v souladu s Článkem 12 (*Práva duševního vlastnictví*);
- (d) aktualizace Dokumentace, jak je specifikována v Článku 8 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] včetně dokumentace ke komunikačnímu rozhraní, přičemž Dokumentací se rozumí jakákoli dokumentace (záznamy o provádění dílčích smluv, popis zdrojových kódů, protokoly o provedených testech a/nebo o odstranění vad, technická, uživatelská, bezpečnostní, provozní a případně další dokumentace) vztahující se k Systému, předaná Poskytovateli před podpisem Servisní smlouvy a upravovaná či vyhotovovaná v souvislosti s plněním dle Servisní smlouvy, s tím, že musí být vždy vyhotovena v souladu s platnými právními předpisy a předána Objednateli v elektronické podobě v souladu s Přílohou č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a její udržování v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

(společně jen „**Služby**“)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby cenu sjednanou v Článku 7 (*Cena*).

2 DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1 V případě, že bude realizováno Převzetí poskytování Služeb dle Článku 3 (*Převzetí poskytování Služeb*), bude poskytování Služeb zahájeno ode dne následujícího po dni uplynutí doby Převzetí poskytování Služeb dle Článku 3 (*Převzetí poskytování Služeb*), nebude-li ve výzvě Objednatele uveden jiný den zahájení poskytování Služeb, přičemž Objednatel musí takovou výzvu doručit Poskytovateli nejpozději 10 dní před uplynutím doby Převzetí poskytování Služeb. Poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy může být zahájeno nejdříve ode dne následujícího po skončení poskytování obdobných služeb dle dosavadní Servisní smlouvy o údržbě a podpoře informačního systému znalců a tlumočnicků č.j. MSP-26/2019-OI-SML, MSP-93/2019-MSP-CES.

2.2 Služby budou poskytovány po dobu 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb dle této Servisní smlouvy.

2.3 Nebude-li Převzetí poskytování Služeb dle Článku 3 (*Převzetí poskytování Služeb*) realizováno, bude poskytování Služeb zahájeno od účinnosti Servisní smlouvy, nejdříve však ode dne následujícího po skončení poskytování obdobných služeb dle dosavadní Servisní smlouvy o údržbě a podpoře informačního systému znalců a tlumočnicků č.j. MSP-26/2019-OI-SM, MSP-93/2019-MSP-CES.

- 2.4 Místem plnění je sídlo Objednatele, případně sídla organizačních složek Objednatele.
- 2.5 Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k Systému a IT prostředí, které je specifikované v Příloze č. 5 [*Specifikace IT prostředí*] ("**IT prostředí**"). Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k Systému a IT prostředí prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům realizačního týmu dle Článku 15 (*Realizační tým*) („**Realizační tým**“), včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům dle interních předpisů Objednatele a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich rolím v rámci Realizačního týmu.
- 2.6 Po dobu, po jakou je Objednatel v prodlení s plněním svých povinností, zejména po dobu, kdy by úplná nebo jinak významná nefunkčnost IT prostředí měla bezprostředně za následek prodlení s poskytováním Služeb, není Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb; jednotlivé doby a lhůty dle Servisní smlouvy, které jsou bezprostředně a přímo dotčené takovým prodlením Objednatele se posunují o dobu trvání prodlení Objednatele.

3 PŘEVZETÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Převzetí poskytování Služeb dle tohoto Článku 3 (*Převzetí poskytování služeb*) bude realizováno pouze v případě, že Poskytovatelem je osoba odlišná od předchozího poskytovatele podpory a rozvoje Systému dle Servisní smlouvy o údržbě a podpoře informačního systému znalců a tlumočnicků č.j. MSP-26/2019-OI-SML, MSP-93/2019-MSP-CES, tj. osoba odlišná od společnosti Good at IT s.r.o. (IČO: 24273881). V opačném případě, tj. pokud Poskytovatelem je společnost Good at IT s.r.o., a ta tak pokračuje dále v poskytování Služeb, nebude Převzetí poskytování Služeb realizováno, další odstavce tohoto Článku 3 (*Převzetí poskytování služeb*) se neuplatní a Poskytovatel zahájí rovnou poskytování Služeb v jejich plném rozsahu v souladu s Článkem 2.3.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje převzít poskytování Služeb v souladu s tímto Článkem 3 (*Převzetí poskytování služeb*) („**Převzetí poskytování Služeb**“). Poskytovatel se zavazuje zahájit Převzetí poskytování Služeb po nabytí účinnosti Servisní smlouvy, nejdříve však ode dne následujícího po skončení poskytování obdobných služeb dle dosavadní Servisní smlouvy o údržbě a podpoře informačního systému znalců a tlumočnicků č.j. MSP-26/2019-OI-SML, MSP-93/2019-MSP-CES a dokončit jej nejpozději do 3 měsíců ode dne zahájení Převzetí poskytování Služeb, pokud se Strany nedohodnou písemně jinak.
- 3.3 Účelem Převzetí poskytování Služeb je předání znalostí Poskytovateli a již i praktické seznámení se Poskytovatelem se Systémem a s podmínkami poskytování Služeb.
- 3.4 Strany jsou povinny si poskytnout veškerou potřebnou součinnost tak, aby bylo včas dosaženo účelu Převzetí poskytování Služeb. Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že doba Převzetí poskytování Služeb, tj. doba před samotným zahájením poskytování Služeb, je poskytována jako benefit pro Poskytovatele, aby měl v době po uzavření Servisní smlouvy dostatečný časový prostor pro přípravu na poskytování Služeb a mohl se na ně řádně připravit. Za dobu Převzetí poskytování Služeb proto Poskytovateli nenáleží odměna.

4 SLUŽBY PODPORY

- 4.1 Služby podpory jsou Poskytovatelem poskytovány pro celý Systém, a to v rozsahu dle Servisní smlouvy.
- 4.2 Služby podpory jsou specifikovány v Příloze č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a Poskytovatel je povinen je poskytovat ode dne uvedeného v Článku 2.1 nebo 2.3 Servisní smlouvy, a to včetně aktualizací.
- 4.3 Služby podpory se Poskytovatel zavazuje poskytovat při dodržování úrovně kvality zajišťování Služeb stanovené Servisní smlouvou. Není-li výslovně v Servisní smlouvě stanoveno jinak, pak se režim poskytování Služeb k Systému a úrovně kvality jejich zajišťování vztahují i na Open Source software, který je součástí Systému.

- 4.4** Pro zamezení pochybnostem je odměna za udržování oprávnění ve smyslu Článku 1.1(I) Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a zajištění a udržování maintenance Standardního software a Open Source software, ve smyslu Článku 1.1 písm. (k) Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] součástí Ceny Služeb podpory dle Článku 7.1. Pro zamezení pochybnostem jsou Standardní software a Open Source software součástí IT prostředí, a tedy nejsou součástí plnění Poskytovatele dle Servisní smlouvy.
- 4.5** Odstraňování incidentů Systému, když pojem incident Systému je definován v Článku 4 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („Incident“). Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Služeb podpory v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat uvedení Systému do provozuschopného stavu, který jej dovoluje řádně užívat v celém rozsahu (je-li potřeba provést zásah do Systému vyžadující změnu v software, může být řešením pouze software, k jehož užití je Objednateli uděleno oprávnění v rozsahu dle Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*), dodržení reakční doby dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („Reakční doba“) a doby vyřešení dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („Doba vyřešení“) odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v Příloze č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].
- 4.6** Měsíční výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat všechny ohlášené Incidenty a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých Incidentů v měsíčním výkazu, přičemž měsíční výkaz musí splňovat náležitosti uvedené v Příloze č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („Měsíční výkaz“). Měsíční výkaz je Poskytovatel povinen vždy doručit Objednateli společně s fakturou, v níž jsou fakturovány Služby podpory za kalendářní měsíc, jež je předmětem daného Měsíčního výkazu. Pokud při posouzení obsahu Měsíčního výkazu vzniknou na straně Objednatele jakékoli pochybnosti o správnosti uvedených údajů, je Objednatel oprávněn v rámci Služeb:
- (a) požadovat po Poskytovateli uskutečnění osobní schůzky v sídle Objednatele, které je Poskytovatel povinen se bez zbytečného odkladu ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit;
 - (b) požadovat po Poskytovateli doplnění Měsíčního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených v Měsíčním výkazu, anebo odstranění nedostatků Měsíčního výkazu, a to i opakovaně, dokud bude Měsíční výkaz obsahovat vady či nedostatky.
- 4.7** Měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě.
- 4.8** Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Systém nebo na jiné systémy, na Systém anebo na IT prostředí napojené, nebo je-li nezbytná placená aktualizace, upgrade či jiná změna ve Standardním software anebo Open Source software, který nebyl dodán Poskytovatelem („Akce“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce do tří (3) pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele pro věcné plnění prostřednictvím Help Desku a na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění dle tohoto Článku 4.8 je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Objednatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na úroveň kvality zajišťování Služeb podpory či na funkce Systému anebo IT prostředí.
- 4.9** Jakékoliv jiné akce, než Akce, je Poskytovatel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Objednatele.
- 4.10** Poskytovatel se však zavazuje proaktivně sledovat vypršení užívacích práv ke Standardnímu software a v předstihu upozornit Objednatele na takové vypršení tak, aby Objednatel měl dostatek času prodloužit trvání takových oprávnění nebo pořídit náhradu. Ustanovení tohoto Článku 4.10 se užije přiměřeně i na Open Source software.
- 4.11** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podpory proaktivně a průběžně po dobu stanovenou v Článku 2 (*Doba a místo poskytování Služeb*) bez nutnosti zaslání jakékoliv výzvy ze strany Objednatele.

- 4.12** Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Služeb podpory aktualizovat a doplňovat Dokumentaci, a to zejména dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb*].
- 4.13** Dokumentace může být Objednatelem jednostranně měněna nebo rozšířena o další dokumenty, zejména v oblastech týkajících se IT prostředí a kybernetické bezpečnosti, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná za podmínek, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který je bez zbytečného odkladu po seznámení s dokumentem oprávněn vznést vůči novému a předem neodsouhlasenému dokumentu týkajícímu se změn Technické dokumentace či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Servisní smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do pěti (5) pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dříve, pak se má za to, že změny Dokumentace plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v předchozí větě, zavazují se Strany v dobré víře jednat o vypořádání takových výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro Strany. Do doby vypořádání výhrad a schválení pravidel závazných pro Strany platí původní znění Dokumentace. Změny Dokumentace dle tohoto Článku 4.13 nemohou mít za následek změnu ujednání této Servisní smlouvy.

5 HELP DESK

- 5.1** Poskytovatel se zavazuje ode dne zahájení poskytování Služeb podpory používat pro řešení Incidentů a dotazů specifikovaných v Článku 4.1 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Dotazy**“) používat Help Desk Objednatele, nebude-li ve výzvě Objednatele dle Článku 2.1 uveden požadavek Objednatele na provozování Help Desku Poskytovatelem. Podrobná pravidla pro využívání Help Desku jsou uvedena v Článku 5 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].
- 5.2** Poskytovatel řeší Incidenty a Dotazy s Objednatelem prostřednictvím Help Desku, a to ve lhůtách stanovených touto Servisní smlouvou nebo Přílohou č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].
- 5.3** Za účelem vyloučení pochybností Strany uvádějí, že Poskytovatel je povinen přijmout, reagovat a řešit veškerá Hlášení na Help Desk dle Článku 4 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], aniž by na tuto povinnost Poskytovatele měl vliv počet Hlášení, autor Hlášení nebo jeho obsah.
- 5.4** Help Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů a Dotazů dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a požadavků dle Článku 6.6 písm. a) („**Požadavek**“), podporu zásahů do Systému prováděných na základě předchozího pokynu Objednatele nebo Objednatelem pověřených osob („**Servisní zásah**“), objednávek dle Článku 6.6. písm. e) („**Objednávka**“) a dalších zpráv, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým členům Realizačního týmu, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Požadavků, Objednávek a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech, Požadavcích, Objednávkách a dalších zprávách, efektivní Incident management a další funkcionality běžné u Help Desku („**Úkony Help Desku**“).

6 SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU

- 6.1** Služby na objednávku sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:
- (a) vývoj, vytvoření a naprogramování zcela nových funkcionalit Systému, změny a úpravy stávajících funkcionalit Systému či jakékoli další změny a úpravy Systému nad rámec Služeb podpory a jejich uvedení do IT prostředí dle této Servisní smlouvy nebo dílčích smluv dle Článku 6.2 („**Rozvoj**“);
 - (b) aktualizace Systému způsobené změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update);
 - (c) povinnosti komunikovat s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačním systémům napojeným na Systém, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu dle potřeb Objednatele;

- (d) služby, které jsou poskytované nad rámec Služeb podpory; a
 - (e) reporting a jednorázové analýzy nad rámec Služeb podpory.
- 6.2** Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Dílčí smlouva**“).
- 6.3** Každá Dílčí smlouva se řídí touto Servisní smlouvou a ustanovení této Servisní smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí smlouvy, není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak. Pokud bude Dílčí smlouva splňovat podmínky zakládající povinnost uveřejnění takové Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle zák. 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 („**ZRS**“), nabývá taková Dílčí smlouva účinnosti nejdříve uveřejněním příslušné Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS.
- 6.4** Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Dílčí smlouvy.
- 6.5** Objednatel není povinen uzavřít byt' jedinou Dílčí smlouvu nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
- 6.6** Uzavírání Dílčích smluv. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
- (a) Objednatel je v době trvání této Servisní smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli Požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného Požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS nebo emailem prostřednictvím Help Desku. Součástí Požadavku mohou být rovněž základní akceptační kritéria dle Článku 11.3 („**Akceptační kritéria**“). Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy. V případě zaslání Požadavku jiným Ohlašovatelem než Objednatelem, musí tento Požadavek nejdříve schválit Objednatel.
 - (b) Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli doručit v písemné formě Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:
 - (i) odkaz na tuto Servisní smlouvu;
 - (ii) označení Stran;
 - (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
 - (iv) termín plnění (harmonogram);
 - (v) dopad na Systém anebo IT prostředí;
 - (vi) návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
 - (vii) požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
 - (viii) cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkodenní, resp. za jednu (1) Člověkohodinu strávenou na poskytování Služby na objednávku uvedené v Článku 7.2, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracovních potřeb poptávané Služby na objednávku; a
 - (ix) akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze základních Akceptačních kritérií uvedených v Požadavku, a které Poskytovatel předem projednal s oprávněnou osobou Objednatele
- („**Nabídka**“).
- (c) Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyly základní

Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. V případě, že nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Požadavku, Nabídce, Dílčí smlouvě, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že se 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 Požadavku, 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 6.6 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, se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva je uzavřena doručením Objednávky Poskytovateli. Objednávku je oprávněna učinit oprávněná osoba Objednatele pro věci smluvní.
- 6.7** Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku 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. Součástí Služeb na objednávku je vždy aktualizovaná Dokumentace.
- 6.8** 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 strany písemný dodatek. Součástí Dílčí smlouvy jsou i podmínky stanovené v této Servisní smlouvě.
- 6.9** Pro zamezení pohybnostem odměna za provedení Služeb na objednávku dle uzavřené Dílčí smlouvy je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
- 6.10** 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.
- 6.11** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, je Poskytovatel povinen poskytovat Služby podpory dle této Servisní smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich provedení, přičemž toto je již zohledněno v ceně sjednané v Článku 7.
- 6.12** Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro akceptační řízení dle Článku 11 („**Akceptační řízení**“) přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
- 6.13** 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.
- 6.14** Ukončení Dílčích smluv. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou může být před jeho splněním ukončen:
- (a) způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Servisní smlouva, přičemž ustanovení Článku 21 (*Ukončení smluvního vztahu*) se užití přiměřeně;
 - (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 11.3 Servisní smlouvy („**Akceptační protokol**“) Objednatel ve formě výhrad neodstraní; a

- (c) odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy dojde k vyznačení „**Akceptováno s výhradami**“ v rámci Akceptačního řízení a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu.

- 6.15** 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 Systému, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a Systém 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.
- 6.16** V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 6.15, 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 7.2.
- 6.17** V případě ukončení Servisní 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 Servisní smlouvy.
- 6.18** Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a Servisní smlouvou. Servisní smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 6.19** 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.

7 CENA

- 7.1** Cena za poskytování Služeb podpory za jeden (1) kalendářní měsíc je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené ve Službách podpory ve výši 82 000 Kč bez DPH (slovy: osmdesátdvatisíc korun českých), sazba DPH 21% 17 220 Kč, tj. 99 220 Kč vč. DPH za jeden (1) kalendářní měsíc („**Cena Služeb podpory**“). Cena Služeb podpory bude Objednatel hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Služeb podpory poskytovány, tj. počínaje Cenou Služeb podpory za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Služeb podpory dle Článku 2.1 Pokud doba poskytování Služeb podpory nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny Služeb podpory za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část.
- 7.2** Cena za poskytnutí Služeb na objednávku zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Dílčích smlouvách, včetně poskytnutí práva duševního vlastnictví, bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodnů na poskytování Služeb na objednávku dohodnutého v Dílčí smlouvě a sjednané sazby za Člověkodenní jednotku uvedené v tomto Článku 7.2 („**Cena Služeb na objednávku**“). Za práci všech pracovníků Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši 6 800 Kč bez DPH (slovy: šesttisícosmset korun českých), sazba DPH 21% 1 428 Kč, tj. 8 228 Kč vč. DPH za každý

Člověkoden práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele, tj. sazba ve výši 850 Kč bez DPH (slovy: osmsetpadesátkorun českých), sazba DPH 21% 178,50 Kč, tj. 1 028,50 Kč vč. DPH za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele. Za dobu trvání Servisní smlouvy bude sjednaný rozsah Služeb na objednávku činit maximálně 600 Člověkodnů a Cena Služeb na objednávku bude tedy ve svém součtu činit celkem maximálně 4 080 000 Kč bez DPH (slovy: čtyřimilionyosmdesát tisíc korun českých) za dobu trvání Servisní smlouvy.

7.3 Cena Součinnosti při ukončení dle Článku 23 (*Součinnost při ukončení*) za celou sjednanou dobu Součinnosti při ukončení zahrnující veškeré plnění obsažené v Součinnosti při ukončení, bude-li Součinnost při ukončení realizována, je stanovena částkou ve výši poloviny (0,5) Ceny Služeb podpory, tj. 41 000 Kč bez DPH (slovy: čtyřicetjednat tisíc korun českých), sazba DPH 21% 8 610 Kč, tj. 49 610 Kč vč. DPH („**Cena Součinnosti při ukončení**“).

7.4 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení

- (a) Ceny Služeb podpory vždy po akceptaci Měsíčního výkazu v souladu s Akceptačním řízením, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu již den následující po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly Služby podpory poskytovány s tím, že Měsíční výkaz bude doručen Objednateli společně s fakturou a jeho akceptace bude probíhat po obdržení faktury Objednatelem. Bude-li Objednatelem odmítnuta akceptace Měsíčního výkazu, nebude Objednatel v prodlení s úhradou odpovídající vystavené faktury na zaplacení Ceny Služeb podpory a lhůta splatnosti této faktury počne běžet znovu od počátku od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu, nebo
- (b) Ceny Služeb na objednávku po provedení plnění a jeho akceptování Akceptačním protokolem bez výhrad Objednatele.
- (c) Ceny Součinnosti při ukončení dle Článku 23 (*Součinnost při ukončení*) okamžikem uplynutí sjednané doby Součinnosti při ukončení a současně splnění všech povinností Poskytovatele v rámci Součinnosti při ukončení.

7.5 Cena Služeb podpory, Cena Služeb na objednávku a Cena Součinnosti při ukončení (dále také společně jen „**Cena**“) je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

7.6 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 Servisní smlouvy anebo příslušné Dílčí smlouvy;
- (d) povinné přílohy, kterými jsou Měsíční výkaz anebo Akceptační protokoly pro plnění, které je předmětem fakturace; a
- (e) případně další náležitosti stanovené Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou.

7.7 Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví Servisní smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.

7.8 Lhůta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele Objednateli. Faktury lze zasílat v písemné podobě poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Servisní smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na emailovou adresu Objednatele:  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.

- 7.9** Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu do patnácti (15) dnů od uplynutí kalendářního měsíce, za nějž je vystavována. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Servisní 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 7.6 písm. d). Vracením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
- 7.10** V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Servisní 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 Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
- 7.11** Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem Servisní smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*), 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.
- 7.12** Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle Servisní smlouvy a Dílčích smluv žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají Servisní smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

8 PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN

- 8.1** Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení listin či písemností (dokumentů), zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát svých povinností dle Servisní smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti nebo vyhotovení dokumentů, má-li dle Servisní smlouvy oprávnění rozhodnout o bezvadnosti takové činnosti nebo dokumentu, anebo je-li Poskytovatel v prodlení s plněním jeho povinností a neprovedením takových činností či nevyhotovením dokumentů nedojde k prodloužení takového prodlení.
- 8.2** Strany jsou v průběhu poskytování Služeb povinny postupovat v souladu s Dokumentací sloužící k poskytování služeb včetně interních předpisů Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že Dokumentace sloužící k poskytování služeb může být přiměřeným způsobem jednostranně měněna či jinak doplňována Objednatelem, včetně rozšíření o další dokumenty stanovující jeho interní předpisy. Každá nová verze Dokumentace sloužící k poskytování služeb je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. Má-li takto změněná Dokumentace sloužící k poskytování služeb za následek dopad na plnění závazků Poskytovatele ze Servisní smlouvy a/nebo potřebu změny Servisní smlouvy, je Poskytovatel oprávněn se k takovým změnám vyjádřit do 5 pracovních dnů ode dne, kdy se s novou verzí Dokumentace sloužící k poskytování služeb seznámil, nebo kdy měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit (podle tohoto, která lhůta uplyne dříve). Předá-li Poskytovatel své písemné vyjádření Objednateli dle předchozí věty, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k Servisní smlouvě.

- 8.3** Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností ze Servisní smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele dodržovaly zmíněné předpisy.

9 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 9.1** Objednatel se zavazuje poskytovat ke splnění povinností Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost v rozsahu dle Článku 9.2. V rámci poskytování součinnosti je Objednatel povinen předávat Poskytovateli dokumenty v držení Objednatele nezbytně nutné pro řádné plnění Servisní smlouvy Poskytovatelem. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty.

- 9.2** Součinností Objednatele dle Článku 9.1 se rozumí, že:

- (a) zástupce Objednatele se bude účastnit Akceptačního řízení, včetně zajištění testerů pro provedení otestování na straně Objednatele.
- (b) Objednatel je povinen zajistit testovací prostředí, přičemž testovacím prostředím se rozumí virtuální či fyzická kopie Systému určená k provádění testů, která běží na IT prostředí („**Testovací prostředí**“) a produkční prostředí, tedy instanci Systému v rutinním provozu běžně přístupná uživatelům Systému vyjma Testovacího prostředí („**Produkční prostředí**“) pro činnost Poskytovatele v rámci IT prostředí tak, aby mohl poskytovat Služby. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu oprávněných osob Poskytovatele do IT prostředí, v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem Objednatele a Zadávací dokumentaci a při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele, zejména interních předpisů a Dokumentací sloužící k poskytování služeb. Objednatel je povinen zajistit fungování Poskytovatelem vytvořeného Testovacího prostředí, na kterém bude Systém Testován a Produkčního prostředí, na kterém Systém poběží v ostrém provozu, přičemž všechna prostředí budou umístěna na IT prostředí Objednatele.
- (c) Objednatel je povinen oznámit nejméně pět (5) pracovních dní předem Poskytovateli všechny plánované odstávky nebo změny na IT prostředí a závislých službách vyjmenovaných v Příloze č. 5 [*Specifikace IT prostředí*], přičemž Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny.

- 9.3** Objednatel je součinnost dle Servisní smlouvy povinen poskytovat pouze v rozsahu a způsoby stanovenými v Článku 9.1 a 9.2.

10 POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu a poddodavatelů dle Přílohy č. 2 [*Poddodavatelé*] („**Poddodavatelé**“).
- 10.2** Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem Systému, Open Source softwarem a Standardním softwarem. V případě vědomosti o rizicích a hrozbách vyplývajících z jejich případného nedodržování Objednatelem, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.
- 10.3** Poskytovatel se zavazuje, že ke všem výstupům poskytování Služeb a k veškerým jejich součástí poskytne, zajistí a na Objednatele převede či postoupí všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění, zejména pak poskytne k takovým výstupům oprávnění dle Článku 12 (*Práva k duševnímu vlastnictví*).
- 10.4** V rámci poskytování Služeb nesmí Poskytovatel užít ke splnění svých povinností a do Systému jakkoliv zařadit či se Systémem jakkoliv spojit jiný Standardní software (než je součástí Systému ke dni zahájení poskytování Služeb podpory) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Souhlas Objednatele dle tohoto Článku 10.4 musí být podepsaný oprávněnou osobou Objednatele.

10.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost, zejména, nikoliv však výlučně:

- (a) za účelem řádného plnění povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků;
- (b) pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Systému;
- (c) orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějícím dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelem anebo kontrolu procesu a životního cyklu Veřejné zakázky.

10.6 Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:

- (a) poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v Servisní smlouvě a postupovat při poskytování plnění podle Servisní smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
- (b) poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu;
- (c) umožnit Objednateli fyzickou či jinou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb a s tím související možnost kontroly práce a výstupů členů Realizačního týmu;
- (d) plnit tuto Servisní smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním Servisní smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
- (e) poskytovat Služby alespoň v kvalitě dle Servisní smlouvy a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stíženo sankcí ve formě smluvní pokuty, anebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, anebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých konkrétních Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění, o kterém Poskytovatel ví nebo by jako odborník vědět měl, že je nezbytné či vhodné provést;
- (f) upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální neplánované přerušení provozu Systému či jakékoli jiné podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele, které nebylo způsobeno z důvodů způsobených třetími stranami, jejichž součinnost nebo bezvadné poskytování Služeb je povinen zajistit Objednatel („Výpadky“) či jiné výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Servisní smlouvy potřebné;
- (g) počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci Systému nebo IT prostředí virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.);
- (h) zajistit v souladu s podmínkami dle Servisní smlouvy aktualizaci Dokumentace, a to vždy alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně Systému, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná Dokumentace musí být vždy v souladu příslušnými právními předpisy, zejména s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy);
- (i) počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci Systému nebo IT prostředí virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.) způsobujícím narušení zabezpečení Systému anebo IT prostředí za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
- (j) neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Servisní smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Servisní smlouvy;

- (k) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku **újmy**, přičemž újmou se pro účely Servisní Smlouvy rozumí vždy újma na jmění (škoda) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetková újma ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku, či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží, případně provést opatření k realizaci úspor, a to pouze na základě písemného souhlasu Objednatele;
- (l) i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem Servisní smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Servisní smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést. Jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí Ceny Služeb podpory či Ceny Služeb na objednávku, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- (m) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu Servisní smlouvy;
- (n) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
- (o) jakékoliv dokumenty zpracováváné dle Servisní smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti Servisní smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
- (p) osobně, písemně anebo prostřednictvím Help Desku projednávat s Objednatelem postup prací a oznámit Objednateli vždy, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah;
- (q) chránit data v Systému před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Servisní smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele, zejména pak dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji definovanými v Příloze č. 4 [*Ochrana osobních údajů*];
- (r) v případě ukončení trvání Servisní smlouvy jako celku či její části předat Objednateli veškerá data, které v souladu se Servisní smlouvou náležejí výhradně Objednateli, týkající se ukončované části Servisní smlouvy, a po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelem taková data a dokumenty nejpozději do pěti (5) dnů po skončení trvání Servisní smlouvy smazat, jsou-li uložena kdekoli v systému Poskytovatele;
- (s) smazat přihlašovací údaje do Systému a IT prostředí po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou;
- (t) zajistit veškerá oznámení, zaplatit veškeré daně, odvody, poplatky a obstarat veškerá povolení, licence a souhlasy vyžadované obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k poskytování Služeb;
- (u) seznámit se s licenčními podmínkami software, který je součástí IT prostředí, včetně jakékoliv jejich aktualizace, na kterou bude ze strany Objednatele upozorněn, nebo o které se jinak dozví, a bude při poskytování Služeb dle Servisní smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen proaktivně sledovat změny v licenčních podmínkách software obsaženého v IT prostředí a s dostatečným předstihem upozornit Objednatele na případné hrozící porušení licenčních podmínek software, případně upozornit Objednatele na porušení licenčních podmínek, nezpůsobené porušením povinnosti

Objednatele dle tohoto Článku 10.6(u), neprodleně poté, co se o jejich porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil; a

(v) plnit další povinnosti stanovené Servisní smlouvou anebo Dílčími smlouvami.

10.7 V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem software nebo Hardware dotčeného plněním povinností Poskytovatele dle Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami přímo.

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

11 AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

11.1 Předání a převzetí výstupů poskytování Služeb, včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb, probíhá na základě Akceptačního řízení, tj. postupným provedením testů dle testovacích scénářů, jiných procesů a podepsáním Předávacích a Akceptačních protokolů pro jednotlivé výstupy poskytování Služeb, a to včetně veškeré příslušné dokumentace vážící se k danému výstupu Služeb, kdy podrobný popis takového postupu je popsán v tomto Článku 11 (*Akceptační řízení*).

11.2 Výstupy budou předány Poskytovatelem Objednateli na základě podpisu příslušného předávacího protokolu vyplněného Poskytovatelem a upraveného Objednatelem („**Předávací protokol**“).

11.3 Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Poskytovatel zavazují podepsat příslušný Akceptační protokol potvrzující výsledek Akceptačního řízení příslušné Dílčí smlouvy vyplněný Poskytovatelem a upravený Objednatelem.

11.4 Zjednodušené Akceptační řízení. Akceptační řízení se užije i na akceptaci a schválení Měsíčních výkazů. Akceptační řízení však bude v takovém případě probíhat pouze následovně:

(a) Nedohodnou-li se Strany jinak, není při provádění Akceptačního řízení výstupů poskytování Služeb dle tohoto Článku 11.4 včetně všech jejich částí vypracováván Předávací anebo Akceptační protokol.

(b) Akceptace Měsíčních výkazů:

(i) Měsíční výkaz slouží jako podklad k akceptaci Služeb podpory ve vztahu k příslušnému kalendářnímu měsíci pro všechny Služby podpory.

(ii) Poskytovatel je povinen předat kompletní Měsíční výkaz Objednateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od konce příslušného kalendářního měsíce nebo od obdržení podkladů ze strany Objednatele, jsou-li nezbytné pro vyhotovení Měsíčního výkazu a nemůže je zajistit Poskytovatel sám, nedohodnou-li se strany jinak.

(iii) Objednatel Měsíční výkaz do 5 pracovních dnů od jeho obdržení posoudí a buď ho písemně schválí, případně zašle Poskytovateli své výhrady ke kvalitě poskytovaných Služeb podpory.

(iv) Pokud se Objednatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů k obdrženému Měsíčnímu výkazu nevyjádří, Poskytovatel zašle Objednateli upomínku, a to nejdříve po uplynutí 5 pracovních dnů ode dne, kdy uplynula lhůta.

- (v) Pokud Objednatel Měsíční výkaz neschválí či nezašle Poskytovateli své výhrady ke kvalitě poskytovaných Služeb podpory ani do 5 pracovních dnů od doručení upomínky, považuje se Měsíční výkaz za schválený uplynutím této lhůty.
- (vi) Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel uvedl v Měsíčním výkazu nepravdivé údaje, jsou Služby podpory za celý příslušný kalendářní měsíc považovány za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Poskytovateli v takovém případě nevznikne nárok na úhradu Ceny Služeb podpory za daný kalendářní měsíc.

11.5 Obecná pravidla pro Akceptační řízení. Konkrétní Akceptační kritéria pro výstupy Služeb včetně testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušné Dílčí smlouvě, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v Servisní smlouvě. V případě, že nebyla stanovena Akceptační kritéria, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby takové výstupy takové Služby mohly plně sloužit svému účelu.

11.6 Výstupy Služeb na objednávku jsou způsobilé k akceptaci Objednatелеm, pokud:

- (a) naplňují Akceptační kritéria a nevykazují žádné vady, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno**“; nebo
- (b) naplňují Akceptační kritéria a vykazují vady, které nebrání tomu, aby výstup sloužil svému účelu bez významnějších omezení pro Objednatele (zejména organizačních, časových, nákladových apod.), anebo v případě software při testech či provozu v souhrnu nevykazují více vad, než připouští Akceptační kritéria, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno s výhradou**“.

V jiných případech vyznačí Objednatel na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“.

11.7 Akceptační řízení je zahajováno a ukončováno podpisem následujících protokolů a uplatní se na něj následující pravidla:

- (a) Je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy několik výstupů, pak každý z takových výstupů podléhá samostatnému Akceptačnímu řízení, včetně specifických podmínek Akceptačního řízení uvedených níže v tomto Článku 11 (*Akceptační řízení*);
- (b) Poskytovatel je povinen zkontrolovat výstupy potřebné pro nasazení Zdrojového kódu, jak je definován v Článku 13.1 („**Zdrojový kód**“) dle Článku 7.1 **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] a nejméně šest (6) pracovních dní před předáním k akceptaci je zaslat kontaktní osobě Objednatele a informuje Objednatele o termínu zahájení testů;
- (c) o předání výstupu Objednateli bude Objednatелеm 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) testování v Testovacím prostředí bude probíhat od nasazení výstupu Dílčí smlouvy do Testovacího prostředí až do odstranění vad výstupu Dílčí smlouvy;
- (f) Objednatel zajistí provedení testů uživateli (testery), přičemž testy budou probíhat nejméně po dobu 5 pracovních dnů, jinak po dobu nezbytně nutnou k ověření vlastností výstupu;
- (g) testy probíhají s využitím testovacích dat v Testovacím prostředí nebo dat dodaných Objednatелеm;
- (h) je-li výstup akceptován vyznačením výroku „**Akceptováno**“ nasadí jej Poskytovatel do příslušného Objednatелеm označeného prostředí v IT prostředí bezodkladně poté, co jej k tomu Objednatel vyzve;
- (i) testy se v případě, že je na Akceptačním protokolu uveden výrok „**Neakceptováno**“ nebo

„**Akceptováno s výhradou**“ opakují, dokud nebudou splněna akceptační kritéria a neskončí Akceptační řízení.

- (j) 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;
- (k) Akceptační řízení konkrétního výstupu končí a výstup se považuje za provedený podpisem Akceptačního protokolu Objednatel s uvedením „**Akceptováno**“ nebo odstraněním vytčených vad výstupu nejpozději do 5 pracovních dnů, nedohodne-li se Poskytovatel s Objednatel jinak v případě vyznačení „**Akceptováno s výhradou**“ a potvrzením odstranění takových vytčených vad Objednatel na Akceptačním protokolu, který obsahoval vytčené vady, s novým výrokem Objednatel „**Akceptováno**“.
- (l) Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Poskytovatel zavazují podepsat příslušný protokol potvrzující provedení výstupu poskytování Služeb anebo výsledek testů výstupů 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 testů, jsou-li prováděny;
 - (iv) označení Dílčí smlouvy, jedná-li se o Služby na objednávku; a
 - (v) další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptačního řízení poskytnuté Služby.

11.8 Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Služeb na objednávku, nedojde-li z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s vyznačením „**Akceptováno s výhradou**“ nebo „**Akceptováno**“ v termínu stanoveném v Dílčí smlouvě.

11.9 Akceptací či převzetím dle Předávacího protokolu výstupů poskytování Služeb nejsou nijak dotčeny nároky Objednatel 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.

11.10 Pro účely Akceptačního řízení je definován následující způsob zohlednění vad v rámci Akceptačního řízení. Objednatel je oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**Akceptováno s výhradou**“, pokud výstup Služeb odpovídá Akceptačním kritériím a vykazuje nejvíce počet vad výslovně uvedených v:

- (a) Dílčí smlouvě; nebo
- (b) pokud není výslovně stanoven limit pro počet vad v Dílčí smlouvě, pak
 - (i) 0 vad kategorie A ve smyslu Incidentu kategorie A dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*];
 - (ii) 2 vady kategorie B ve smyslu Incidentu kategorie B dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*]; a
 - (iii) 4 vady kategorie C ve smyslu Incidentu kategorie C dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].

11.11 Lhůta k vytčení vad, resp. výhrad nemá žádný vliv na dobu trvání Záruční doby a podmínky pro uplatnění vad dle Článku 20 (*Záruka a práva z vadného plnění*).

12 PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

12.1 Vyjma případů, kdy je užit Standardní software, je Poskytovatel za všech okolností povinen užit k zařazení do Systému v rámci poskytování Služeb Autorská díla, k nimž je oprávněn poskytnout Objednateli oprávnění užit taková Autorská díla ve Zdrojovém kódu (jedná-li se o program nebo databázi) s oprávněním provádět změny anebo jinak Autorská díla upravovat, a to i prostřednictvím třetích osob, dále za podmínek stanovených v tomto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*). Standardním softwarem se pro účely Servisní smlouvy rozumí běžně dostupný nebo tzv. krabicový software (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD, DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), který Poskytovatel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Portálu, a který slouží k řádnému provozu Portálu, a zároveň byl vytvořen a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám („**Standardní software**“). Autorským dílem se pro účely této Smlouvy rozumí dílo ve smyslu § 2 autorského zákona č. 121/2000Sb., ve znění pozdějších předpisů („**Autorské dílo**“ a „**Autorský zákon**“).

12.2 S účinností ke dni předání jednotlivých výstupů poskytování Služeb k Akceptačnímu řízení Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění užívat Autorská díla a databáze nesoucí znaky dle § 88 Autorského zákona (dále jen „**Databáze**“) obsažené v předmětu poskytování Služeb či v jeho části, a to v rozsahu dle tohoto Článku 12, přičemž:

(a) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, k nimž je vykonavatelem anebo nositelem majetkových autorských práv Poskytovatel, uděluje Poskytovatel Objednateli:

- (i) Výhradní licenci (jak je definována níže), pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití a nejedná se o Standardní software nebo software šířený či distribuovaný pod některou z veřejných licencí (například opensource anebo free software licence), který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných Zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva Software měnit („**Open Source software**“), který Poskytovatel považuje za vhodné instalovat a integrovat do IT prostředí v souladu s touto Servisní smlouvou, a který slouží k řádnému provozu Systému;
- (ii) Výhradní licenci, pokud se jedná o Dokumentaci a Technickou dokumentaci;
- (iii) Nevýhradní licenci (jak je definována níže), pokud se jedná o Standardní software; povinnost Poskytovatele zajistit poskytnutí podpory (subscription/license maintenance) nejméně v takovém rozsahu, aby bylo Objednateli umožněno používání Standardního Softwaru v celém resortu Objednatele a na všech organizačních složkách či jiných útvech Objednatele;
- (iv) pokud se jedná o Open Source software anebo Autorské dílo podobné Open Source software ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, které jsou součástí Systému, je Poskytovatel povinen zajistit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na Autorské dílo vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Služeb anebo odkazem ve Zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění aktuálních licenčních podmínek veřejné licence; povinnost Poskytovatele zajistit poskytnutí podpory (subscription/license maintenance) dle Článku 12.2 se uplatní obdobně na Open Source software; a
- (v) pro zamezení pochybnostem je Poskytovatel povinen podniknout veškeré kroky k získání náležitých oprávnění tak, aby mohl udělit Objednateli veškeré nezbytné licence v souladu s tímto Článkem 12.2 (a).

(b) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je nositelem anebo

vykonavatelem majetkových autorských práv třetí osoba odlišná od Poskytovatele nebo od s Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází dle Článku 12.2(a) (například z důvodů prokazatelné absence vůle takové třetí osoby) splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli oprávnění tím, že Objednateli bude uděleno oprávnění ze strany takové třetí osoby, a to v rozsahu:

- (i) Výhradní licence, pokud se nejedná o Standardní software, a
 - (ii) Nevýhradní licence, pokud se jedná o Standardní software.
- (c) Pro zamezení pochybnostem se:
- (i) Strany dohodly, že Poskytovatel může učinit součástí Systému Standardní software, ovšem pouze v případě, že k němu bude Objednateli udělena alespoň Nevýhradní licence, Zdrojový kód a oprávnění jej měnit i prostřednictvím třetích osob;
 - (ii) Článek 12.2(b) se neuplatní na Open Source software, jelikož na ten se vztahuje Článek 12.2(a)(iv).

12.3 Poskytovatel bude při pořizování oprávnění dle Článků 12.2(b) vystupovat jako příkazník Objednatele a zajistí pro Objednatele oprávnění tam stanovená za následujících podmínek:

- (a) Strany vylučují aplikaci ustanovení § 2436 až 2438, § 2440 a § 2443 Občanského zákoníku, jelikož Servisní smlouva obsahuje vlastní úpravu daných záležitostí;
- (b) Objednatel uzavřením Servisní smlouvy zmocňuje Poskytovatele k právnímu jednání pouze a jenom ve smyslu a rozsahu dle tohoto Článku 12.3 a na dobu trvání této Servisní smlouvy. Objednatel vystaví na žádost Poskytovatele plnou moc pro účely splnění tohoto Článku 12.3;
- (c) pořízení oprávnění je součástí Ceny a Poskytovatel musí v této souvislosti postupovat vždy tak, aby Objednateli nevznikaly žádné další náklady nad rámec Ceny po celou dobu trvání takových oprávnění.

12.4 Výhradní licenci se rozumí výhradní výlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto Článku 12.4 („**Výhradní licence**“), přičemž Výhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek:

- (a) vztahuje-li se na software, Databáze pak jak ve Zdrojovém kódu, tak strojovém kódu;
- (b) zahrnuje výhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo zveřejňovat, upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), uvádět Autorské dílo na veřejnost pod jménem Objednatele a dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Výhradní licence či udělení podlicence dle Článku 12.4(c).
- (c) Objednatel je oprávněn postoupit Výhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv organizačním složkám České republiky, svým podřízeným složkám, ústředním orgánům státní správy, či jiným orgánům státní správy a jakýmkoliv třetím osobám (včetně soukromých subjektů), s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.
- (d) V důsledku udělení Výhradní licence není Poskytovatel oprávněn Autorské dílo užívat či poskytnout licenci k Autorskému dílu třetí osobě, byť zčásti, nesjednají-li Strany v písemné podobě jinak.

12.5 Nevýhradní licenci se rozumí nevýhradní nevýlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto

Článek 12.5 („**Nevýhradní licence**“), přičemž Nevýhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek, není-li v Servisní smlouvě dále stanoveno výslovně jinak:

- (a) vztahuje-li se na software, Databáze, pak jak ve Zdrojovém kódu dle Článku 13 Servisní smlouvy, tak strojovém kódu;
 - (b) zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Nevýhradní licence či udělení podlicence dle Článku 12.5(c).
 - (c) Objednatel je oprávněn postoupit Nevýhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv organizacím, organizačním složkám a jiným útvarům podřízeným anebo spravovaným Objednatelem v celém resortu Objednatele, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí. Objednatel je oprávněn v rozsahu dle tohoto Článku 12.5(c) Autorské dílo zveřejňovat.
- 12.6** V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dojde k vytvoření Databáze, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli. Odměna za poskytnutí (postoupení) oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) je součástí Ceny stanovené v Servisní smlouvě.
- 12.7** Bez ohledu na jakákoliv omezení oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) Objednatel smí vytvářet záložní kopie Autorského díla pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení bez ohledu na omezení oprávnění. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie Autorského díla prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného. Oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) jsou udělována jako on-premise oprávnění, tj. součástí poskytování Služeb nesmí být cloudová či obdobná řešení.
- 12.8** Objednatel může publikovat výstupy předané Poskytovatelem, jejichž povaha to umožňuje, zejména pod veřejnou licenci Evropské unie EUPL („**EUPL licence**“). Poskytovatel odpovídá za to, že výstupy, jejichž povaha to umožňuje, vytvořené na základě Servisní smlouvy, budou slučitelné s EUPL licencí a že tyto výstupy bude možné dále oprávněně převádět, šířit, sdělovat či jinak užívat dle podmínek Servisní smlouvy a podmínek EUPL licence. Jestliže práva průmyslového nebo duševního vlastnictví k některému plnění realizovanému na základě Servisní smlouvy, existují již před uzavřením Servisní smlouvy, provede Poskytovatel příslušnou kontrolu a zajistí, aby bylo možné všechny výstupy, jejichž povaha to umožňuje, vzniklé na základě Servisní smlouvy, převádět, šířit a sdělovat či jinak užívat prostřednictvím licence EUPL. Výjimky jsou možné pouze s předchozím souhlasem Objednatele uděleným v písemné podobě na žádost Poskytovatele.
- 12.9** Objednatel není povinen nabytá oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) využít. Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) vůbec či zčásti užívat.
- 12.10** Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z poskytnutých oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- 12.11** Poskytovatel není oprávněn užít k vytvoření Autorského díla nebo jeho části vytvářeného v rámci poskytování Služeb taková Autorská díla, u nichž není oprávněn vykonávat majetková autorská práva nebo ke kterým nemůže udělit licenci alespoň v rozsahu Nevýhradní licence.

- 12.12** K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) a účelu tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem v maximální možné míře přípustné dle českého práva oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*).
- 12.13** Nevýhradní licence anebo Výhradní licence dle Servisní smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky poskytování Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Servisní smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Výhradní licenci anebo Nevýhradní licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům, a to v maximálním rozsahu, v jakém je k tomu oprávněn, jinak alespoň podle toho, ke které části Systému se Předměty práv k nehmotným statkům vztahují. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelem a/nebo zpracovávaná Poskytovatelem při plnění Servisní smlouvy náleží Objednateli.
- 12.14** Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Objednateli udělit anebo zajistit udělení oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) a že udělením takových oprávnění Objednateli za podmínek Servisní smlouvy ani užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem či uživateli v souladu se Servisní smlouvou nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči Objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby Objednatel byl oprávněn nerušeně užívat výstupy poskytování Služeb, zejména zajistit pro Objednatele udělení oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) ve stejném rozsahu, v jakém jej má Poskytovatel, bez dalších nákladů a požadavků na úplatu od Objednatele.
- 12.15** V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví ve vztahu k výstupu poskytování Služeb, jež Poskytovatel předal Objednateli, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli veškerou újmu takto způsobenou a přiznanou soudem či obsaženou v dohodě o narovnání, jakož i účelné náklady vynaložené na obranu práv Objednatele z oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*) ve smyslu § 2369 Občanského zákoníku. Poskytovatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout Objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv a oprávnění dle tohoto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*); zejména mu poskytnout všechny podklady, informace a vysvětlení k prokázání neoprávněnosti nároku třetí strany.
- 12.16** V případě nároku dle předchozího Článku 12.15, nebo je-li důvodné předpokládat, že takový nárok bude uplatněn, zajistí Poskytovatel Objednateli možnost dále příslušný výstup užívat bez nároku na úplatu nad rámec sjednaný v Servisní smlouvě.
- 12.17** Strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle Servisní smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se Strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená výše v tomto Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*). Cena je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů nebo kolektivního díla žádné nové nároky na odměnu.
- 12.18** Spolu se Standardním software a Open Source softwarem musí vždy být předána kompletní Dokumentace.

13 ZDROJOVÝ KÓD

- 13.1** Zdrojovým kódem se pro účely Servisní smlouvy rozumí takový zápis kódu softwaru v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři vysvětlujícími jednotlivé jeho části a procesy alespoň ve standardu obvyklém pro opensource projekty a procesy ve spustitelném formátu odpovídajícím programovacímu

jazyku a Produkčnímu prostředí, včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu, a to v podobě, aby jej bylo možné zkompileovat do cílového kódu procesoru, kterým je následně prováděn, bez nutnosti provedení jiných úprav („Zdrojový kód“).

- 13.2** Požadavky na vývoj, udržování a odevzdání Zdrojového kódu jsou stanoveny v Článku 7 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].
- 13.3** Objednatel může po skončení Servisní smlouvy Zdrojový kód uveřejnit, neomezeně využívat a měnit, stejně tak jako jakékoli třetí osoby (včetně soukromých subjektů) určené Objednatelem.

14 ÚČAST PODDODAVATELŮ

- 14.1** Poskytovatel k plnění části předmětu Servisní smlouvy smí využít třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Servisní smlouvou. V Příloze č. 2 [*Poddodavatelé*] jsou uvedeni Poddodavatelé, které bude Poskytovatel využívat k poskytování Služeb, včetně informací o části Služeb, pro které budou příslušní Poddodavatelé využíváni. Realizaci subdodávek se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. licence) Objednateli ze strany třetích osob.
- 14.2** Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za zapojení a činnost Poddodavatelů. Ohledně práv a povinností Poddodavatelů, jejich zaměstnanců, členů a členů statutárního orgánu se dále obdobně použijí ustanovení Servisní smlouvy o právech a povinnostech Poskytovatele a členů Realizačního týmu podle Článku 15.
- 14.3** Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití musí předem písemně odsouhlasit Objednatel a o takové změně není nutné uzavírat dodatek k Servisní smlouvě.
- 14.4** Poddodavatelé, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, je Poskytovatel povinen využívat při plnění Servisní 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.
- 14.5** Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoliv smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu Servisní smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou.

15 REALIZAČNÍ TÝM A KONTAKTNÍ OSOBY

- 15.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu prováděli činnosti na pozicích dle jejich odbornosti (role) uvedené v Příloze č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] a v rozsahu, který těmto rolím běžně odpovídá.
- 15.2** Členy Realizačního týmu, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, musí Poskytovatel využívat při plnění Servisní smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci, ledaže dojde ke změně člena Realizačního týmu.
- 15.3** Využití nového člena Realizačního týmu, změnu člena Realizačního týmu nebo rozsahu jeho využití musí předem odsouhlasit Objednatel.
- 15.4** Při změně Realizačního týmu není nutné uzavírat listinný dodatek k Servisní smlouvě a Poskytovatel po změně Realizačního týmu vypracuje a předá Objednateli v podobě elektronického dokumentu aktualizované znění Přílohy č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], čímž dojde automaticky k jejímu nahrazení novým zněním.

15.5 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.

15.6 Každý člen Realizačního týmu je povinen zejména:

- (a) podílet se na poskytování Služeb, v rozsahu dle Přílohy č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*],
- (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 Objednatelem, resp. s kontaktními osobami Objednatele za účelem včasného a bezvadného poskytování Služeb,
- (d) a postupovat v rámci svých pracovních povinností dle nejlepšího vědomí, tak aby byl co nejlépe naplněn účel Servisní smlouvy.

15.7 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 Servisní smlouvy nebo svou činností způsobil Objednateli újmu.

15.8 Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Servisní smlouvy zvolily kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby („**Kontaktní osoby**“), jejichž seznam je uveden v Příloze č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].

15.9 Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v Příloze č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kontaktních údajích nebo bankovních údajích uvedených v záhlaví Servisní smlouvy, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k Servisní smlouvě, není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak.

16 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

16.1 Informace, které se Strany dozvědí v souvislosti se Servisní smlouvou nebo jejím plněním, mohou být považovány za důvěrné („**Důvěrné informace**“), pokud je za důvěrné označí Smlouva nebo pokud si strany bezodkladně sdělí, že určitou informaci považují za důvěrnou.

16.2 Strany nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učiní veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:

- (a) Důvěrné informace mají být Objednatelem zpřístupněny na základě právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci;
- (b) Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti;
- (c) Důvěrné informace druhé Strany sdělí Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění Servisní smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
- (d) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku 16 (*Ochrana Důvěrných informací*);
- (e) se jedná o Důvěrné informace, k nimž Objednatel nabyt oprávnění dle Servisní smlouvy nevylučující poskytnutí Důvěrných informací třetím osobám; nebo
- (f) Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace souhlas.

16.3 Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jakákoliv data, která jsou součástí IT prostředí nebo jsou/mají být uložena v Systému a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.

- 16.4** Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám Dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci plnění Servisní smlouvy a jinou dokumentaci vytvořenou v rámci plnění Servisní smlouvy a Dílčích smluv a poskytovat Systém i třetím osobám za účelem uplatnění a využití oprávnění dle Článku 12 (*Práva duševního vlastnictví*). Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele. Ustanovení tohoto Článku se vztahuje i na předměty práv duševního vlastnictví, k nimž Objednatel nabyt oprávnění v souladu se Servisní smlouvou, a to v rozsahu takových nabytých oprávnění.
- 16.5** Práva a povinnosti související s ochranou a zpracováním osobních údajů jsou obsaženy v Příloze č. 4 [*Ochrana osobních údajů*].

17 POJIŠTĚNÍ

- 17.1** Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti po celou dobu trvání závazkového právního vztahu založeného Servisní smlouvou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem Servisní smlouvy, s limitem pojistného plnění nejméně ve výši 10.000.000Kč (slovy: deset milionů korun českých), a to ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom pojišťovacím roce v souvislosti se Servisní smlouvou. Ve vztahu k pojištění dle tohoto Článku 17 (*Pojištění*) se Poskytovatel zavazuje zajistit, že v případě vzniku pojistné události bude pojistné plnění placeno přímo Objednateli.
- 17.2** Poskytovatel nemůže snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem s negativními důsledky pro Objednatele změnit podmínky pojistné smlouvy dle Článku 17.1 bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 17.3** Poskytovatel kdykoliv v průběhu trvání Servisní smlouvy na požádání Objednatele předloží platnou a účinnou pojistnou smlouvu dle Článku 17.1, nebo pojistku ve smyslu § 2775 Občanského zákoníku či jiný pojistný certifikát, a to vždy nejpozději do 14 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
- 17.4** Jestliže Poskytovatel nebude udržovat pojištění dle tohoto Článku 17 (*Pojištění*) v platnosti nebo nepředloží Objednateli včas doklady dle Článku 17.3, může Objednatel v takovém případě svým jménem sjednat a udržovat pojištění ve stejném rozsahu a pokrývající stejná rizika jako pojištění, které měl zajistit Poskytovatel, platit pojistné a započíst platbu za pojistné vůči jakýmkoliv peněžním nárokům Poskytovatele vyplývajícím ze Servisní smlouvy. Ustanovení tohoto Článku 17.4 není na újmu jiným nárokům a oprávněním Objednatele stanoveným v Servisní smlouvě.
- 17.5** Náklady Poskytovatele na pojištění dle tohoto Článku 17 (*Pojištění*) jsou zahrnuty v Ceně Služeb podpory. Uvedená částka pojistného plnění dle Článku 17.1 se vztahuje na újmu včetně případných nákladů řízení spojených s jejím uplatněním.

18 NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY

- 18.1** Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou jejím porušením Servisní smlouvy v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Servisní smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
- 18.2** Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 18.3** Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele 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.
- 18.4** 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 Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.

18.5 Okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy:

- (a) Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých povinností vyplývajících ze Servisní 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 Strany vyplývajících ze Servisní 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 Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností.
- (b) Za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Servisní smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních povinností vyplývajících ze Servisní 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 Servisní smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Servisní smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.

19 SMLUVNÍ POKUTY

19.1 Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet *sjednanou Reakční dobu* dle Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb podpory], je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:

- (a) 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby v případě Incidentu kategorie A za každý takový případ (dotčený Incident);
- (b) 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby v případě Incidentu kategorie B za každý takový případ (dotčený Incident);
- (c) 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby v případě Incidentu kategorie C za každý takový případ (dotčený Incident);
- (d) 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční doby v případě Dotazu za každý takový případ (dotčený Dotaz).

19.2 Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet *sjednanou Doby vyřešení* dle Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb podpory], je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:

- (a) 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Incidentu kategorie A za každý takový případ (dotčený Incident);
- (b) 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Incidentu kategorie B za každý takový případ (dotčený Incident);

Incident);

- (c) 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Incidentu kategorie C za každý takový případ (dotčený Incident
- (d) 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení nad rámec sjednané Doby vyřešení v případě Dotazu za každý takový případ (dotčený Dotaz).

19.3 Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet ***sjednanou Maximální kumulovanou dobu nedostupnosti*** kterékoliv části Systému dle Článku 2.1 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu nedostupnosti nad rámec sjednané Maximální kumulované doby nedostupnosti každé části Systému.

19.4 Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:

- (a) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý den prodlení ***s používáním Help Desku*** Objednatele, případně s provozováním Help Desku Poskyvatele, v souladu s termínem dle Článku 5.1;
- (b) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ ***porušení povinnosti*** dle Článku 4 (***Služby podpory***);
- (c) ve výši 1 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskyvatele písemně oznámit Objednateli ***Akci*** dle Článku 4.8;
- (d) ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení Poskyvatele s plněním povinností zpracovat a Objednateli ***doručit závaznou Nabídku*** ve lhůtě dle Článku 6.6 písm. 6.6(b);
- (e) ve výši 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k Akceptačnímu řízení ***výstup zjevně nesplňující Akceptační kritéria*** ve smyslu Článku 11.6;
- (f) ve výši 6.000 Kč (slovy: šest tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení, poruší-li povinnost udělit Objednateli ***oprávnění*** v rozsahu dle Článku 12 (***Práva duševního vlastnictví***);
- (g) poruší-li Poskytovatel povinnost řádně a včas předat Objednateli ***Zdrojový kód*** a veškeré související materiály dle Článku 13 (***Zdrojový kód***), je Poskytovatel povinen za každý započatý den prodlení uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých);
- (h) za každé jednotlivé porušení povinnosti chránit ***Důvěrné informace*** dle Článku 16 je porušující Strana povinna zaplatit druhé Straně smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých), přičemž toto ujednání o smluvní pokutě je účinné do uplynutí pěti (5) let ode dne ukončení této Servisní smlouvy;
- (i) poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti ***pojištění*** dle Článku 17 (***Pojištění***) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 6.000 Kč (slovy: šest tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti;
- (j) poruší-li Poskytovatel některou z povinností týkajících se Článku 22 (***Povinnosti související s ukončením Smluvního vztahu***) a/nebo Článku 23 (***Součinnost při ukončení***), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 6.000 Kč (slovy: šest tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskyvatele;
- (k) ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), která má být vyplacena na základě Dílčí smlouvy, za každý den ***prodlení se splněním Dílčí smlouvy***, ledaže Dílčí smlouva obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Dílčí smlouvě přednost,
- (l) ve výši 1 000 Kč za každý jednotlivý případ prodlení Poskyvatele s plněním povinnosti písemně oznámit Objednateli ***změnu skutečností*** v termínu dle Článku 10.8;

- (m) ve výši 1 000 Kč, poruší-li Poskytovatel některou z povinností týkajících se Článku 15 (**Realizační tým a kontaktní osoby**), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
 - (n) ve výši 1 000 Kč v případě porušení povinnosti Poskytovatele **informovat o způsobu řízení rizik** dle Článku 25.2, a to za každý jednotlivý případ a za každý započatý den trvání porušení této povinnosti;
 - (o) ve výši 1 000 Kč v případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v Článku 25.7, a to za každý takový případ;
 - (p) ve výši 1.000.000 Kč (slovy jeden milion korun českých) za každé zjištěné porušení povinnosti chránit Osobní údaje v souladu s Přílohou č. 4 [*Ochrana osobních údajů*],
- 19.5** Pokud Poskytovatel poruší povinnost zachovávat bezpečnost informací dle Článku 255 (*Kontrola poskytování Služeb a další opatření dle ZKB*), vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši dvojnásobku částky sankce případně uložené z tohoto důvodu Objednateli ze strany příslušného správního orgánu. Objednatel je však za předpokladu, že mu k tomu Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, povinen uplatnit v příslušných řízeních veškeré přiměřené námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení je povinen řádně hájit svá práva.
- 19.6** Právo na zaplacení smluvních pokut dle Servisní smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
- (a) neposkytnutím součinnosti Objednatelům včas v souladu se Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou anebo jiným prodlením Objednatelů;
 - (b) okolnostmi vylučujícími povinnost k náhradě újmy dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
 - (c) porušením povinností Objednatelů; nebo
 - (d) stanoví-li tak Servisní smlouva.
- 19.7** Zaplacením smluvních pokut dle Servisní smlouvy není dotčeno právo Objednatelů na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje.
- 19.8** Splatnost smluvních pokut činí deset (10) dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě Poskytovateli.
- 19.9** Za podstatné porušení Servisní smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou, přesáhne-li smluvní pokuta při sečtení všech smluvních pokut uložených v konkrétním kalendářním měsíci 75% (sedmdesát pět procent) Ceny Služeb podpory náležející za poskytování Služeb podpory za daný kalendářní měsíc. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 19.9 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.
- 19.10** Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžitě částky je Strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.

20 ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 20.1** U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku za jakost výstupů Služeb v délce dvou (2) let ode dne jejich provedení („**Záruční doba**“), tj. od okamžiku akceptace Měsíčního výkazu u Služeb podpory a provedení u Služeb na objednávku. Poskytovatel však neodpovídá za vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatelů nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatelů.
- 20.2** Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu Záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku 20.2 činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.

- 20.3** Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho provedení, a dále za ty, které se na něm vyskytnou v Záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně odstranit. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Služeb podpory budou vady odstraňovány v rámci Služeb podpory za podmínek dle Servisní smlouvy.
- 20.4** Objednatel je povinen oznámit vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Help Desku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

21 UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

21.1 Smluvní vztah založený Servisní smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:

- (a) písemnou dohodou Stran;
- (b) písemnou výpovědí Servisní smlouvy Objednatelem bez uvedení důvodu dle Článku 21.5;
- (c) písemným odstoupením od Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran.

21.2 Obecně k odstoupení od Servisní smlouvy.

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

21.3 Odstoupení od Servisní smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od Servisní smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:

- (a) Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy více než 10 dnů a nezjedná nápravu ani do 20 dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
- (b) Poskytovatel poruší Servisní smlouvu či Dílčí smlouvu jiným nepodstatným způsobem a ve lhůtě 15 dnů 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) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu tří (3) po sobě následujících kalendářních měsíců poskytne vadné plnění, které může v době poskytování servisních zásahů dle **Přílohy č. 1** [Specifikace Služeb podpory] reálně způsobit Výpadek celého Systému či jeho podstatné části;
- (e) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu šesti (6) po sobě následujících kalendářních měsíců poskytne vadné plnění, které způsobí v době poskytování Servisních zásahů dle Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb podpory] Výpadek celého Systému či jeho podstatné části;
- (f) přesáhne-li součet všech smluvních pokut, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 75% (sedmdesát pět procent) Ceny Služeb podpory náležející za poskytování Služeb podpory za daný kalendářní měsíc;
- (g) 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,
- (h) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů

sloučení nebo splnutí); a

- (i) okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů;
- (j) Poskytovatel či Poddodavatel je nebo se v průběhu účinnosti Servisní smlouvy stane osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky dle § 48a ZZVZ,
- (k) 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, nebo
- (l) dojde k přeměně společnosti Poskytovatele, změně vlastnické struktury společnosti Poskytovatele či změně podílu na hlasovacích právech ve společnosti Poskytovatele dle Článku 10.8.

21.4 Odstoupení od Servisní smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případech, že:

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

21.5 Výpověď Servisní smlouvy bez uvedení důvodu.

- (a) Objednatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu Servisní smlouvu jako celek anebo vypovědět bez udání důvodu jednotlivé části Služeb zvlášť, včetně oprávnění vypovědět Servisní smlouvu jako celek, a to vždy s výpovědní dobou šest (6) měsíců.
- (b) Výpovědní doba začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

21.6 Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení Servisní 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 Služby podpory za podmínek dle Servisní smlouvy (včetně Ceny Služeb podpory) v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle tří (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím výpovědní doby v případě šestiměsíční (6) výpovědní doby. Výzvou Objednatele zaslanou v souladu s tímto Článkem 21.6 dochází k prodloužení doby trvání Servisní smlouvy anebo částí Služeb, u nichž došlo k výpovědi, o Objednatelem stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce.

21.7 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje právo v případě předčasného ukončení tohoto smluvního vztahu s Poskytovatelem založeného Servisní smlouvou uzavřít smlouvu s dodavatelem, který se při hodnocení nabídek v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku umístil jako následující v pořadí, a to za podmínek, které tento dodavatel nabídl ve své nabídce řádně podané v původním zadávacím řízení k Veřejné zakázce. V případě odmítnutí uzavření smlouvy, nesplnění zadávacích podmínek dodavatelem následujícím v pořadí podle výsledku hodnocení nabídek, nebo opětovného předčasného ukončení smluvního vztahu takto může

Objednatel postupovat až do oslovení posledního účastníka původního zadávacího řízení. Ve všech případech smlouva může být uzavřena pouze s účastníkem původního zadávacího řízení, který splnil veškeré zadávací podmínky Objednatele, jakožto zadavatele, specifikované v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce.

- 21.8** Přetrvávající ustanovení. Zánik smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou nemá vliv na ustanovení Servisní smlouvy, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb, zejména Články 6.13 až 6.18, 10.6(o), 10.6(r), 10.6(s), 10.6(u), 12 (*Práva duševního vlastnictví*), 13 (*Zdrojový kód*), 16 (*Ochrana Důvěrných informací*), 17 (*Pojištění*), 18 (*Nárok na náhradu újmy*), 19 (*Smluvní pokuty*), 20 (*Záruka a práva z vadného plnění*), 21.6, 22 (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*), 23 (*Součinnost při ukončení*), 24 (*Komunikace Stran*), 25 (*Kontrola poskytování Služeb a další opatření dle ZKB*), 28 (*Rozhodné právo a řešení sporů*), 29 (*Závěrečná ustanovení*), Příloha č. 4 [*Ochrana osobních údajů*] a tento Článek 21.78.

22 POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S UKONČENÍM SMLUVNÍHO VZTAHU

- 22.1** Zánikem smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od Servisní smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení Servisní smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Servisní smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele 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.
- 22.2** Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) dnů před uplynutím sjednané doby trvání Servisní smlouvy, nebo do třiceti (30) dnů před předčasným ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou, není-li ani jedno z předchozích objektivně možné (například z důvodu, že tento okamžik není předem znám), pak nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou:
- (a) připravit a předat aktualizovanou Dokumentaci, včetně Specifikace Systému;
 - (b) předat aktualizovaný Zdrojový kód k aktuální verzi Systému v produkčním prostředí;
 - (c) seznam platných administrátorských účtů k Systému a software, Databázím a platných hesel k nim;
 - (d) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v Help Desku);
 - (e) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému;
 - (f) aktuální seznam účinných Dílčích smluv;
 - (g) předat Objednateli veškerá jeho data, která má Poskytovatel ve svých systémech, a taková data v takových systémech ke dni skončení trvání Servisní smlouvy smazat;
 - (h) připravit soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
 - (i) předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a k Měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
- 22.3** V případě, že povinnosti uvedené v Článku 22.2 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinností, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 22.2 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou.

- 22.4** Ustanovení Článku 22.2 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části.
- 22.5** Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 22.2 až 22.4 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli či poskytovat je sám.

23 SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ

- 23.1** Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele v období až tři (3) měsíce po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou (z jakéhokoliv důvodu) provádět činnosti spočívající v přípravě a předání Systému třetí osobě určené Objednatелеm a poskytnout veškerou potřebnou součinnost, Dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatелеm a třetími osobami tak, aby bylo zajištěno plynulé a řádné fungování Systému a poskytování služeb servisu, údržby a rozvoje („**Součinnost při ukončení**“). Tato součinnost Poskytovatele je poskytována za úplatu představovanou Cenou Součinnosti při ukončení. Rozsah Součinnosti při ukončení zahrnuté v Ceně Součinnosti při ukončení je omezen na 100 Člověkohodin za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení.
- 23.2** Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele („**Plán ukončení**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení Servisní smlouvy, zejména vztahujících se ke Službám podpory. Strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatелеm určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto Článku 23 (*Součinnost při ukončení*) a Plánu ukončení poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí služeb obdobných Službám novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
- 23.3** Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší, přičemž takový požadavek může být doručen nejdříve dvanáct (12) měsíců před uplynutím doby trvání Servisní smlouvy a kdykoliv poté; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem a jeho následné provedení skončením Akceptačního řízení. Strany se dohodly, že cena za vypracování Plánu ukončení je součástí Ceny Součinnosti při ukončení, ale jeho příprava se nezapočítává do maximálního rozsahu Člověkohodin sjednaného pro Součinnost při ukončení v Článku 23.1.
- 23.4** V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto Článku 23 (*Součinnost při ukončení*) povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatелеm či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Kromě toho bude součinnost zabezpečována formou emailových a telefonických konzultací. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto Článku 23 (*Součinnost při ukončení*) nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.

- 23.5** Součinnost Poskytovatele nad rámec rozsahu součinnosti uvedeného v Článku 23.1 může být při splnění podmínek dle ZZVZ objednávana a Poskytovatel je povinen ji poskytovat stejným postupem, jako Služby na objednávku, a to i po uplynutí doby poskytování Služeb na objednávku nebo zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou, nejdéle však do uplynutí sjednané doby Součinnosti při ukončení.
- 23.6** V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou bude novým poskytovatelem ve smyslu tohoto Článku 23 (*Součinnost při ukončení*) Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Plán ukončení. V takovém případě Poskytovateli vznikne za Součinnost při ukončení, tj. za řádné vypracování Plánu ukončení, pouze právo na zaplacení 10 % Ceny Součinnosti při ukončení.

24 KOMUNIKACE STRAN

- 24.1** Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce. Dokumentaci a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce, případně se souhlasem Objednatele v anglickém jazyce.
- 24.2** Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Servisní smlouvy zvolily Kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby, jejichž seznam a rozsah oprávnění v rámci plnění Servisní smlouvy je uveden v Příloze č. 3 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
- 24.3** Není-li v této Servisní 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.
- 24.4** Komunikace mezi Stranami bude probíhat a právní jednání ve vztahu k této Smlouvě budou Strany činit písemně, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 24.5** Dokumenty v elektronické formě obsahující právní jednání ve vztahu k této Smlouvě podepíše Poskytovatel uznávaným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu a Objednatel kvalifikovaným elektronickým podpisem.

25 KONTROLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A DALŠÍ OPATŘENÍ DLE ZKB

- 25.1** Poskytovatel se při poskytování Služeb zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací, bezpečnostní opatření dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů („**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“), povinnosti vyplývající z interních předpisů Objednatele, 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 („**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.
- 25.2** 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.
- 25.3** Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZKB a Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů a interních předpisů, zejména, nikoliv však výlučně, bezpečnostní politiky a bezpečnostní dokumentace

Objednatele. Poskytovatel se rovněž zavazuje provádět bezpečnostní opatření stanovená Objednatelem na základě ZKB, Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a bezpečností dokumentace reflektující rizika, která se vyskytla v průběhu poskytování Služeb.

- 25.4** Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle Článku 25.2 potřeba uzavřít dodatek k Servisní smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a uzavřít takový dodatek, resp. smlouvu do třiceti (30) dnů ode dne zaslání výzvy Objednatele k uzavření takového dodatku či smlouvy.
- 25.5** Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele v rámci kybernetické bezpečnosti budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti se kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě § 3 ZKB a jeho prováděcích předpisů.
- 25.6** V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem software nebo jiných technologií dotčených plněním povinností Poskytovatele dle Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.
- 25.7** Objednatel má právo v souladu s ustanoveními § 2593 Občanského zákoníku prostřednictvím určených osob kdykoli kontrolovat poskytování Služeb u Poskytovatele a jeho případných Poddodavatelů, a to i prostřednictvím třetí osoby. Objednatel má právo prostřednictvím určených osob kdykoli provést audit dodržování bezpečnosti informací dle bezpečností dokumentace, ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti u Poskytovatele a jeho případných Poddodavatelů, a to i prostřednictvím třetí osoby. V rámci kontroly a auditu je Objednatel oprávněn zejména porovnávat zjištěné skutečnosti s procesními standardy, které jsou sjednány v Servisní smlouvě nebo byly uvedeny v Nabídce Poskytovatele a potvrzeny Objednatelem. Nejsou-li takové procesní standardy, může být porovnání uskutečněno vůči obvykle uznávaným procesním standardům, vždy však v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele. Tomu odpovídá povinnost Poskytovatele umožnit Objednateli provedení této kontroly a auditu a zajistit možnost této kontroly a auditu u svých případných Poddodavatelů.
- 25.8** Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel postupuje v rozporu s ustanoveními Servisní smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným postupem Poskytovatele a dále Servisní smlouvou plnil řádným způsobem. Jestliže tak Poskytovatel neučiní do patnácti (15) dnů od písemného upozornění ze strany Objednatele, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení Servisní smlouvy.
- 25.9** Kontaktní osoby Stran vzájemně komunikují v průběhu provádění Servisní smlouvy za účelem dosažení standardů pro bezpečnost informací dle bezpečnostní dokumentace. V případě ohrožení anebo porušení bezpečnosti informací, zejména v případě výskytu kybernetické bezpečnostní události anebo incidentu, jsou Kontaktní osoby povinny vzájemně komunikovat, ihned po zjištění takových skutečností hlásit jejich výskyt druhé Straně a společně podnikat kroky k zajištění obnovení bezpečnosti informací.
- 25.10** Poskytovateli nenáleží za plnění povinností souvisejících s bezpečností informací ve smyslu tohoto Článku 25 (*Kontrola poskytování Služeb a další opatření dle ZKB*) odměna, resp. taková odměna je součástí Ceny.

26 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 26.1** Strany si dále sjednaly, že Objednatel není povinen přijmout jakékoli Služby dle Servisní smlouvy, pokud se Strany nedohodnou jinak, od třetí osoby.
- 26.2** Poskytovatel je povinen získat a zajistit veškerá vyjádření, schválení, souhlasy, rozhodnutí, povolení, potvrzení, osvědčení a další dokumenty vydané příslušnými orgány veřejné správy, včetně povolení a licencí, živnostenské listy, koncesní listiny a veškeré souhlasy třetích osob a

dohody s nimi, které jsou nezbytné k plnění Servisní smlouvy („**Nezbytná povolení**“) v rozsahu, v jakém měla být získána ke dni uzavření Servisní smlouvy nebo před tímto dnem, tak, aby nedošlo k prodloužení nebo k přerušování poskytování Služeb. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli na jeho žádost kopii každého Nezbytného povolení bez zbytečného odkladu po obdržení takové žádosti Objednatele.

- 26.3** Poskytovatel je povinen splnit veškeré podmínky a omezení uložené Nezbytnými povoleními.
- 26.4** Poskytovatel je povinen řádně vést evidenci jednotlivých přímých i režijních nákladů vynaložených v souvislosti s plněním povinností dle Servisní smlouvy, a to včetně nákladů na poddodávky všech Poddodavatelů. Tato evidence bude rovněž obsahovat údaje o povinnostech Poskytovatele ohledně budoucích výdajů a o veškerých finančních prostředcích Poskytovatele týkajících se plnění Servisní smlouvy.
- 26.5** Účetní závěrky Poskytovatele budou sestavovány podle příslušných ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, prováděcích předpisů a účetních principů všeobecně uznávaných v České republice nebo podle Mezinárodních účetních standardů (IAS) nebo podle příslušných národních účetních předpisů.
- 26.6** Strany se výslovně dohodly, že:
- (a) Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky ze Servisní smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
 - (b) Objednatel je kdykoli oprávněn započíst jakékoli 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 Stran.
 - (c) Poskytovatel není oprávněn jakkoli zastavit jakékoli své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy.
 - (d) Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel a jeho právní nástupci mohou kdykoli bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit své pohledávky vyplývající ze Servisní smlouvy.

27 PROHLÁŠENÍ STRAN

27.1 Objednatel prohlašuje, že:

- (a) je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a
- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

27.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- (a) je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- (c) ke dni uzavření Servisní smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu;
- (d) má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplaty sjednanou v Servisní smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopen je dodržet; a
- (e) disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné

zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění Servisní smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle Servisní smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací.

- 27.3** Strany společně prohlašují, že v případě právního nástupnictví namísto některé ze Stran, bude dále postupováno dle Servisní smlouvy, neboť práva a povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy přechází ze zákona na právní nástupce Stran, není-li v Servisní smlouvě uvedeno jinak.

28 ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 28.1** Servisní smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.

- 28.2** Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem Servisní smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou.

- 28.3** Dojde-li mezi Stranami ke sporu

- (a) ohledně kategorizace vad v rámci Akceptačního řízení,
- (b) týkajícího se akceptace některého z výstupů Dílčí smlouvy,
- (c) souvisejícího s předmětem plnění dle Servisní smlouvy, který má či by mohl mít dopad na poskytování Služeb,

uskuteční Smluvní strany nejpozději do 10 pracovních dnů od vzniku sporu osobní schůzku osob oprávněných za Strany k podpisu této Servisní smlouvy, a to za účelem vyřešení vzniklého sporu („Eskalační proces“).

- 28.4** Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

29 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 29.1** Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel. Poskytovatel výslovně souhlasí s uveřejněním Servisní smlouvy a údajů v ní uvedených v registru smluv.

- 29.2** Servisní smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, není-li v Servisní smlouvě výslovně stanoveno jinak.

- 29.3** Pro případ uzavírání Servisní smlouvy a Dílčích smluv Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.

- 29.4** Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.

- 29.5** Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným či nicotným nebo se neplatným či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy či souvisejících ujednání.

- 29.6** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího ze Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně písemnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího ze Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Pokud není v Servisní smlouvě anebo v Dílčí smlouvě uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v Servisní smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.

29.7 Servisní smlouva je podepsána vlastnoručně nebo elektronicky. Je-li Servisní smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech v českém jazyce, z nichž každá Strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních. Je-li Servisní smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí kvalifikovaného elektronického podpisu.

29.8 Nedílnou součástí Servisní smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace Služeb podpory

Příloha č. 2: Poddodavatelé

Příloha č. 3: Realizační tým a Kontaktní osoby

Příloha č. 4: Ochrana Osobních údajů

Příloha č. 5: Specifikace IT prostředí

29.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Servisní smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

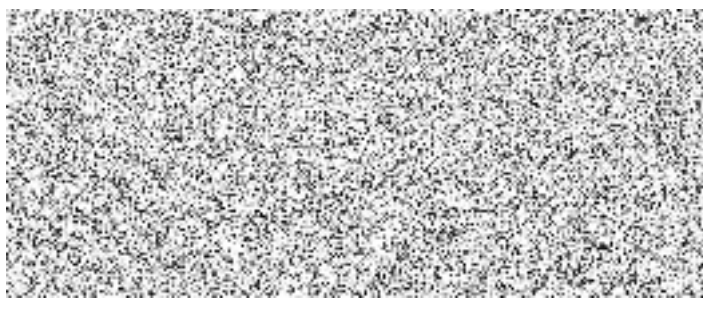
V Praze dne _____

V _____ dne _____



Česká republika - Ministerstvo spravedlnosti

Mgr. Elena Ransdorfová
ředitelka odboru informatiky



Conceptica s.r.o.

Ing. Tomáš Hamr, jednatel

PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

1 SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

1.1 Služby podpory sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:

- (a) poskytování Technické podpory Systému v rámci Help Desku Objednatele v souladu s Článkem 5 (*Help Desk*), přičemž pod pojmem Technická podpora se pro účely této Smlouvy rozumí řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systémů („**Technická podpora**“);
- (b) udržování aktuální Dokumentace;
- (c) lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění zásahů do Systému na základě předchozího pokynu Objednatele nebo jím pověřených osob;
- (d) zajištění požadované dostupnosti v souladu s Článkem 2 (Garantovaná dostupnost);
- (e) maintenance Systému, včetně zajištění, implementace a instalace aktualizací Systému a IT prostředí (včetně aplikačních dependencí);
- (f) návrhů optimalizace aplikačních nebo webových serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Systému a IT prostředí;
- (g) poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 1.2(f);
- (h) zajištění vzdálené profylaxe – kontroly a optimalizace stavu, nastavení a chování Systému;
- (i) provádění proaktivního dohledu nad Systémem;
- (j) v případě nutnosti zajištění obnovy Systému, včetně aplikací, databází a úložiště dokumentů;
- (k) zajištění a udržování maintenance Programu s otevřeným kódem, instalace, implementace a integrace aktualizací Programu s otevřeným kódem v souladu s pokyny Objednatele a poskytnutí podpory Programu s otevřeným kódem, včetně nejnovějších verzí tohoto Programu s otevřeným kódem Objednateli a dalších činností v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu poskytování Služeb podpory;
- (l) podpory a správy běžně dostupného software, který Zhotovitel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Systému, a který slouží k řádnému provozu Systému, a zároveň byl vytvořen a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám (dále jen „**Standardního software**“) sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem Standardního software (je-li takový Standardní software součástí Systému), a
- (m) účasti na jednáních s Objednatelem spojených s plněním dle Smlouvy, případně na výzvu Objednatele na jednáních, která se vztahují k provozu Systému nebo k plněním dle Smlouvy.

2 GARANTOVANÁ DOSTUPNOST

2.1 V době poskytování Služeb podpory dle Článku 1 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] doba nedostupnosti jednotlivých částí Systému (dále jen „**Výpadek**“) za 1 kalendářní týden nesmí v součtu přesáhnout hodnotu uvedenou v následující tabulce. Dostupnost Systému je měřena pouze v době poskytování Služeb podpory dle Článku 1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].

Část Systému	Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden
--------------	---

Seznam znalců – veřejná část	12 hodin
Seznam znalců – neveřejná část	12 hodin
Seznam tlumočnicků – veřejná část	2 hodiny
Seznam tlumočnicků – neveřejná část	12 hodin
Evidence znaleckých posudků	12 hodin
Evidence tlumočnických úkonů	12 hodin
Interní webové API	4 hodiny

2.2 Skutečnost, že je garantovaná dostupnost Systému dle Článku 2.1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] sledována pouze po dobu provádění Služeb podpory nezavazuje Poskytovatele povinnosti udržovat Systém v provozu v režimu 7 dní v týdnu 24 hodin denně (24×7). Doba Výpadku, která se vyskytne v době, kdy nejsou prováděny Služby podpory dle Článku 3.1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], však nezakládá vznik práva na smluvní pokutu.

2.3 Jako Výpadek nebudou započítávány

- (a) Objednatelem předem písemně odsouhlasené plánované odstávky Systému, které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu poskytování Služeb podpory (zejména nasazování aktualizací);
- (b) nedostupnost Systému v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. zejména plánovaná odstávka IT prostředí a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem nebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu Systému);
- (c) nedostupnost je způsobená včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele nebo jiným prodloužením Objednatele.

2.4 Nasazování aktualizací, plánované odstávky Systému nebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci Služeb podpory, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Systému vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět v době nejnižší zátěže Systému, tj. od 20.00 do 5.00 hodin, nedohodnou-li se strany jinak.

2.5 V případě, že kumulovaná délka Výpadků během 1 kalendářního týdne překročí maximální kumulovanou dobu nedostupnosti uvedenou v Článku 2.1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], musí Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou hodinu nad tuto dobu.

3 STANOVENÁ DOBA PROVÁDĚNÍ PODPORY

3.1 Poskytovatel musí Služby podpory provádět:

Činnost	Doba provádění Služeb podpory
Odstraňování Incidentů kategorie B a kategorie C Poskytování Technické podpory Další požadované činnosti	5 × 10 hodin
Odstraňování Incidentů kategorie A	7 × 24 hodin

3.2 Dobou poskytování Služeb podpory uvedenou výše se rozumí:

- (a) 7 × 24 hodin – 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (nepřetržitá doba);
- (b) 5 × 10 hodin – v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 7.00 do 17.00 hodin.

4 DOTAZY, KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI INCIDENTŮ, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

4.1 Při poskytování Služeb podpory mohou být hlášeny Dotazy a Incidenty (dále jen „**Hlášení**“), které jsou hlášeny na Help Desk.

Kategorie Hlášení	Reakční doba	Doba vyřešení
Incident kategorie A	1 hodina	2 hodiny
Incident kategorie B	3 hodiny	1 pracovní den
Incident kategorie C	10 hodin	7 pracovních dní
Dotaz – nemá vliv na Systém, přičemž se jedná o otázku nebo konzultaci ohledně fungování Systému, které zadává uživatel Systému.	15 hodin	2 pracovní dny

4.2 Reakční doba a Doba vyřešení běží pouze po dobu poskytování Služeb podpory ve smyslu Článku 3.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*].

4.3 Incident kategorie A (kritický incident) nastává, pokud:

- (a) základní funkce Systému nelze využít vůbec nebo jen s výraznými obtížemi;
- (b) je jakkoliv ohrožena kvalita a bezpečnost dat nebo výsledky jejich zpracování;
- (c) funkce, část nebo chování Systému způsobuje či může způsobit výpadek;
- (d) není možné řádné užívání funkcí Systému požadovaných právními či technickými předpisy;
- (e) ve výstupu nejsou zahrnuty požadavky dle Článku 5.6 Servisní smlouvy
- (f) je výstup v rozporu s dříve akceptovaným výstupem;
- (g) nelze úspěšně projít Testovací scénář;
- (h) chybí konkrétní část výstupu;

4.4 Incident kategorie B (závažný incident) nastává, pokud se nejedná o Incident kategorie A a

- (a) lze funkce Systému využít s výraznými obtížemi;
- (b) je výstup zpracován v rozporu s požadavky dle Článku 5.6 Servisní smlouvy;
- (c) Systém nebo jeho část nesplňuje požadavky na přístupnost, zejména podle doporučení W3C WCAG 2.1;

4.5 Incident kategorie C (běžný incident) nastává, pokud se nejedná o Incident kategorie A nebo B a

- (a) Systém nelze plně využít;
- (b) jde o vadu grafického prvku nebo uživatelského rozhraní;
- (c) jde o výrazný nedostatek uživatelsky přívětivého chování Systému při využívání jeho funkcí.

5 HELPDESK

- 5.1** Poskytovatel musí pro řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systému používat Help Desk Objednatele, pokud Strany nesjednají jinak.
- 5.2** Objednatel musí nejpozději do zahájení poskytování Služeb podpory dle této Servisní smlouvy, Poskytovateli zpřístupnit a po celou dobu trvání Servisní smlouvy udržovat v provozu Help Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Help Desku pověřeným osobám Poskytovatele.
- 5.3** Do Help Desku Objednatele bude umožněn přístup on-line nebo prostřednictvím propojení Help Desku Objednatele a Help Desku Poskytovatele.
- 5.4** Objednatel poskytne plnou součinnost při propojení Help Desk systému Poskytovatele s obdobným systémem na straně Objednatele.
- 5.5** Komunikace v prostředí Help Desku probíhá v českém jazyce.
- 5.6** Hlášení může zadávat Objednatel nebo jakýkoliv uživatel Systému (dále jen „**Ohlašovatel**“).
- 5.7** Poskytovatel řeší Hlášení Ohlašovatele prostřednictvím Help Desku, a to ve lhůtách dle této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*].
- 5.8** Kategorizaci Hlášení v Help Desku volí Ohlašovatel.
- 5.9** Doba vyřešení Hlášení počíná běžet od Času nahlášení Incidentu.
- 5.10** Z procesu vyřízení Incidentů, Dotazů a dalších zpráv, včetně informování Ohlašovatele o stavu řešení Hlášení na Help Desku, musí být zřejmé:
- (a) datum a čas, kdy byla jednotlivá Hlášení přijata či provedena;
 - (b) identifikace osoby Ohlašovatele;
 - (c) identifikace osoby, která Hlášení vyřídila;
 - (d) stručný popis konkrétní činnosti a doby na jejím provedení strávené; a
 - (e) popis konkrétních změn Systému nebo jeho obsahu a doby na jejich provedení strávené.
- 5.11** Help Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
- (a) zpracovat (vytěžit) e-mailovou zprávu odeslanou Ohlašovatelem;
 - (b) umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Help Desku a zadání Hlášení.

6 PŘÍJEM, SLEDOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ

- 6.1** Všechny hlášené Incidenty a Dotazy budou evidovány v Help Desku.
- 6.2** Osoba, zpracovávající Hlášení, provede počáteční kategorizaci Hlášení, případně klasifikaci Incidentu podle definice závažnosti Incidentu v souladu s touto **Přílohou č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] a předá Hlášení k vyřízení. V případě, že Hlášení nahlašuje Ohlašovatel přímo prostřednictvím Help Desku, bere osoba, zpracovávající Hlášení, kategorizaci a klasifikaci Hlášení na vědomí a s touto informací pracuje dále.
- 6.3** Při vytvoření záznamu o Hlášení je v systému Help Desk automaticky zaznamenán čas jeho uložení a jednoznačná identifikace Hlášení, např. i pro možnost sledování průběhu vyřešení Hlášení. Tyto činnosti musí operátor vykonat do skončení Reakční doby, která začíná běžet vytvořením záznamu o Hlášení. Help Deskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na dané Hlášení, který směřuje jak na Ohlašovatele, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známi). Záznam Hlášení má status **OTEVŘENO**.
- 6.4** Výše uvedený status je změněn na **V ŘEŠENÍ** v okamžiku, kdy je prováděna činnost s cílem vyřešení Hlášení. První přiřazení tohoto statusu představuje začátek běhu Doby vyřešení (začíná Doba vyřešení), přičemž Doba vyřešení započne běžet vždy nejpozději po skončení Reakční doby.

- 6.5** V případě, že je nahlášeno nové Hlášení vztahující se ke stejnému již ohlášenému Hlášení, jsou tyto záznamy sloučeny nebo propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u prvního Hlášení v pořadí.
- 6.6** Je-li třeba pro řešení či vyřešení Hlášení zajistit součinnost Objednatele, musí o ni Poskytovatel Objednatele bezodkladně a prokazatelně požádat (písemně, Help Desk (pouze online nebo e-mail, nikoliv telefonát)), v takovém případě nastává stavění běhu Doby vyřešení od okamžiku doručení takové žádosti.
- 6.7** Do doby poskytnutí součinnosti je uvedený status změněn na **ČEKÁ**. Doba vyřešení pokračuje od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně poskytnuta. Poskytnutí součinnosti je společně s časem zaznamenáno v Help Desku.
- 6.8** Status **VYŘEŠENO** je záznamu přidělen ze strany Help Desku v okamžiku vyřízení Hlášení, tedy v okamžiku, kdy dojde k odstranění Incidentu nebo k vyřešení Dotazu, které je potvrzeno ze strany Ohlašovatele či Objednatele. Hlášení musí být vyřízeno do skončení Doby vyřešení. V případě, že Incident byla způsobena jinými systémy, za které Poskytovatel nenese odpovědnost, nebo IT prostředím je záznamu přidělen status **VYŘEŠENO** na základě sdělení Objednatele.
- 6.9** Status **UZAVŘENO** nabývá záznam buď po uzavření ze strany Ohlašovatele či Objednatele, nebo ze strany Help Desku, pokud do 14 pracovních dnů od uvedení do stavu **VYŘEŠENO** Ohlašovatel či Objednatel nereaguje.
- 6.10** O každé změně statusu je také zaslán e-mail Ohlašovatel.
- 6.11** Poskytovatel za každý kalendářní měsíc poskytne Objednateli přehled řešení Hlášení, v rámci kterého budou uvedeny minimálně tyto ukazatele:
- (a) Reakční doba;
 - (b) Doba vyřešení.
- 6.12** V případě, že Hlášení není vyřízeno do skončení Doby vyřešení nebo předáno k vyřízení do skončení Reakční doby uvedených v Článku 4.1 této **Přílohy č. 1** [Specifikace Služeb podpory], musí Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou hodinu nad tuto dobu.

7 POŽADAVKY NA VÝSTUPY, ROZVOJ A DOKUMENTACI A JEJICH PŘEDÁNÍ

- 7.1** Veškeré výstupy mimo Zdrojové kódy (tj. zejména Dokumentace a Služby na objednávku) jsou odevzdávány emailem kontaktní osobě Objednatele uvedené v **Příloze č. 3** [Realizační tým a Kontaktní osoby].
- 7.2** Poskytovatel během trvání Servisní smlouvy využívá GitLab server běžící v prostředí Objednatele. Poskytovatel musí prostřednictvím GitLab Objednatele odevzdávat Zdrojový kód (minimálně) ve verzích, které byly od zahájení plnění dle Servisní smlouvy nasazovány na Testovací a Produkční prostředí Objednatele.
- 7.3** Poskytovateli je umožněno využívat instanci GitLab Objednatele také pro širší verzování (devel, hotfix, prerelease atp.).
- 7.4** Odevzdávání Zdrojového kódu do repozitáře GitLab Objednatele funguje následovně:
- (a) Poskytovatel udržuje v GitLab Objednatele jednu větev kódu (**master**), která vždy odpovídá aktuálně nasazené verzi aplikace na produkčním serveru.
 - (b) Poskytovatel odevzdává novou verzi vytvořením merge requestu (buďto z vlastního repozitáře, nebo z větve **prerelease**, kterou pro tento účel založí v GitLab Objednatele) do větve master. Merge request je Poskytovatelem vždy označen nálepkou – **git tag** – s názvem **v***, kde * bude nahrazena vydávanou verzí (např. v1.1).

- (i) Tuto verzi vždy doplňuje o kompletní changelog provedených změn.
- (c) Pokud jsou v rámci Servisní smlouvy prováděny změny ve smyslu Článku 5 Servisní smlouvy, musí Poskytovatel tyto změny udržovat jako samostatné merge requesty (za účelem možnosti provádění zpětného auditu plnění Servisní smlouvy).

8 DOKUMENTACE

8.1 Součástí Služeb podpory je aktualizace Dokumentace minimálně v dále uvedeném rozsahu.

8.2 Technická dokumentace k Systému vždy obsahuje:

- (a) detailní popis architektury Systému v přehledných schématech včetně uvedení relací mezi komponentami;
- (b) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
- (c) procesní a datovou analýzu;
- (d) detailní popis jednotlivých procesů a jejich provázanost;
- (e) detailní popis procesů komunikačních rozhraní;
- (f) detailní popis zdrojových kódů včetně všech použitých knihoven;
- (g) detailní popis databázového schématu včetně relací.

8.3 Základní provozní dokumentace je stanovena v § 10 až 12 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy a obsahuje vždy:

- (a) detailní popis případných změn v nastavení operačních systémů;
- (b) detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně řešení Disaster Recovery;
- (c) detailní popis interních a externích komunikačních rozhraní včetně jejich propojení;
- (d) detailní popis konfigurace aplikačních serverů;
- (e) seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačním systémům, aplikacím a databázím;
- (f) detailní popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých Alertů a jejich konfigurace;
- (g) kompletní datový model;
- (h) popis konfigurace databází.

8.4 Uživatelská dokumentace obsahuje vždy:

- (a) administrátorskou dokumentaci;
- (b) detailní instalační příručku;
- (c) seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů;
- (d) detailní popis správy uživatelů a rolí
- (e) detailní uživatelskou příručku.

8.5 Bezpečnostní dokumentace obsahuje vždy:

- (a) aktuální konfigurace a nastavení zabezpečení;
- (b) seznam všech použitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
- (c) popis použitých kryptografických prostředků.

9 MĚSÍČNÍ VÝKAZ

9.1 Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám podpory obsahuje:

Přehled:

- (a) počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii;
- (b) počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených za kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (c) počet jiných požadavků Ohlašovatelů;
- (d) počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii;
- (e) počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených v daný kalendářní měsíc;
- (f) počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;

Podrobná část:

- (g) seznam Incidentů a vad s uvedením jejich stručného popisu; a
- (h) kompletní záznam o Úkonech Help Desku ve smyslu a v rozsahu dle Servisní smlouvy;

9.2 Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:

Přehled:

- (a) seznam plnění dle Dílčích smluv akceptovaných v daném kalendářním měsíci, odpovídajících přiloženým akceptačním protokolům, které jsou předmětem fakturace;
- (b) nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku;
- (c) seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (d) shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
- (e) uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
- (f) shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku;
- (g) uvedení členů Realizačního týmu odpovědných za plnění konkrétních Dílčích smluv; a

Podrobná část:

- (h) uvedení členů Realizačního týmu, kteří poskytnuli jakékoliv Služby na objednávku s uvedením počtu Člověkohodin (u každého člena) strávených poskytováním Služeb na objednávku a stručného popisu obsahu činnosti takového člena Realizačního týmu za každý Člověkoden (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností).

9.3 Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Monitoringu obsahuje alespoň:

Přehled:

- (a) celková délka skutečné kumulované doby nedostupnosti;
- (b) celkové délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení;
- (c) seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka;
- (d) délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení u jednotlivých Incidentů;

Podrobná část:

- (e) další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem na zapojení Systému do automatizovaného monitoringu.

9.4 Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:

- (a) Cena Služeb podpory, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
 - (b) Přehled poskytnutých Služeb podpory za daný kalendářní měsíc dle bodu 9.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*];
 - (c) Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc dle bodu 9.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*];
 - (d) Podrobná část Služeb podpory dle bodu 9.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] výše; a
 - (e) Podrobná část Služeb na objednávku dle bodu 9.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] výše;
- vyjma kompletního záznamu ve smyslu bodu 9.1(h) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*], který bude předán ve formě přehledného logu umožňujícího vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Help Desku.

PŘÍLOHA Č. 2 – PODDODAVATELÉ

Poskytovatel poskytuje Služby sám.

PŘÍLOHA Č. 3 – REALIZAČNÍ TÝM A KONTAKTNÍ OSOBY

1 REALIZAČNÍ TÝM

1.1 Realizační tým – osoby, jimiž byla prokazována kvalifikace ve Veřejné zakázce

Role	Kontaktní údaje	Osoba Poddodavatele
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail: 	NE
Programátor v jazyce C#	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail: 	NE
Programátor v JS REACT	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail: 	NE
Business analytik	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail: 	NE

Tester	Jméno a příjmení: NE  Telefon:  E-mail: 
Databázový specialista	Jméno a příjmení: NE  Telefon:  E-mail: 
Architekt kybernetické bezpečnosti	Jméno a příjmení: NE  Telefon:  E-mail: 

2 KONTAKTNÍ OSOBY

2.1 Strany se dohodly na následujících Kontaktních osobách:

- (a) Kontaktní osoba Objednatele pro technické otázky je ke dni podpisu Servisní smlouvy:
 - (i) Jméno a příjmení: 
 - (ii) Telefon: 
 - (iii) email: 
- (b) Kontaktní osoba Objednatele pro obchodní otázky je ke dni podpisu Servisní smlouvy:
 - (i) Jméno a příjmení: 
 - (ii) Telefon: 
 - (iii) email: 
- (c) Kontaktní osoba Poskytovatele pro technické otázky:
 - (i) Jméno a příjmení: 
 - (ii) Telefon: 
 - (iii) email: 

- (d) Kontaktní osoba Poskytovatele pro obchodní otázky:
- (i) Jméno a příjmení: [REDACTED]
 - (ii) Telefon: [REDACTED]
 - (iii) email: [REDACTED]
- 2.2** Kontaktními osobami pro technické otázky jsou osoby, které mohou jednat v záležitostech technických, vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a podepisovat Předávací a Akceptační protokoly;
- 2.3** Kontaktními osobami pro obchodní otázky jsou osoby, které mohou vést jednání a připravovat dokumenty vedoucí ke změně Smlouvy, vést s druhou Stranou jednání obchodního charakteru a za Objednatele udělovat souhlas se změnou Poddodavatelů a členů v Realizačním týmu Zhotovitele;
- 2.4** Právní jednání, která mohou činit Kontaktní osoby pro technické otázky, mohou činit také Kontaktní osoby pro obchodní otázky, a jednání, které mohou činit Kontaktní osoby, mohou činit také u Objednatele náměstek ministra nebo ministr, u Poskytovatele jeho statutární orgán nebo člen statutárního orgánu. Pokud bude jakékoliv jednání učiněno, schváleno, uskutečněno nebo přijato jinou osobou než osobou oprávněnou dle této **Přílohy č. 3** [Realizační tým a Kontaktní osoby] nebo aprobačního řádu Objednatele, nepřihlíží se k němu.

PŘÍLOHA Č. 4: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1** V rámci plnění Servisní smlouvy může docházet ke zpracování Osobních údajů Poskytovatelem pro Objednatele ve smyslu článku 4 bodu 2) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „**Nařízení**“).
- 1.2** Strany mají zájem na tom dostát všem povinnostem, které jim vyplývají z (i) Nařízení a (ii) dalších platných právních předpisů týkajících se ochrany a zpracování osobních údajů (dále jen „**Zákon o zpracování OÚ**“).
- 1.3** Na základě článku 28 Nařízení je Objednatel povinen uzavřít se Poskytovatelem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které Poskytovatel mimo jiné poskytne dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany Osobních údajů, přičemž Strany se rozhodly vtělit tuto písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů do této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]**.
- 1.4** Strany mají zájem na tom, aby tato **Příloha č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** ve spojení se Servisní smlouvou pokrývaly veškeré činnosti zpracování osobních údajů, které Poskytovatel provádí pro Objednatele v souvislosti anebo na základě Servisní smlouvy. Účelem této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** je stanovení rozsahu povinností Poskytovatele souvisejících především se zajištěním ochrany Osobních údajů při jejich zpracování.
- 1.5** Strany se dohodly, že Poskytovatel bude ve smyslu článku 4 bodu 2) Nařízení pro Objednatele zpracovávat Osobní údaje, které Objednatel získal nebo získá jako zaměstnavatel, objednatel anebo nadřízený orgán v roli správce Osobních údajů svých zaměstnanců, dodavatelů, spolupracovníků podřízených organizací, úřadů, soudů a jiných subjektů anebo které pro Objednatele za tímto účelem získá samotný Poskytovatel (dále jen „**Subjekty údajů**“), a to v rámci plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Servisní smlouvy.

2 PŘEDMĚT PŘÍLOHY

- 2.1** Předmětem této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** je vymezení vzájemných práv a povinností Stran při zpracování Osobních údajů.
- 2.2** Tato **Příloha č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování a podmínky a záruky na straně Poskytovatele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.
- 2.3** Strany se zavazují dále postupovat v souladu s touto **Přílohou č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** za účelem splnění povinností dle Nařízení a Zákona o zpracování OÚ a zabezpečení ochrany Osobních údajů zpracovávaných Stranami.

3 ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1** Za účelem plnění předmětu Servisní smlouvy je Poskytovatel oprávněn Osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat je, prohlížet, jakož i s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění předmětu Servisní smlouvy.
- 3.2** Poskytovatel bude dle této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** zpracovávat následující kategorie Osobních údajů Subjektů údajů:
- (a) jméno a příjmení;
 - (b) kontaktní adresa;
 - (c) email a telefonní číslo;

- (d) pracovní zařazení a středisko;
 - (e) funkci (název pozice) v dotčeném systému;
 - (f) další údaje dostupné v Systému rámci dokumentů předaných anebo vyřizovaných v souladu s platnými právními předpisy;
 - (g) další informace zveřejňované (zpřístupněné veřejnosti) v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.3** další informace zveřejňované (zpřístupněné veřejnosti) v souladu s platnými právními předpisy. V případě, že Objednatel Poskytovateli poskytne nebo Poskytovateli budou jinak v souvislosti s plněním předmětu Servisní smlouvy zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů nebo Poskytovateli budou poskytnuty Osobní údaje jiných subjektů údajů, je Poskytovatel povinen zpracovávat a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z (i) Nařízení, (ii) ze Zákona o zpracování OÚ a (iii) z této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]**.
- 3.4** Osobní údaje Subjektů údajů bude Poskytovatel zpracovávat nejdéle po dobu trvání Servisní smlouvy.
- 3.5** Objednatel prohlašuje a uzavřením Servisní smlouvy potvrzuje, že zpracovává Osobní údaje Subjektů údajů v souladu s platnými a účinnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů dalších platných právních předpisů anebo v souladu se souhlasem Subjektů údajů.

4 ODMĚNA

- 4.1** Strany se dohodly, že za zpracování Osobních údajů nenáleží Poskytovateli zvláštní odměna, resp. že odměna je zahrnuta v rámci úplaty za plnění dle Servisní smlouvy, tj. v rámci Ceny. Poskytovateli rovněž nevzniká nárok na náhradu jakýchkoliv dalších nákladů, které Poskytovateli v souvislosti se zpracováním Osobních údajů vzniknou, kromě Ceny, jak je definována Servisní smlouvou.

5 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1** Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení Nařízení, zejména článku 25 a 32 Nařízení ve spojení s článkem 28 Nařízení, nebo porušení Zákona o zpracování OÚ.
- 5.2** Pokud by Poskytovatel zjistil, že Objednatel porušuje povinnosti vyplývající pro něj z Nařízení, je ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. h) věty druhé Nařízení povinen neprodleně Objednatele o této skutečnosti informovat některým ze způsobů uvedených v Servisní smlouvě.
- 5.3** Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** doloženými pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Objednatele.
- 5.4** Poskytovatel je v souladu s článkem 82 Nařízení povinen dbát, aby žádný Subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů.
- 5.5** Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, zejména v případě zániku Servisní smlouvy, v případě odvolání souhlasu Subjektu údajů, nebo na základě žádosti Subjektu údajů podle článku 17 Nařízení, je Poskytovatel ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. g) Nařízení povinen na základě a v souladu s pokyny Objednatele předat Objednateli takové Osobní údaje v souladu se Servisní smlouvou nebo provést výmaz takových Osobních údajů.
- 5.6** V případě, že se kterýkoli Subjekt údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem či Nařízením, zejména budou-li dle Subjektu údajů Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů ve smyslu článku 15 Nařízení požádá Poskytovatele o vysvětlení, opravu vzniklého stavu dle Článku 16

Nañřízení nebo výmaz Osobních údajů dle článku 17 Nařízení, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele způsobem dle Servisní smlouvy.

- 5.7** Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě anebo uložení pokuty (dále jen „**Správní řízení**“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti přezkoumávaného při provádění přezkumu ve smyslu článku 58 Nařízení či kontrolované osoby dle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se poskytnout Objednateli kopii zprávy o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou/přezkumem, pokud je tato zpráva vypracována nebo může být na vyžádání Poskytovatele či Objednatele vypracována.
- 5.8** Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů (dále jen „**Porušení zabezpečení Osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Poskytovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení Osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Poskytovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení Osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto bodu, informuje Poskytovatel Objednatele nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo jeho hrozbě Poskytovatel dozví. Poskytovatel je i po poskytnutí informace Objednateli povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení Osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
- 5.9** Pokud Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 Nařízení dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této **Příloze č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** nestanovené, je Poskytovatel povinen taková opatření provést a obě Strany takovou změnu promítnou do této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** bez nutnosti uzavření dodatku k Servisní smlouvě.
- 5.10** Poskytovatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při zajišťování povinností dle Nařízení, především povinnosti zabezpečit zpracování Osobních údajů, ohlašovat případy Porušení zabezpečení Osobních údajů, zajištění posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů či předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
- 5.11** Poskytovatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při plnění povinnosti Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
- 5.12** Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalšíh zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje.
- 5.13** Informace dle bodu 5.8 této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]** musí přinejmenším obsahovat:
- (a) popis povahy daného případu Porušení zabezpečení Osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
 - (b) popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení Osobních údajů;
 - (c) popis opatření, která Poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení

zabezpečení Osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.

6 ZÁRUKY TECHICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1** Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 Nařízení přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení a Zákonu o zpracování OÚ či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 6.2** Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
- (a) aniž by byl dotčen bod 6.3 této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]**, Poskytovatel v případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance a členy Realizačního týmu, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]**;
 - (b) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených osob Poskytovatele ve smyslu bodu 6.2(a) této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]**;
 - (c) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - (d) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat, pokud takové zálohy neprovádí Objednatel v souladu se Servisní smlouvou nebo interními předpisy;
 - (e) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
 - (f) písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
 - (g) bude v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované Osobní údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik plynoucích ze zpracování Osobních údajů;
 - (h) zajistí neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - (i) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - (j) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování; a
 - (k) při ukončení zpracování Osobních údajů zajistí Poskytovatel dle dohody s Objednatelům výmaz Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Objednateli viz bod 5.5 této **Přílohy č. 4 [Ochrana Osobních údajů]**.
- 6.3** Poskytovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele (dále jen „**Další zpracovatel**“). Poskytovatel informuje Objednatel o veškerých Dalších zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Další zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit

vůči přijetí těchto Dalšíh zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Objednatel nic nenamítal, Poskytovatel nesvěří zpracování osobních údajů žádné třetí osobě. Další zpracovatel musí být zároveň Poddodavatelem uvedeným v **Příloze č. 2** [*Poddodavatelé*] a splňovat podmínky stanovené pro Poddodavatele dle Servisní smlouvy.

- 6.4** Pokud Poskytovatel zapojí ve smyslu bodu 6.3 **Přílohy č. 4** [*Ochrana Osobních údajů*] Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 4** [*Ochrana Osobních údajů*], a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení, Zákona o zpracování OÚ a Interní dokumentace. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 6.5** Poskytovatel je povinen zavést a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s Nařízením (včetně článku 30 Nařízení), Zákonem o zpracování OÚ a jinými právními předpisy.

7 POVINNOSTI PO ZÁNÍKU SERVISNÍ SMLOUVY

- 7.1** Poskytovatel je po zániku Servisní smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí z Nařízení či Zákona o zpracování OÚ vedoucí zejména k předejití jakémukoliv neoprávněnému nakládání s Osobními údaji do doby, než dle pokynů Objednatele a v souladu se Servisní smlouvou tyto Osobní údaje Poskytovatel předá Objednateli nebo provede jejich výmaz.
- 7.2** Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů trvá i po ukončení Servisní smlouvy.

PŘÍLOHA Č. 5 – SPECIFIKACE IT PROSTŘEDÍ

1 TECHNOLOGIE

1.1 DATABÁZE

Poskytovatel pro potřeby databázového software může, avšak nemusí, využít produkty, které má Objednatel k dispozici. Jedná se zejména o *Microsoft SQL server standard* pro databázové servery. Poskytovatel bude v průběhu poskytování Služeb podpory dle Servisní smlouvy provádět pravidelnou měsíční profylaxi, optimalizaci a zajišťovat aktualizace tohoto Software.

1.2 OPERAČNÍ SYSTÉMY

Objednatel disponuje aktuálními licencemi pro všechny servery na operační systém Windows 2019 Datacenter. Objednatel poskytne základní instalaci Windows 2019 Datacenter na technické infrastruktuře Objednatele. Licence budou poskytnuty v maximálním rozsahu všech serverů. Poskytovatel výslovně nevyžaduje využití operačních systémů na platformě Windows.

1.3 VIRTUALIZACE

Objednatel disponuje aktuálními licencemi pro všechny servery na virtualizační platformu VMWare v aktuální verzi. Objednatel poskytne základní instalaci virtualizace na technické infrastruktuře Objednatele. Licence budou poskytnuty v maximálním rozsahu všech serverů.

2 VZDÁLENÁ SPRÁVA

2.1 MANAGEMENT SYSTÉMU

Pro přístup do sítě Objednatele je v dedikované síťové zóně vytvořen terminálový server, který bude sloužit pro Poskytovatele jako vstupní bod do sítě justice a z něj bude primárně provádět činnosti, které jsou pro plnění Servisní smlouvy nezbytné. Na tomto terminálovém serveru je nainstalován operační systém Windows 2019 a Poskytovatel na tomto serveru bude mít administrátorská oprávnění.

Pro připojení na tento terminálový server je využívána technologie Microsoft TSG. Ověřování probíhá pomocí čipové karty, kterou dostanou pověření zaměstnanci Poskytovatele na základě předloženého vyplněného a podepsaného standardizovaného formuláře.

2.2 PODPORA UŽIVATELŮ

Pro podporu uživatelů lze využít technologie Adobe Connect, kterou disponuje Objednatel. Sdílení obrazovky lze nastavit pouze směrem od uživatele justice směrem k Poskytovateli.

2.3 VPN TUNELY

Pro potřeby plnění Servisní smlouvy nebudou vytvářeny IPSEC VPN tunely.

3 SPECIFIKACE IT INFRASTRUKTURY

3.1 SERVERY A DISKOVÁ POLE

Systém je provozován a realizován na hardware infrastruktuře Objednatele.

Dostatečnou kapacitu zajistí Objednatel. Jedno diskové pole je umístěno v primární lokalitě a druhé v lokalitě záložní.

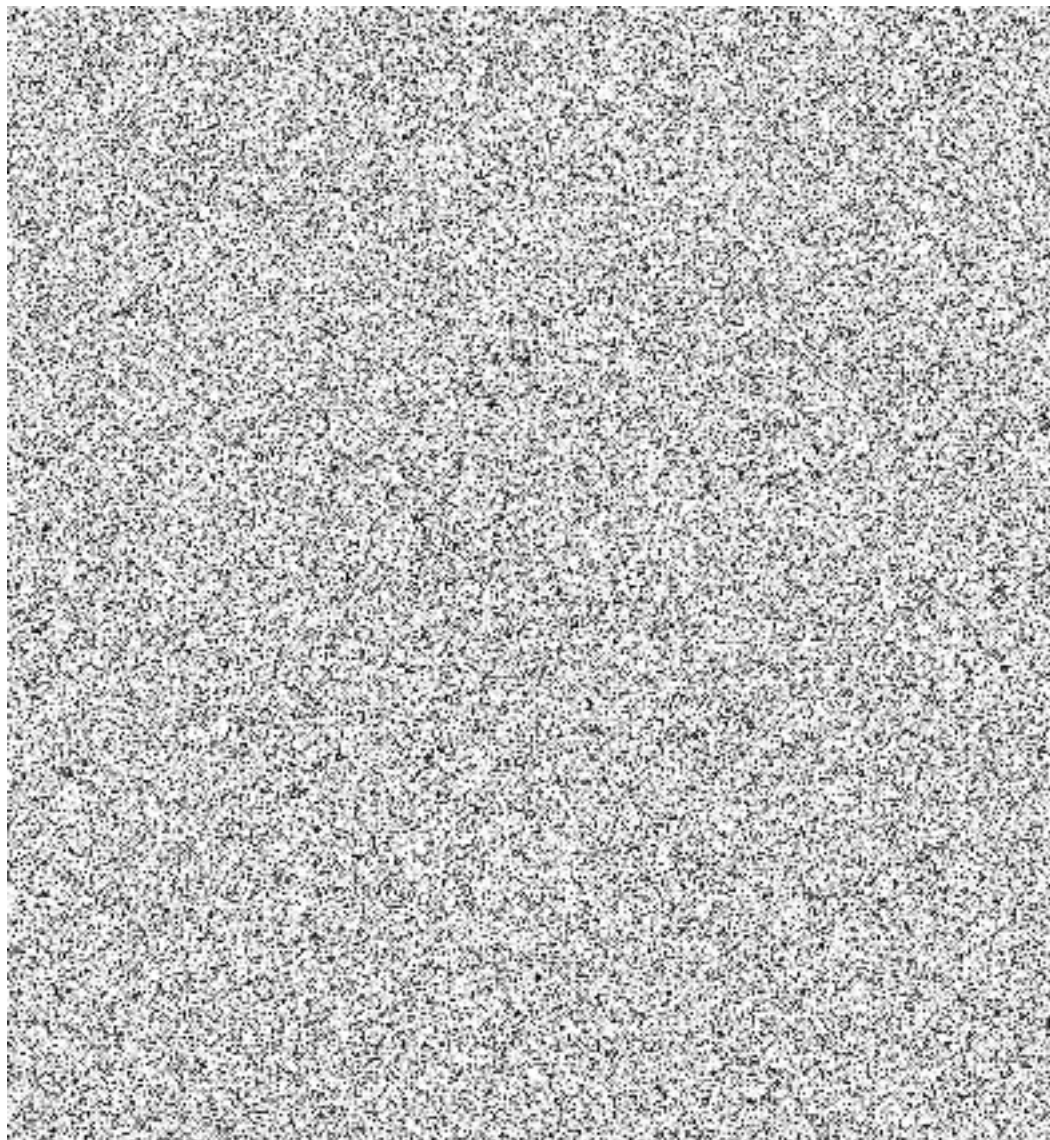
V rámci Systému jsou 3 kompletní prostředí (vývojové, Testovací a Produkční prostředí).

Infrastrukturu pro Testovací a Produkční prostředí poskytne Objednatel.

Testovací prostředí je provozované na oddělené (od Produkčního prostředí) technické infrastruktuře Objednatele. Platforma Testovacího prostředí je shodná, avšak výkonové parametry mohou být případně nižší než v Produkčním prostředí.

3.2 SÍŤOVÁ TOPOLOGIE

Přehledová síťová topologie je znázorněna na tomto schématu



Servery disponují síťovými kartami o kapacitě 10Gbit/s. Servery mezi sebou mají 20Gbit/s propoj a servery napříč lokalitami mají taktéž propojení o rychlosti 80Gbit/s.

- Internetová linka má nyní kapacitu 1Gbit/s.
- Linka do sítě KIVS (Komunikační infrastruktura veřejné správy) má nyní kapacitu 10Gbit/s.

3.3 SEGMENTACE SÍTĚ

Veškerá komunikace se síťovými zařízeními systému bude kontrolována firewallem. Základní nastavení firewallu Objednatele je v režimu „all block“ tzn. veškerá komunikace je blokována a pouze se povolují nezbytné komunikace. Povolování jednotlivých komunikací probíhá na základě tabulky síťových přístupů. Tabulka bude ke každé povolené komunikaci obsahovat minimálně tyto informace:

- Zdrojová adresa / Skupina adres

- Cílová adresa / Skupina adres
- Cílový komunikační port / Skupina komunikačních portů
- Poznámka (Stručný text důvodu komunikace)

3.4 LOAD BALANCERY

Load balacing včetně SSL offloadu je zajištěn pomocí farmy loadbalancerů F5 BigIP 4000s. Objednatel nedisponuje licenci ASM. Objednatel disponuje licenci APM.

3.5 ZÁLOHOVÁNÍ

Zálohování všech komponent Systému bude realizováno prostřednictvím zálohovacího řešení Objednatele, které využívá zálohovací software IBM Tivoli ve verzi 8. Licence pro tento software zajišťuje Objednatel.

Objednatel disponuje obecnou metodikou zálohování dat v prostředí Objednatele, se kterou bude Poskytovatel seznámen po podpisu Servisní smlouvy. Poskytovatel stanoví pravidla pro zajištění konzistentní zálohy Systému. Pravidla zálohování obsahují vždy alespoň specifikaci zálohovaných komponent, způsob jejich zálohování, periodu zálohování, časové návaznosti jednotlivých komponent a retenční pravidla pro dobu a počet verzí uchovávaných záloh.

Tato specifikace zálohování by tedy měla minimálně obsahovat informace:

- Co je nutné zálohovat
- Jakým způsobem se záloha má realizovat
- Kdy se záloha má provádět
- Jak dlouho a kolik verzí záloh se má uchovávat

3.6 PLÁNY OBNOVY

Poskytovatel vždy vytvoří dokumentaci jednoznačně upravující kroky vedoucí k zajištění plné obnovy služeb Systému po havárii mající globální dopad na chod Systému s ohledem na minimalizaci dopadů. Dokumentace DRP (*Disaster Recovery Plan*) musí být zpracována do nejmenšího detailu, to znamená vytvoření detailního postupu obnovy každé komponenty včetně popisu všech kroků vedoucí k její obnově. Plány obnovy musí být také v souladu s metodikou plánů obnovy Objednatele.

Objednatel předpokládá, že bude zajišťovat obnovu systému do úrovně běžícího operačního systému. Poskytovatel pak odpovídá za obnovu aplikací, databází a úložiště dokumentů.

3.7 PROVOZNÍ MONITORING

Pro monitoring technické infrastruktury, aplikace a stavu dostupnosti služeb IT prostředí a Systému využívá Objednatel dohledový systém Zabbix v nejnovější verzi. Poskytovatel poskytne všechny podklady pro nastavení tohoto monitoringu tak, aby byly monitorovány všechny nezbytné parametry pro sledování dostupnosti Systému dle Servisní smlouvy a predikcí problémů.

Současně Poskytovatel připraví testovací scénáře pro monitorování základních uživatelských operací, které bude možno spouštět a vyhodnocovat pomocí dohledového systému tak, aby bylo možno monitorovat stav dostupnosti a rychlosti odezvy jednotlivých operací Systému.

Dohledový systém umožňuje zasílání alertů emailem a SMS zprávami. Poskytovateli bude umožněn přístup do dohledového systému přes terminálový server.