

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍCH A ODBORNÝCH SLUŽEB WEBSIGNER

evidovaná u Objednatele pod č. SML2025001, č. j. SPCSS-00100/2025
evidovaná u Poskytovatele pod č. STP-2024-120-000004

Smluvní strany:

Objednatel:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922

zastoupený:

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

ASD Software, s.r.o.

se sídlem Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk

zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. C 7973

zastoupený/á:

IČO: 62363930

DIČ: CZ62363930

ID datové schránky: mjpcc37

bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

Smlouvu o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner

(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „*Provozní a odborná podpora WegSigner*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatelům vyhodnocena jako nejvýhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, myslí se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.2.3 ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, a které stanovují požadavky na plnění dle této Smlouvy;
 - 1.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
 - 1.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;
 - 1.2.7 mu v poskytování plnění dle této Smlouvy nebrání stav nouze či jiná opatření přijatá vládou ČR v souvislosti s prokázáním výskytu koronaviru /označovaný jako SARS CoV-2/ na území České republiky;
 - 1.2.8 že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o střetu zájmů“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
 - 1.2.9 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují a
 - 1.2.10 si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu této Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy a vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této Smlouvy podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.

- 1.2.11 v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350-401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
- 1.2.11.1 nemá sídlo v Ruské federaci;
 - 1.2.11.2 není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - 1.2.11.3 plnění dle Smlouvy nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - 1.2.11.4 plnění dle Smlouvy nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - 1.2.11.5 jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) VoKB nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavateli s významným vztahem k Ruské federaci.
- 1.2.12 v souladu s čl. 5k Nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, není:
- 1.2.12.1 ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - 1.2.12.2 právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v pododst. 1.12.1 tohoto odstavce, nebo
 - 1.2.12.3 fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jednájí jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v pododst. 1.12.1 nebo 1.12.2 tohoto odstavce,
- a to včetně poddodavatelů, dodavatelů nebo subjektů, jejichž způsobilost je využívána ve smyslu ZZVZ, pokud představují více než 10 % hodnoty plnění Veřejné zakázky, nebo společně s nimi. Pokud v průběhu účinnosti Smlouvy dojde k nedodržení podmínek dle pododst. 1.2.12.1 až 1.2.12.3 tohoto odstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele.
- 1.2.13 ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti Smlouvy dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;
- 1.2.14 ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 8. 3. 2023, sp. zn. 350-303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování II**“), nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům.
- 1.3 Smluvní strany souhlasí s tím, že označování dokumentů vzniklých na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.first.org/tlp/>).
- 1.4 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejich příloh a dodatků, příkládán.
- 1.5 Každá ze Smluvních stran prohlašuje:

- 1.5.1 že se nepodílí a ani v minulosti nepodílela na páchání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění (dále jen „**ZTOPO**“),
- 1.5.2 že zavedla potřebná opatření, aby nedošlo ke spáchání trestného činu v jakékoli formě, který by jí mohl být přičten podle ZTOPO
- 1.5.3 že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců, aby nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- 1.5.4 že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- 1.5.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, např. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.
- 1.6 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že nebude tolerovat jednání, které by mohlo naplňovat skutkové podstaty korupčních trestných činů, zejména trestných činů přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.
- 1.7 V této souvislosti se Smluvní strany zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle tohoto článku a mohlo by souviset s plněním této Smlouvy nebo s jejím uzavíráním.
- 1.8 Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy zásady, hodnoty a cíle druhé Smluvní strany a zavazují se v co nejširším možném rozsahu (pokud to povaha jednotlivých ustanovení umožňuje) tyto zásady a hodnoty dodržovat, a to na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této Smlouvy.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení cíle poskytovaných služeb, kterým je zajištění provozní podpory komponenty s názvem „WebSigner“. Komponenta WebSigner je integrovaná v prostředí Integrovaného informačního systému státní pokladny (dále jen „**IISSP**“) Rozpočtový informační systém Realizace rozpočtu (dále jen „**RISRE**“) a IISSP SAP PO (SAP NetWeaver Process Orchestration) a má funkcionalitu pro vytváření digitálních podpisů ve frontend komponenty WebSigner, kterou využívají uživatelé přistupující přes portálové rozhraní IISSP (dále jen „**Komponenta WebSigner**“ nebo také „**WebSigner**“). Implementované řešení se skládá ze serverové a klientské části. Serverová část zajišťuje centrální funkcionality a integraci se stávajícími komponentami IISSP. Klientská část zajišťuje vlastní vytvoření elektronického podpisu s využitím HW prostředků na stanici uživatele. Cílem poskytovaných služeb je zároveň poskytování odborné podpory ke Komponentě WebSigner ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době.
- 2.2 Poskytovatel bere na vědomí, že podrobný popis stávajícího řešení Komponenty WebSigner je součástí provozní dokumentace jako dokument s názvem „*Provozní a technická specifikace WebSigner*“ (to vše dále jen „**Provozní dokumentace**“) jako neveřejná část Dokumentů Zadávacího řízení ve smyslu § 96 odst. 2 ZZVZ byla Objednateli zpřístupněna v rámci Zadávacího řízení na základě prohlášení o zachování mlčenlivosti ze dne 13.1.2025 pod č. j. SPCSS-00319/2025.
- 2.3 Účelem této Smlouvy je zároveň realizace Veřejné zakázky dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
- 2.4 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.4.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 2.4.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele na základě Smlouvy převzít Komponentu WegSigner od Objednatele za účelem poskytování dále specifikovaných služeb (dále jen „**Převzetí Komponenty WebSigner**“) a poskytovat na vlastní náklady a nebezpečí Objednateli řádně a včas provozní podporu Komponenty WebSigner (dále jen „**Provozní podpora**“) a odbornou podporu Komponenty WebSigner (dále jen „**Odborná podpora**“) (Provozní podpora a Odborná podpora společně dále jen „**Služby**“) (vše uvedené v odst. 3.1 tohoto článku dále také jen „**Plnění**“). Licence a maintenance nejsou předmětem Plnění.
- 3.2 Bližší specifikace Provozní podpory a podmínek jejího poskytování, vč. požadovaných Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) je součástí **Přílohy č. 1** Smlouvy.
- 3.3 Poskytování Odborné podpory zahrnuje závazek Poskytovatele poskytovat:
 - 3.3.1 rozvojové činnosti v rámci Komponenty WebSigner (dále jen „**Rozvojové služby**“), přičemž se jedná zejména o:
 - 3.3.1.1 analýzu stávajícího řešení Komponenty WebSigner, návrh optimalizace, včetně případného rozšíření Komponenty WebSigner, případně změny architektury;
 - 3.3.1.2 implementaci schváleného nového řešení Komponenty WebSigner, tj. uvedení řešení do provozu;
 - 3.3.1.3 školení zaměstnanců Objednatele k provedené implementaci nového řešení Komponenty WebSigner;
 - 3.3.1.4 aktualizaci provozní dokumentace na základě implementovaných změn nového řešení Komponenty WebSigner;
 - 3.3.1.5 tvorbu provozní dokumentace Komponenty WebSigner (např. provozní příručky pro administrátory Objednatele, technické projekty k podporovaným produktům).
 - 3.3.2 konzultační a poradenské činnosti v oblasti Komponenty WebSigner (dále jen „**Konzultační služby**“).
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s Provozní dokumentací, přičemž případná aktualizace Provozní dokumentace dle této Smlouvy bude mít přednost před zněním předaným Objednateli v souladu s čl. II odst. 2.2 Smlouvy.
- 3.5 Smluvní strany výslovně sjednávají, že dojde-li na základě poskytnutí Rozvojových služeb k rozšíření rozsahu Komponenty WebSigner, vztahuje se poskytování Provozní podpory i na takto rozšířenou část.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
- 3.7 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. VIII této Smlouvy.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporů příloh Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh.

- 3.9 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá uživatelská práva dle čl. XII této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá uživatelská práva k plnění dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného Plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
- 3.11 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 3.13 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavateli Poskytovatelem nezavazuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
- 3.14 Pro vyloučení pochybností Objednatel uvádí a Poskytovatel souhlasí s tím, že tato Smlouva nevytváří kontraktační povinnost Objednatele k objednávání Odborné podpory, Objednatel není povinen poptat jakoukoliv Odbornou podporu, a to ani v jakémkoliv minimálním objemu. Povinnost Poskytovatele poskytovat Odbornou podporu řádně a včas a s náležitou odbornou péčí, je upravena jednotlivými Objednávkami uzavřenými na základě této Smlouvy. Povinnost Poskytovatele dodat příslušnou Odbornou podporu vzniká až uzavřením příslušné Objedávky.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění Místem plnění je sídlo Objednatele, tj. Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p., Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3, nebo hlavní město Praha, Středočeský kraj, sídlo nebo provozovna Poskytovatele (dále jen „**Místo plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 4.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje provést Převzetí Komponenty WebSigner od Objednatele nejpozději do 21. 3. 2025 za předpokladu účinnosti Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Objednatel se zavazuje zajistit za účelem Převzetí Komponenty WebSigner součinnost.
- 4.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Provozní podporu, v rozsahu stanoveném Smlouvou, tj. počínaje dnem podpisu protokolu stvrzujícího provedení Převzetí Komponenty WebSigner bez výhrad do konce doby trvání účinnosti Smlouvy.
- 4.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Odbornou podporu vždy na základě samostatného požadavku Objednatele a následně uzavřených samostatných objednávek, tj. objednávek na Rozvojové služby nebo Konzultační služby (dále samostatně jen „**Objedávka**“ nebo společně jen „**Objedávky**“), a to v období počínaje dnem podpisu protokolu stvrzujícího provedení Převzetí WebSigner bez výhrad po dobu trvání účinnosti Smlouvy.

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ – PŘEVZETÍ KOMPONENTY WEBSIGNER A PROVOZNÍ PODPORA

- 5.1 Poskytovatel se se zavazuje provést Převzetí Komponenty WebSigner od Objednatele ve lhůtě dle čl. IV odst. 4.3 Smlouvy. Výsledkem Převzetí Komponenty WebSigner bude podpis protokolu stvrzujícího Převzetí Komponenty WebSigner vč. seznámení se s Provozní dokumentací za účelem následného poskytování Služeb (dále jen „**Protokol o Převzetí Komponenty WebSigner**“). V případě, že bude mít některá ze Smluvních stran k Převzetí Komponenty WebSigner výhrady, zavazuje se uvést takové výhrady do Protokolu o Převzetí Komponenty WebSigner při jeho podpisu, přičemž druhá Smluvní strana se zavazuje uvedené výhrady odstranit způsobem a ve lhůtě dohodnutými v Protokolu o Převzetí Komponenty WebSigner. Po odstranění veškerých výhrad podepišou Smluvní strany nový Protokol o Převzetí Komponenty WebSigner bez výhrad. Vzor Protokolu o Převzetí Komponenty WebSigner je součástí **Přílohy č. 3** Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že podpisem Protokolu o Převzetí Komponenty WebSigner nedochází k převodu vlastnických práv či postoupení majetkových oprávnění nebo udělení jiných licenčních oprávnění ke Komponentě WebSigner z Objednatele na Poskytovatele, tj. Komponenta WebSigner je Poskytovateli předána pouze za účelem umožnění poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v souladu s touto Smlouvou, přičemž cílem poskytování Provozní podpory je zajištění provozuschopnosti Komponenty WebSigner a odstranění závad ve stanovených lhůtách. Podmínky doby poskytování a času stanoveného na odstranění závady dle jednotlivých typů jsou uvedeny v **Příloze č. 1** Smlouvy.
- 5.3 Provozní podpora zahrnuje také ostatní nespécifické činnosti poskytované ad hoc na nepravidelné bázi, které nejsou specifikovány v **Příloze č. 1** této Smlouvy a které jsou nutné k odborné IT podpoře provozu IISPP (dále jen „**Operativní provozní činnosti**“), a to v rozsahu 0,25 člověkodnů měsíčně, které lze krátit s přesností na celé člověkohodiny. Nevyčerpaný rozsah Operativních provozních činností lze převádět v souladu se Zprávou o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora do dalších měsíců v rámci daného kalendářního čtvrtletí. Mezi Operativní provozní činnosti lze zařadit zejména jednorázové provozní činnosti blíže nespécifikované v Provozní podpoře, opakující se činnosti nad rámec požadované četnosti.
- 5.4 Smluvní strany se zavazují si při poskytování Provozní podpory poskytovat vzájemnou součinnost v následujícím rozsahu:
- 5.4.1 Objednatel se zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Poskytovateli seznam osob Objednatele, oprávněných zadat Servisní hlášení (dále jen „**Oprávnění pracovníci**“). Seznam bude obsahovat kontaktní údaje Oprávněných pracovníků, přičemž Objednatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení Oprávněných pracovníků, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele.
- 5.5 Provozní podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle čl. IV odst. 4.1, dle volby Objednatele, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Provozní podpory.
- 5.6 Servisní technik se zavazuje při zásazích v rámci Provozní podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození Komponenty WebSigner a dat Objednatele.
- 5.7 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Provozní podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc účinnosti Smlouvy.
- 5.8 Hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Provozní podpory provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran, přičemž akceptaci plnění Provozní podpory na základě Zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora zpracované Poskytovatelem za příslušné měsíční období (dále jen „**Zpráva**“) (vzor Zprávy je součástí **Přílohy č. 3** Smlouvy), předložené k akceptaci Poskytovatelem bude provádět Oprávněná osoba Objednatele.

- 5.9 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Zprávu za daný kalendářní měsíc, vždy do 5. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v rámci kterého byla Provozní podpora poskytována (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů).
- 5.10 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Zprávu neprodleně svým podpisem schválit (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do ní uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 5 dnů od doručení podepsané Zprávy Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepiší Smluvní strany novou Zprávu bez výhrad. V případě, že bude Zpráva vyhotovena v listinné podobě, bude vyhotovena ve 2 stejnopisech, přičemž jedna bude ponechána Objednateli.

VI. ZPŮSOB PLNĚNÍ – ROZVOJOVÉ SLUŽBY

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové služby ve vyžádaném rozsahu a kvalitě. Rozvojové služby budou Poskytovatelem poskytovány na základě písemného požadavku, zaslaného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek**“). Požadavek musí obsahovat:
- 6.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Rozvojových služeb, které jsou objednávány;
 - 6.1.2 požadovaný termín poskytnutí Rozvojových služeb;
 - 6.1.3 Objednatelem předpokládaný rozsah Rozvojových služeb, cenu za Rozvojové služby stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem zpracovat nabídku na poskytnutí Rozvojových služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 3** Smlouvy (dále jen „**Nabídka**“) a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku odeslat Nabídku prostřednictvím e-mailu Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka bude reflektovat Požadavkem požadovaný rozsah Rozvojových služeb. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli Nabídku vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Požadavku odstranit a Požadavek opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad. Pakliže Objednatel na Požadavku v původní podobě trvá a Požadavek je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tento Požadavek přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatelem a doručit Objednateli Nabídku.
- 6.3 Objednatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Nabídky posoudit soulad Nabídky s Požadavkem a ve stejné lhůtě Nabídku buď akceptovat formou Objednávky, jejíž vzor je uveden v **Příloze č. 3** Smlouvy, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky nebo Nabídku odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručitou Objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení Objednávky zpět Objednateli. Okamžikem doručení podepsané Objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné Objednávky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že účinnost dané Objednávky nastane nejdříve zveřejněním Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv.
- 6.4 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 6.2 této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové služby vždy v souladu s danou Objednávku, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objedávce.
- 6.6 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvojových služeb bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objednávku následujícím způsobem:

- 6.6.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Rozvojových služeb provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran;
- 6.6.2 akceptaci plnění Rozvojových služeb na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě příslušného akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“).
- 6.6.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Akceptační protokol vždy do 5. pracovního dne ode dne ukončení poskytování Rozvojových služeb v termínu dle Objednávky (v případě Akceptačního protokolu vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickými podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů);
- 6.6.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu poskytnuté Rozvojové služby převzít a schválit Akceptační protokol svým podpisem (v případě Akceptačního protokolu vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), příp. uvést v Akceptačním protokolu výhrady k poskytnutým Rozvojovým službám. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li Smluvní strany. Po odstranění veškerých výhrad sepišou Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Rozvojových služeb.

VII. ZPŮSOB PLNĚNÍ – KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 7.1 Realizace Konzultačních služeb bude probíhat na základě jednotlivých Objednávek uzavíraných vždy do vyčerpání objednaného počtu člověkohodin uvedeného v Objednávce nebo do termínu stanoveného v Objednávce, podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Přičemž účinnost Objednávky nastane nejdříve zveřejněním Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv. Objednávky budou uzavírány a na základě písemné objednávky Objednatele na poskytnutí Konzultačních služeb, zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele prostřednictvím e-mailu, která je návrhem na uzavření Objednávky (dále jen „**Návrh Objednávky**“) a písemným potvrzením přijetí Návrhu Objednávky, tj. podpisem Návrhu Objednávky ze strany Poskytovatele a jeho doručení prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele (dále jen „**Potvrzení Návrhu Objednávky**“), přičemž vzor Objednávky je součástí **Přílohy č. 3** Smlouvy. Návrh Objednávky musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
 - 7.1.1 identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
 - 7.1.2 podrobnou specifikaci požadovaných Konzultačních služeb, zejm. uvedení požadovaných oblastí, pro které mají být Konzultační služby poskytovány;
 - 7.1.3 požadovaný termín provedení Konzultačních služeb, resp. doby trvání Objednávky a Místo plnění;
 - 7.1.4 rozsah Konzultačních služeb, tj. uvedení počtu objednaných člověkohodin;
 - 7.1.5 maximální cenu za Konzultační služby stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (dle počtu objednaných člověkohodin, přičemž nejmenší objednatelná jednotka činí 1/4 člověkohodiny);
 - 7.1.6 příp. další volitelné parametry v souladu se Smlouvou;
 - 7.1.7 podpis Objednatele.

- 7.2 Poskytovatel se zavazuje provést Potvrzení Návrhu Objednávky ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení Návrhu Objednávky, nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně písemně jinak, popř. ve stejné lhůtě požádat Objednatele o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí dle odst. 7.1 tohoto článku. Potvrzením Návrhu Objednávky Poskytovatel vyjadřuje souhlas s obsahem Návrhu Objednávky, a že nepožaduje doplnění či upřesnění chybějících náležitostí a jako takový jej akceptuje. Požádá-li Poskytovatel o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí, staví se lhůta pro Potvrzení Návrhu Objednávky do okamžiku zaslání řádně doplněného nového Návrhu Objednávky. Poskytovatel není oprávněn Návrh Objednávky jakýmkoliv způsobem doplňovat či měnit a zavazuje se Návrh Objednávky potvrdit bez výhrad nebo požádat o doplnění či upřesnění podle tohoto odstavce. Potvrzení Návrhu Objednávky s výhradou se nepovažuje za Potvrzení Návrhu Objednávky ve smyslu odst. 7.1 tohoto článku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.3 Při plnění Objednávky je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Smlouvou a s danou Objednávkou. Na základě uzavřené Objednávky se Poskytovatel zavazuje poskytovat požadované Konzultační služby.
- 7.4 Objednatel může uzavírat s Poskytovatelem Objednávky podle svých potřeb po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to postupem a za podmínek stanovených tímto článkem.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Konzultační služby v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objedávce.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje v rámci realizace Konzultačních služeb dle každé Objednávky vést výkaz Konzultačních služeb, v rámci, kterého prokazuje skutečně vynaložený čas na Konzultační služby s přesností na 1/4 člověkohodiny, a to vždy s uvedením konkrétních vykonaných činností v rámci Konzultačních služeb (dále jen „**Výkaz Konzultačních služeb**“). Vzor Výkazu Konzultačních služeb je součástí **Přílohy č. 3** Smlouvy.
- 7.7 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Konzultačních služeb bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc účinnosti předmětné Objednávky, v kterém byly Konzultační služby poskytovány.
- 7.8 Hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Konzultačních služeb provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran, přičemž akceptaci plnění Konzultačních služeb na základě Výkazu Konzultačních služeb předloženého k akceptaci Poskytovatelem bude provádět Oprávněná osoba Objednatele.
- 7.9 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Výkaz Konzultačních služeb za daný kalendářní měsíc, vždy do 5. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v rámci kterého byly Konzultační služby poskytovány (v případě Výkazu Konzultačních služeb vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů).
- 7.10 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Výkaz Konzultačních služeb neprodleně svým podpisem schválit (v případě Výkazu Konzultačních služeb vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do něj uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 5 dnů od doručení podepsaného Výkazu Konzultačních služeb Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepiší Smluvní strany nový Výkaz Konzultačních služeb bez výhrad. V případě, že bude Výkaz Konzultačních služeb vyhotoven v listinné podobě, bude vyhotoven ve 2 stejnopisech, přičemž jeden bude ponechán Objednateli.

VIII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Cena za poskytování Provozní podpory činí 62 000,00 Kč za kalendářní měsíc. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Provozní podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se cena za Provozní podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Provozní podpory.

- 8.2 Cena za poskytování Rozvojových služeb je stanovena jako součin rozsahu poskytnutých Rozvojových služeb Poskytovatelem v rámci předmětné Objednávky vyjádřeného v člověkohodnách a jednotkové ceny za člověkohodinu, která činí 9 600,00 Kč bez DPH. V případě neposkytování Rozvojových služeb po celý člověkohoden se cena za Rozvojové služby poměrně krátí s přesností na celé člověkohodiny.
- 8.3 Cena za poskytování Konzultačních služeb je stanovena jako součin prokazatelně vynaložených člověkohodin na poskytování Konzultačních služeb v předmětném kalendářním měsíci na základě dané Objednávky a jednotkové ceny za člověkohodinu, která činí 1 175,00 Kč bez DPH. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že jednotlivé doby poskytnuté na Konzultační služby v rámci příslušného kalendářního měsíce se sčítají dle vykázaného a Objednatel schváleného času stráveného na poskytování Konzultačních služeb, přičemž Poskytovatelem může být účtován čas s přesností se zaokrouhlením na 1/4 člověkohodiny.
- 8.4 K cenám dle odst. 8.1 až 8.3 tohoto článku bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8.5 Smluvní strany se dále dohodly, že za dobu trvání Smlouvy nepřekročí rozsah poskytování Plnění společný finanční limit ve výši 3 500 000,00 Kč bez DPH (dále jen „**Maximální souhrnná cena**“).
- 8.6 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 8.7 Výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, které zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.
- 8.8 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v odstavci 8.1 až 8.3 tohoto článku měnit pouze v souladu s podmínkami stanovenými v ZZVZ a v souladu s postupem stanoveným touto Smlouvou.
- 8.9 Cena za Provozní podporu bude hrazena měsíčně, a to na základě Zprávy podepsané Objednatel bez výhrad. Kopie Zprávy bez výhrad bude tvořit přílohu faktury. Poskytovatel je oprávněn fakturovat cenu za Provozní podporu nejdříve den následující po dni podpisu Zprávy Objednatel bez výhrad, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušné Zprávy bez výhrad.
- 8.10 Cena za Rozvojové služby bude Poskytovateli hrazena vždy po akceptaci poskytnutých Rozvojových služeb dle příslušné Objednávky, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad.
- 8.11 Cena za Konzultační služby bude hrazena měsíčně, a to na základě Výkazu Konzultačních služeb podepsaného Objednatel bez výhrad. Kopie Výkazu Konzultačních služeb bez výhrad bude tvořit přílohu faktury. Poskytovatel je oprávněn fakturovat cenu za Konzultačních služeb nejdříve den následující po dni podpisu Výkazu Konzultačních služeb Objednatel bez výhrad, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Výkazu Konzultačních služeb bez výhrad.
- 8.12 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- 8.13 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 8.13.1 přesnou specifikaci Plnění, za které je fakturováno;
 - 8.13.2 číslo Smlouvy, popř. číslo Objednávky;
 - 8.13.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o cenu za Provozní podporu nebo o cenu za Konzultační služby;

- 8.13.4 rozpis jednotlivých položek (v případě, že se jedná cenu za Konzultace uvedení člověkohodin, za které je fakturováno a v případě, že se jedná o cenu za Rozvojové služby rovněž uvedení člověkodnů, za které je fakturováno);
- 8.13.5 cenu za Provozní podporu nebo cenu za Rozvojové služby nebo cenu za Konzultační služby;
- 8.13.6 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 8.14 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 8.15 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlužení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 8.16 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- 8.17 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 8.18 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- 8.19 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhraden Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 8.20 Nad rámec výše uvedeného se Poskytovatel rovněž zavazuje zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, prostřednictvím kterých poskytuje Plnění, resp. jeho část dle této Smlouvy. Za řádné a včasné plnění dle předcházející věty se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za Plnění, resp. jeho část, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní Plnění, resp. jeho část.

IX. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 9.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
- 9.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- 9.1.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých SLA, které jsou stanoveny v **Příloze č. 1** této Smlouvy;
- 9.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
- 9.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
- 9.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;

- 9.1.7 dodržovat provozní řád v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
 - 9.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „Pracovníci Poskytovatele“) se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele;
 - 9.1.9 že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
 - 9.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
 - 9.1.11 nezměnit poddodavatele, popř. nedoplňovat dalšího poddodavatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
 - 9.1.12 poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
 - 9.1.13 poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;
 - 9.1.14 Poskytovatel se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou po celou dobu účinnosti Smlouvy splňovat podmínku bezúhonnosti, přičemž se za bezúhonnou osobu nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný úmyslně, jestliže byl tento trestný čin spáchán v souvislosti s předmětem Veřejné zakázky. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel povinen bezodkladně tuto skutečnost Objednateli prokázat.
 - 9.1.15 Objednatel dohodne s Poskytovatelem rozsah oprávnění Poskytovatele ke vstupu, a případně též k vjezdu, do objektů, ve kterých se nachází Místo plnění. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli doprovod Oprávněné osoby Objednatele.
 - 9.1.16 Poskytovatel se zavazuje u vstupu do objektu Objednatele, ve kterém se nachází Místo plnění zajistit vyčkání Pracovníků Poskytovatele na doprovod Oprávněné osoby Objednatele. Bez přítomnosti Oprávněné osoby Objednatele nejsou Pracovníci Poskytovatele oprávněni pohybovat se po objektu Objednatele, ve kterém se nachází místo plnění.
 - 9.1.17 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré obecně platné předpisy BOZP a PO, dále vnitřní předpisy Objednatele, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen, zejména pak řád DC (datového centra). Poskytovatel je povinen dodržovat i jakékoliv budoucí aktualizované verze řádu DC za předpokladu, že s nimi bude prokazatelně seznámen v souladu s tímto odstavcem. Poskytovatel je povinen seznámit s vnitřními předpisy Objednatele veškeré osoby, jejichž prostřednictvím bude Smlouvu plnit.
- 9.2 Objednatel se zavazuje:
- 9.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;

- 9.2.2 zabezpečit pro Pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
 - 9.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
 - 9.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
 - 9.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění cenu dle této Smlouvy.
- 9.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Smlouvy, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.
- 9.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, tj. nevzniká mu právo ve smyslu § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku.

X. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě, které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
- 10.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 10.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

XI. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- 11.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění v rámci Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 11.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.

- 11.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 11.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 11.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 11.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 11.4 a 12.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součástí Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 11.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Plnění dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 11.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 11.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 11.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Plnění, při jehož dodání došlo k vytvoření autorského díla.

- 11.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 11.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

XII. NÁHRADA ÚJMY

- 12.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- 12.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 12.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 12.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 5 000 000 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 12.5 Za újmu se přitom s ohledem na odst. 12.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Újmou vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková újma, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou újmou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 12.6 Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 12.7 Náhrada škody je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.
- 12.8 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 10 000 000 Kč. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XIII. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- 13.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané výstupy z plnění Odborné podpory dle příslušné Objednávky budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatelům v příslušné Objednávce a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění Odborné podpory včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci příslušného plnění Odborné podpory. Záruční doba počíná běžet dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad, popř. Výkazu Konzultačních služeb bez výhrad dle Smlouvy podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím 24 měsíců od tohoto okamžiku.

- 13.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu výstupů z plnění Odborné podpory, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat výstupy z Odborné podpory, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 13.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí výstupů Odborné podpory není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 13.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Provozní podporu poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 13.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Plnění řádně odstraní, případně nahradí službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- 13.6 Jakékoliv vady Odborné podpory, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Provozní podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
- 13.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Provozní podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelem Poskytovateli.
- 13.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XIV. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 14.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 14.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVIII odst. 18.6);
- 14.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
- 14.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- 14.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 14.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 14.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
- 14.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
- 14.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
- 14.2.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
- 14.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.

- 14.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 14.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.
- 14.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- 14.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- 14.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to v případě Neveřejných informací po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti Smlouvy a v případě obchodního tajemství po dobu existence obchodního tajemství, pokud nebude povinnosti mlčenlivosti dříve Poskytovatel Objednatelům písemně zproštěn.
- 14.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 14.8 Smluvní strany berou na vědomí, že vzhledem k tomu, že splněním této Smlouvy je spojeno zpracování osobních údajů (dále jen „**Osobní údaje**“) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Obecné nařízení**“), je pro účely této Smlouvy Objednatel v postavení správce Osobních údajů (pro účely odst. 14.8 a 14.9 Smlouvy dále jen „**Správce**“) a Poskytovatel v postavení zpracovatele Osobních údajů (pro účely odst. 14.8 a 14.9 Smlouvy dále jen „**Zpracovatel**“). Smluvní strany se zavazují uzavřít samostatnou zpracovatelskou smlouvu ve smyslu čl. 28 odst. 3 Obecného nařízení, a to bezodkladně po podpisu Smlouvy.
- 14.9 Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy, je vždy zahrnuta v ceně za danou část Plnění, které se zpracování Osobních údajů týká, přičemž Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto článku Smlouvy.
- 14.10 Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XV. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 15.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
- 15.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

XVI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 16.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. IV odst. 4.3, a/nebo čl. VI odst. 6.5 (ve smyslu nedodržení termínů stanovených Objednávkou), a/nebo čl. VII odst. 7.5 (ve smyslu nedodržení termínů stanovených Objednávkou), a/nebo čl. XIII odst. 13.7 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 16.2 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. V odst. 5.5 Smlouvy ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

- 16.3 V případě porušení některé z povinností v čl. IX odst. 9.1 pododst. 9.1.15, a/nebo čl. XV odst. 15.1 a/nebo odst. 15.2 Smlouvy ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.4 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. I odst. 1.2 pododst. 1.2.11 a/nebo pododst. 1.2.12 a/nebo pododst. 1.2.13., a/nebo čl. IX odst. 9.1 bodu 9.1.11 Smlouvy ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.5 V případě porušení povinnosti (resp. prohlášení) Poskytovatele dle čl. X odst. odst. 10.1 a/nebo odst. 10.2 a/nebo čl. XI, a/nebo čl. XII odst. 12.8, a/nebo čl. XVII odst. 17.13, nebo čl. XVIII odst. 18.10 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.6 V případě nedodržení úrovně SLA dle parametrů uvedených v **Příloze č. 1** Smlouvy vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši stanovené v **Příloze č. 1** Smlouvy.
- 16.7 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 16.8 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XIV této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 16.9 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 16.10 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 16.11 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 5000 000 Kč.
- 16.12 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v souladu s čl. XII Smlouvy.
- 16.13 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

XVII. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 17.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“), s termínem plnění od okamžiku podpisu Protokolu o Převzetí Komponenty WebSigner oběma Smluvními stranami bez výhrad, tj. od okamžiku protokolárního Převzetí Komponenty WebSigner (tj. ke dni 21. 3. 2025) do 31.12.2027.
- 17.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
- 17.3 Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli.
- 17.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- 17.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- 17.5.1 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;

- 17.5.2 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
- 17.5.3 prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů;
- 17.5.4 opakovaně (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
- 17.5.5 jakékoliv jiné porušení povinnosti Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
- 17.5.6 skutečnost, že Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení pro porušení právních předpisů, jichž se dotýká ujednání dle čl. I odst. 1.2.10 Smlouvy, a k němuž došlo při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním;
- 17.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 17.7 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
 - 17.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - 17.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - 17.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
 - 17.7.4 dojde ke střetu zájmů, přičemž za střet zájmů se zde rozumí skutečnost, že Poskytovatel je obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
 - 17.7.5 dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „ZOK“), či ekvivalentní postavení.
- 17.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- 17.9 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 17.10 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.

- 17.11 Objednatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- 17.12 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že platnost nebo účinnost Smlouvy není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Objednávek a zároveň platnost a účinnost Objednávek uzavřených do konce účinnosti Smlouvy není nijak závislá na platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 17.13 V případě jakéhokoli ukončení Smlouvy je Poskytovatel postupem stanoveným pro plnění Rozvojových služeb, tj. na základě požadavku Objednatele, povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem Plnění byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Plnění dle této Smlouvy na nového poskytovatele Plnění. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:
- 17.13.1 2 měsíce před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;
 - 17.13.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 1 měsíc před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma Smluvními stranami;
 - 17.13.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
 - 17.13.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Plnění dle Smlouvy;
 - 17.13.5 v období 1 měsíce před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.
- 17.14 Výše uvedené termíny v odst. 17.13 neplatí v případě, pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň 2 měsíce dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.
- 17.15 Cena za Exit bude Objednatelem vypočtena na základě Ceny za Rozvojové služby, kdy bude předem Objednatelem stanoven maximální počet člověkodní za provedení činností souvisejících s Exit plánem.
- 17.16 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XIV, práva vyplývající z čl. X a čl. XI Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:

18.1.1 Objednatel:

Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele

Datová schránka: ag5uunk

18.1.2 Poskytovatel

Název: ASD Software, s.r.o.

Adresa: Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk

K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele

Datová schránka: mjpcc37

18.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

18.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo zrušení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:

18.3.1 Oprávněnou osobou Objednatele je:

Jméno:

E-mail:

Telefon:

Jméno:

E-mail:

Telefon:

18.3.2 Oprávněnou osobou Poskytovatele je:

Jméno:

E-mail:

Telefon:

Jméno:

E-mail:

Telefon:

Jméno:

E-mail:

Telefon:

18.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.

18.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

- 18.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu, a příp. veškeré Objednávky, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 18.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva a Objednávky se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.
- 18.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 18.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 18.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 18.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 18.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky, přičemž rozhodným právem je právo české.
- 18.13 Smluvní strany se dohodly, že vyloučí aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- 18.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění vč. Opatření, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 18.15 Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 18.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 18.17 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.
- 18.18 Každá ze Smluvních stran prohlašuje:
- 18.18.1 že se nepodílí a ani v minulosti nepodílela na páčání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění (dále jen „ZTOPO“);
- 18.18.2 že zavedla potřebná opatření, aby nedošlo ke spáchání trestného činu v jakékoli formě, který by jí mohl být přičten podle ZTOPO;

- 18.18.3 že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců, aby nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník;
- 18.18.4 že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu;
- 18.18.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, např. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.
- 18.19 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že nebude tolerovat jednání, které by mohlo naplňovat skutkové podstaty korupčních trestných činů, zejména trestných činů přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.
- 18.20 V této souvislosti se Smluvní strany zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle odst. 18.17 až 18.21 tohoto článku Smlouvy a mohlo by souviset s plněním této Smlouvy nebo s jejím uzavíráním.
- 18.21 Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy zásady, hodnoty a cíle druhé smluvní strany a zavazují se v co nejširším možném rozsahu (pokud to povaha jednotlivých ustanovení umožňuje) tyto zásady a hodnoty dodržovat, a to na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této Smlouvy
- 18.22 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 18.23 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Rozsah a způsob poskytování Provozní podpory WebSigner
 - Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů
 - Příloha č. 3 – Vzory protokolů a formulářů

Za Objednatele:
V Praze dne dle el. podpisu

Za Poskytovatele:
V Šumperku dne dle el. podpisu

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

ASD Software, s.r.o.

Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner

Příloha č. 1 – Rozsah a způsob poskytování Provozní podpory WebSigner

Režim poskytování Provozní podpory

Provozní podpora bude poskytován v Režimu poskytování Provozní podpory. Celková doba je rozdělena na dvě části:

Režim poskytování Provozní podpory	Doba poskytování Provozní podpory
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny

Rozsah Provozní podpory

Poskytovatel bude poskytovat Provozní podporu v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU WebSigner: Poskytování Provozní podpory pro oblast WebSigner, vč. poskytování součinnosti dle KATALOGOVÉHO LISTU WebSigner_BP_SP/004: Poskytování báze podpory, poskytování podpory správy uživatelů a subjektů pro oblast IISSP.

Poskytovatel bude Provozní podporu poskytovat v souladu s platnými procesy IISSP, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, Objednatelem a ostatními týmy IISSP, tak aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Provozní podpory.

Popis rozsahu Provozní podpory

KATALOGOVÝ LIST WebSigner

Název služby	Poskytování Provozní podpory pro komponentu WebSigner
--------------	---

Obsahem Provozní podpory podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory WebSigner, která je součástí IISSP v oblasti RISRE. Komponenta WebSigner tvoří následující produkty, včetně souvisejících činností:

- WebSigner,
- WebSigner WEB API,

(dále jen „WebSigner“ nebo také „komponenta WebSigner“).

Provozní služby pro komponentu WebSigner se dělí na následující oblasti.

Služby WebSigner integrované do IISSP v oblasti RISRE

Součástí činností správy komponenty WebSigner je odborná podpora všech procesů této aplikace, monitoring, analýza výstupů monitoringu, řešení neshod, vč. řešení dopadů do ostatních činností aplikační podpory.

Tabulka č. 1 Seznam činností správy komponent a podpora procesů

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Pohotovost specialistů pro zajištění dostupnosti v běžné provozní době	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Řešení incidentů v běžné provozní době a rozšířené provozní době	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Součinnost při správě vývojového, testovacího a produkčního prostředí IISSP	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Správa produktů tvořících komponentu WebSigner	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Profylaxe – aktivní sledování provozu a návrh preventivních opatření, návrh optimalizace	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Analýza provozních logů, včetně součinnosti při analýze logů souvisejících oblastí	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Správa a aktualizace provozní dokumentace, včetně součinnosti při aktualizaci dokumentace IISSP	Průběžně na denní bázi	-	S	O
Tvorba výkazu poskytnutých služeb	Průběžně na denní bázi	-	S	O

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 1 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Řízení poskytování podpory pro komponentu WebSigner

Součástí činností Řízení poskytování podpory provozu jsou činnosti vedení týmu, účasti na jednáních a koordinace na straně týmů WebSigner.

Tabulka č. 2 Seznam činností Řízení poskytování podpory provozu pro komponentu WebSigner

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Vedení Týmu podpory a řízení činností podpory provozu pro komponentu WebSigner				
Vedoucí projektu WebSigner/Procesní a technický architekt WebSigner				
Zajištění činností Vedoucího týmu WebSigner	Průběžně na denní bázi	-	O/S	O
Řízení příslušných zdrojů na podporu produktivního provozu WebSigner (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Řízení kvality vykonávání činností podpory produktivního provozu WebSigner (její měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Řízení časových průběhů činností podpory produktivního provozu WebSigner (závislosti, časové odhady, časové plánování)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

¹ O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Řízení nákladů na podporu produktivního provozu WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Řízení rizik ve vztahu k záměru, průběhu prací a zdrojovému zabezpečení podpory produktivního provozu WebSigner (identifikace, posouzení pravděpodobnosti a dopadu rizik, plánování reakce, realizace plánů při výskytu rizik a aktualizace těchto plánů)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Řízení požadavků na drobné úpravy WebSigner– analýza, příprava a implementace (nad rámec RFC)	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O
Řízení a koordinace činností drobných úprav WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O
Řízení komunikace v rámci podpory produktivního provozu WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Poskytování součinnosti související s převedením služeb na nového Poskytovatele podpory WebSigner	Průběžně před ukončením Smlouvy	S	O/S	O
Zpracování měsíčních protokolů o dostupnosti, poruchách, výpadcích a kapacitní vytíženosti včetně míry dosažení požadovaného SLA	Měsíčně	-	O/S	O
Účast na jednání Pracovních skupin Architektura, účast na jednání příslušných Týmů provozu a dalších jednání dle jednotlivých požadavků projektů	Průběžně	S	O/S	O
Udržování konzistence a aktuálnosti procesního a funkčního modelu WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Formulování a udržování architektonických / technických principů IISSP z pohledu procesů WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Při přípravě a realizaci drobných úprav ve WebSigner oponování jednotlivých návrhů z pohledu procesní / technické architektury WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O
Kontrolování plnění a dodržování procesních principů architektury WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Správa procesní architektury v části WebSigner	Průběžně	S	O/S	O
Součinnost při návrhu a realizaci technické architektury z pohledu řešení WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O
Součinnost při návrhu a realizaci bezpečnostní architektury z pohledu řešení WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O
Správa solution architektury a modelu aplikace WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu WebSigner z pohledu procesní / technické architektury RISRE	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Vyhodnocování dopadů legislativních změn na produktivní provoz WebSigner z pohledu procesní/solution architektury IISSP	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O

Všechny relevantní činnosti v Tabulka č. 2 jsou platné i pro podporu realizace Rozpočtového provizoria. Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 2 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Činnosti řešení zákaznických/provozních požadavků

Tabulka č. 3 Seznam činností v oblasti řešení zákaznických/provozních požadavků

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Analýza zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem WebSigner	Průběžně	S	O/S	O
Realizace zákaznických/provozních požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Testování zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Aktualizace Provozní dokumentace IISSP v návaznosti na realizaci zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Příprava materiálů pro školení v návaznosti na realizaci zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Všechny relevantní činnosti v Tabulka č. 3 jsou platné i pro podporu realizace Rozpočtového provizoria. Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 3 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti WebSigner

Součástí činností je poskytování součinnosti v oblasti bezpečnosti při výkonu podpory WebSigner, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti všech modulů IISSP.

Tabulka č. 4 Seznam činností v oblasti bezpečnosti WebSigner

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Součinnost při rozvoji bezpečnostních prvků WebSigner a IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Kontrola provozního stavu produktů či jejich služeb z pohledu pravidel a standardů bezpečnosti IISSP nastavených SPCSS a MF	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Součinnost při rutinní a pravidelné kontrole záznamů z monitoringu komponent aplikací IISSP, který vykonává SPCSS a MF	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Proaktivní řízení informační bezpečnosti WebSigner a předkládání návrhů preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Součinnost při vyhodnocování dopadů incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu bezpečnosti WebSigner a IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Identifikace a řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktů SAP, WebSigner, případně ostatních komponent IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Zajišťování všech činností dle pravidel nastavení bezpečnosti IISSP dle ETD, GRC, CVA a SSO, vč. následné součinnosti při vyhodnocování dopadů problémů z produktivního provozu IISSP a jejich řešení	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Všechny relevantní činnosti v Tabulka č. 4 jsou platné i pro podporu realizace Rozpočtového provizoria.

Podpora Kompetenčního centra IISSP

Součástí podpory je zejména podpora klíčových uživatelů v rozsahu činností vykonávaných Kompetenčním centrem IISSP.

Tabulka č. 5 Seznam činností podpory Kompetenčního centra

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Definice rozsahu DRT, příprava a realizace, testování	Dle Plánu DRT	O	S	S
Ověření funkčnosti produktů během a po provedení DRT	Dle Plánu DRT	S	O/S	O
Kontrola vytížení systému během špiček	Dle Plánu DRT	S	O/S	O
Řešení výkonových problémů optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profylaxe	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Kontrola, řešení a optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení a řešení nestandardních stavů při jejich běhu	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Všechny relevantní činnosti v Tabulka č. 5 jsou platné i pro podporu realizace Rozpočtového provizoria.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 5 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Správa dokumentace

Platné verze dokumentace jsou ukládány na SP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 5 Smlouvy.

Tabulka č. 6 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Správa technické a provozní dokumentace	Průběžně	S	O/S	O

Činnosti Service Desk 2. až 3. úrovně, součinnost pro 0. a 1. úroveň podpory IISSP

Procesy řízení Servisních hlášení/požadavků v systému Service Desk jsou v souladu s platnými procesy IISSP a v souladu s přílohami Smlouvy. Jedná se o pravidelné zpracování Servisních hlášení v souladu s platným Kvalitativními parametry poskytování Provozní podpory a v součinnosti s MF, Objednatel a ostatními týmy IISSP.

Tabulka č. 7 Seznam činností řízení Servisních hlášení/požadavků

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Service Desk – úroveň 0				
Komunikování s koncovým uživatelem	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Založení servisního hlášení od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Přiřazení servisního hlášení k řešitelské skupině	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Eskalování řešení	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč)	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Řešení problému s přihlašováním	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Řešení problémů popsanych v FAQ	Průběžně na denní bázi	O	S	-
Uzavírání servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	-

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Service Desk – úroveň 1				
Přijetí/vrácení servisního hlášení k řešení	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Simulování problému z předaného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Dokumentování popsaného problému	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Zakládání servisních hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Kontrolování a obnovování platností certifikátů	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Konzultování řešení servisních hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Přehodnocení kategorizace servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Přiřazení servisního hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Průběžné kontrolování stavu řešení servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Eskalování servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Pozastavení servisního hlášení s uvedením důvodu pozastavení	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Sestavování denních, týdenních a měsíčních reportů servisních hlášení dle kategorie a stavu	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Řešení metodických problémů a dotazů	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace)	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz IISSP	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP	Průběžně na denní bázi	O	S	S
Service Desk – úroveň 2				
Řešení servisních hlášení přiřazených z nižší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Dokumentování řešení servisního hlášení a aktualizace FAQ	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Konzultování při řešení servisního hlášení s nižší úrovní podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úroveň podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Komunikování s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikací	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Předání servisního hlášení k analýze, zafixování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Zajištění metodické podpory při řešení požadavků	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Service Desk – úroveň 3				
Analyzování a řešení přiřazených servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Upravování aplikací na základě analýzy	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Otestování úprav	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Analyzování a řešení přiřazeného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O

Realizace procesů patchování komponenty WebSigner, návazné a související činnosti

Činnosti patchování zahrnují přípravu plánu, jeho průběžnou aktualizaci a zejména realizace aktualizace (patchování) systémů nebo aplikací v souladu se schváleným Plánem patchování s cílem zajistit bezproblémový chod komponenty WebSigner.

Tabulka č. 8 Seznam činností procesů patchování a souvisejících činností

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Součinnost při přípravě Plánu patchování pro komponenty IISSP, včetně WebSigner-záplaty, updaty a patche	Průběžně	S	O/S	O
Schválení a aktualizace Plánu patchování	Dle požadavku Týmů podpory, minimálně jednou ročně	O	S	S
Kontrola importu záplat a patchů pro non-SAP aplikace a komponenty dle Plánu patchování, včetně případných oprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Kontrola systému po nahrání DB patches, včetně případných oprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Nastavení a úpravy parametrů všech částí non-SAP komponent na základě výstupů monitoringu	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Průřezové aktivity patchování systému				
Analýza technických dopadů Plánu patchování na komponentu WebSigner	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Analýza aplikačních dopadů Plánu patchování na komponentu WebSigner	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Kontrola systémů po implementaci patchů komponenty WebSigner ve všech prostředích dle Plánu patchování, včetně případných oprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Součinnost při testování infrastruktury a báze na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Testování komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování, včetně zátěžových testů	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Součinnost při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro Bázi a infrastrukturu na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Návrh řešení dopadů a identifikovaných změn pro komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Součinnost při řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování pro Bázi a infrastrukturu na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování pro komponentu WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Součinnost při zvýšené podpoře infrastruktury a báze na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Zvýšená podpora komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O
Správa Provozní dokumentace komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování, včetně potřebných úprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O

Všechny relevantní činnosti v Tabulka č. 8 jsou platné i pro podporu realizace Rozpočtového provizoria. Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 8 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Správa prostředí

Poskytovatel bude v rámci Provozní podpory zajišťovat průřezové činnosti správy neprodukčních prostředí v rozsahu uvedeném v následující tabulce. Na činnosti správy prostředí se nevztahují Parametry SLA uvedené v odst. 4.3 této přílohy.

Tabulka č. 9 Seznam činností správy prostředí

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.		
		MF	SPCSS	Poskytovatel
Monitoring stavu neprodukčních prostředí (vývoj, test)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Řešení všech provozních stavů neprodukčních prostředí (vývoj, test)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Zajištění přenosu vývoje v rámci neprodukčních prostředí	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Zajištění součinnosti při přenosu vývoje do produkčního prostředí	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O
Kontrola systému po přenosu vývoje	Průběžně na denní bázi	S	o/S	O

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 9 Seznam činností správy prostředí jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Kvalitativní parametry poskytování Provozní podpory

Technická specifikace SLA

Tabulka č. 10 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Provozní podpory, v průběhu které je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Provozní podpory. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) ve vztahu k běžné provozní době uvedené v článku 1 tohoto Katalogového listu. Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena s přesahem běžné provozní doby, a to: - pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: - pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena v rozsahu běžné provozní doby: - pracovní dny, 08:00-16:00.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v Service Deskovém systému SPCSS, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.

Název parametru	Popis
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Deskovém systému SPCSS, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozní podpory, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

Kategorizace servisních hlášení

Servisní hlášení typu „incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Tabulka č. 11 Kategorizace incidentů

Kategorizace incidentu	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytování Provozní podpory vztahují, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jeho uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytování Provozní podpory vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz komponenty WebSigner, případně IISSP.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 12 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: - požadavek na informaci, - požadavek na podporu, - požadavek na změnu, - porucha.

Parametry SLA

Poskytovatel je povinen poskytovat Provozní podporu dle Smlouvy pro produktivní prostředí IISSP v níže uvedených reakčních časech.

Tabulka č. 13 Servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
20 minut	40 minut	80 minut	80 minut	-
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	Každý čtvrtek, vždy 19:00-24:00
40 minut	80 minut	3 hodiny	7 hodin	-

V případě, že Poskytovatel nedosáhne při poskytování Provozní podpory úrovně SLA dle parametrů vymezených v Tabulka č. 13, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu.

Smluvní pokuty

Tabulka č. 14 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta z měsíční ceny Provozní podpory v %	Max. výše smluvní pokuty z měsíční ceny Provozní podpory v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	30	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	15	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	2,5	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	30	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	2,5	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	1,5	

Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Provozní podpory poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Provozní podpory, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Provozní podpory a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner**Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů**

Název přílohy	Čestné prohlášení o poddodavatelích
Název veřejné zakázky	PROVOZNÍ A ODBORNÁ PODPORA WEBSIGNER
Ev. číslo veřejné zakázky	VZ2024059
(dále to celé jen „ Veřejná zakázka “)	
Identifikační údaje dodavatele	
Obchodní firma/název dodavatele	ASD Software, s.r.o.
Sídlo	Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk
IČO	62363930
Jméno a příjmení osoby zastupující dodavatele, včetně uvedení titulu opravňujícího k zastupování dodavatele	
(dále to celé jen „ Dodavatel “)	

Dodavatel čestně prohlašuje, že veškeré níže uvedené údaje uvedené v tomto Čestném prohlášení o poddodavatelích jsou pravdivé.

Dodavatel nehodlá plnit žádné části Veřejné zakázky prostřednictvím poddodavatelů.

Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner

Příloha č. 3 – Vzory protokolů a formulářů

Seznam vzorů protokolů a formulářů obsažených v této příloze:

1. Zpráva o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora
2. Nabídka Rozvojových služeb
3. Objednávka
4. Akceptační protokol
5. Protokol o Převzetí Komponenty WebSigner
6. Výkaz Konzultačních služeb

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY				
Období Provozní podpory	[měsíc/rok – BUDE DOPLNĚNO]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner č. [BUDE DOPLNĚNO]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO]			
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]			
Statistické přehledy				
Statistiky počtu Servisních hlášení dle jednotlivých podporovaných produktů a dle typu Servisního hlášení (incident, požadavek)				
[bude doplněn aktuální seznam]				
Přehled porušení úrovně poskytované Provozní podpory				
Incidenty/poruchy, které byly v reportovaném období vyřešeny				
Vyřešené incidenty/poruchy s porušeným SLA	Tiketů celkem		Počty porušení tiketů v jednotlivých kategoriích	
	[BUDE DOPLNĚNO]			
Služba	Neporušeno	Porušeno	Majoritní	Minoritní
Komponenta WebSigner	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Navržená opatření				
[BUDE DOPLNĚNO]				
Výpočet sankcí služby Provozní podpora				
[Za Období Provozní podpory nedošlo k porušení SLA. Na základě výše uvedených skutečností navrhuje Službu Provozní podpora za Období Provozní podpory akceptovat bez sankcí. / Za Období Provozní podpory došlo k následujícím porušení SLA: [BUDE DOPLNĚNO].				
Seznam provedených Operativních provozních činností				
Způsob zadání Operativní provozní činnosti	Popis Operativní provozní činnosti	Rozsah v ČD		
N/A	N/A	0		
Celkem ČD		0		
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	Rozsah a způsob poskytování Provozní podpory WebSigner			
2	[BUDE DOPLNĚNO]			

Schvalovací doložka		
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[BUDE DOPLNĚNO]

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY

Příloha č. 1 - Rozsah a způsob poskytování Provozní podpory WebSigner

KATALOGOVÝ LIST WebSigner

Poskytování Provozní podpory pro komponentu WebSigner

Seznam činností správy komponent a podpora procesů

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost			Plnění ve Vykazovaném období (ANO/NE)
		MF	SPCSS	Poskytovatel	
Pohotovost specialistů pro zajištění dostupnosti v běžné provozní době	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení incidentů v běžné provozní době a rozšířené provozní době	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při správě vývojového, testovacího a produkčního prostředí IISSP	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Správa produktů tvořících komponentu WebSigner	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Profylaxe – aktivní sledování provozu a návrh preventivních opatření, návrh optimalizace	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Analýza provozních logů, včetně součinnosti při analýze logů souvisejících oblastí	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Správa a aktualizace provozní dokumentace, včetně součinnosti při aktualizaci dokumentace IISSP	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Tvorba výkazu poskytnutých služeb	Průběžně na denní bázi	-	S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

Seznam činností Řízení poskytování podpory provozu pro komponentu WebSigner

Vedení Týmu podpory a řízení činností podpory provozu pro komponentu WebSigner

Vedoucí projektu WebSigner/Procesní a technický architekt WebSigner

Zajištění činností Vedoucího týmu WebSigner	Průběžně na denní bázi	-	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení příslušných zdrojů na podporu produktivního provozu WebSigner (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení kvality vykonávání činností podpory produktivního provozu WebSigner (její měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

Řízení časových průběhů činností podpory produktivního provozu WebSigner (závislosti, časové odhady, časové plánování)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení nákladů na podporu produktivního provozu WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení rizik ve vztahu k záměru, průběhu prací a zdrojovému zabezpečení podpory produktivního provozu WebSigner (identifikace, posouzení pravděpodobnosti a dopadu rizik, plánování reakce, realizace plánů při výskytu rizik a aktualizace těchto plánů)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení požadavků na drobné úpravy WebSigner – analýza, příprava a implementace (nad rámec RFC)	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení a koordinace činností drobných úprav WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řízení komunikace v rámci podpory produktivního provozu WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Poskytování součinnosti související s převedením služeb na nového Poskytovatele podpory WebSigner	Průběžně před ukončením Smlouvy	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Zpracování měsíčních protokolů o dostupnosti, poruchách, výpadcích a kapacitní vyčíselnosti včetně míry dosažení požadovaného SLA	Měsíčně	-	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Účast na jednání Pracovních skupin Architektura, účast na jednání příslušných Týmů provozu a dalších jednání dle jednotlivých požadavků projektů	Průběžně	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Udržování konzistence a aktuálnosti procesního a funkčního modelu WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Formulování a udržování architektonických / technických principů IISPP z pohledu procesů WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Při přípravě a realizaci drobných úprav ve WebSigner oponování jednotlivých návrhů z pohledu procesní / technické architektury WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

Kontrolování plnění a dodržování procesních principů architektury WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Správa procesní architektury v části WebSigner	Průběžně	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při návrhu a realizaci technické architektury z pohledu řešení WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při návrhu a realizaci bezpečnostní architektury z pohledu řešení WebSigner	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Správa solution architektury a modelu aplikace WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu WebSigner z pohledu procesní / technické architektury RISRE	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Vyhodnocování dopadů legislativních změn na produktivní provoz WebSigner z pohledu procesní/solution architektury IISSP	Dle požadavku Týmů podpory	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam činností v oblasti řešení zákaznických/provozních požadavků					
Analýza zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem WebSigner	Průběžně	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Realizace zákaznických/provozních požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Testování zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Aktualizace Provozní dokumentace IISSP v návaznosti na realizaci zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Příprava materiálů pro školení v návaznosti na realizaci zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem WebSigner	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při rozvoji bezpečnostních prvků WebSigner a IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

Kontrola provozního stavu produktů či jejich služeb z pohledu pravidel a standardů bezpečnosti IISSP nastavených SPCSS a MF	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při rutinní a pravidelné kontrole záznamů z monitoringu komponent aplikací IISSP, který vykonává SPCSS a MF	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Proaktivní řízení informační bezpečnosti WebSigner a předkládání návrhů preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při vyhodnocování dopadů incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu bezpečnosti WebSigner a IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Identifikace a řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktů SAP, WebSigner, případně ostatních komponent IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Zajišťování všech činností dle pravidel nastavení bezpečnosti IISSP dle ETD, GRC, CVA a SSO, vč. následné součinnosti při vyhodnocování dopadů problémů z produktivního provozu IISSP a jejich řešení	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam činností podpory Kompetenčního centra					
Definice rozsahu DRT, příprava a realizace, testování	Dle Plánu DRT	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Ověření funkčnosti produktů během a po provedení DRT	Dle Plánu DRT	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrola vytížení systému během špiček	Dle Plánu DRT	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení výkonových problémů optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profylaxe	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrola, řešení a optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení a řešení nestandardních stavů při jejich běhu	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam činností správy dokumentace					
Správa technické a provozní dokumentace	Průběžně	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam činností řízení Servisních hlášení/požadavků					
Service Desk – úroveň 0					

Komunikování s koncovým uživatelem	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Založení servisního hlášení od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Přiřazení servisního hlášení k řešitelské skupině	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Eskalování řešení	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč)	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení problému s přihlašováním	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení problémů popsaných v FAQ	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Uzavírání servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	-	[BUDE DOPLNĚNO]
Service Desk – úroveň 1					
Přijetí/vrácení servisního hlášení k řešení	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Simulování problému z předaného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Dokumentování popsaného problému	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Zakládání servisních hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrolování a obnovování platností certifikátů	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Konzultování řešení servisních hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Přehodnocení kategorizace servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Přiřazení servisního hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]

Identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Průběžné kontrolování stavu řešení servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Eskalování servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Pozastavení servisního hlášení s uvedením důvodu pozastavení	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Sestavování denních, týdenních a měsíčních reportů servisních hlášení dle kategorie a stavu	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení metodických problémů a dotazů	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace)	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz IISSP	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP	Průběžně na denní bázi	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Service Desk – úroveň 2					
Řešení servisních hlášení přiřazených z nižší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Dokumentování řešení servisního hlášení a aktualizace FAQ	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Konzultování při řešení servisního hlášení s nižší úrovní podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Komunikování s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikací	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Předání servisního hlášení k analýze, zafixování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Zajištění metodické podpory při řešení požadavků	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Service Desk – úroveň 3					
Analýza a řešení přiřazených servisních hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Upravování aplikací na základě analýzy	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Otestování úprav	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

Analyzování a řešení přiřazeného servisního hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam činností procesů patchování a souvisejících činností					
Součinnost při přípravě Plánu patchování pro komponenty IISSP, včetně WebSigner-záplaty, updaty a patche	Průběžně	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Schválení a aktualizace Plánu patchování	Dle požadavku Týmů podpory, minimálně jednou ročně	O	S	S	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrola importu záplat a patchů pro non-SAP aplikace a komponenty dle Plánu patchování, včetně případných oprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrola systému po nahrání DB patches, včetně případných oprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Nastavení a úpravy parametrů všech částí non-SAP komponent na základě výstupů monitoringu	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Průřezové aktivity patchování systému					
Analýza technických dopadů Plánu patchování na komponentu WebSigner	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Analýza aplikačních dopadů Plánu patchování na komponentu WebSigner	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrola systémů po implementaci patchů komponenty WebSigner ve všech prostředích dle Plánu patchování, včetně případných oprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při testování infrastruktury a báze na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Testování komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování, včetně zátěžových testů	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro Bázi a infrastrukturu na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

Návrh řešení dopadů a identifikovaných změn pro komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování pro Bázi a infrastrukturu na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování pro komponentu WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Součinnost při zvýšené podpoře infrastruktury a báze na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Zvýšená podpora komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Správa Provozní dokumentace komponenty WebSigner na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování, včetně potřebných úprav	dle aktuálního Plánu patchování	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam činností správy prostředí					
Monitoring stavu neprodukčních prostředí (vývoj, test)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Řešení všech provozních stavů neprodukčních prostředí (vývoj, test)	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Zajištění přenosu vývoje v rámci neprodukčních prostředí	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Zajištění součinnosti při přenosu vývoje do produkčního prostředí	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontrola systému po přenosu vývoje	Průběžně na denní bázi	S	O/S	O	[BUDE DOPLNĚNO]

NABÍDKA ROZVOJOVÝCH SLUŽEB			
Číslo Nabídky	[BUDE DOPLNĚNO – XX/YYYY]		
Předmět Nabídky	[BUDE DOPLNĚNO]		
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner č. [BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919		
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO]		
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]
Specifikace rozsahu Rozvojových služeb			
Termín (datum a čas) poskytnutí Rozvojových služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Detailní popis poskytnutí Rozvojových služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Požadavek Poskytovatele na součinnost třetích stran			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Vyjádření k Požadavku			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Odhad pracnosti poskytovaných Rozvojových služeb			
Popis	Počet člověkodnů	Cena za 1 člověkodén [Kč]	Cena celkem bez DPH [Kč]
popis jednotlivých aktivit včetně pracnosti	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
* počet řádku bude přidán dle potřeby	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Celkem	[BUDE DOPLNĚNO]	---	[BUDE DOPLNĚNO]
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis	
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[BUDE DOPLNĚNO]	
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[BUDE DOPLNĚNO]	

OBJEDNÁVKA

OBJYYYYYXXX



číslo

č. j.

SPCSS-xxxxx/20xx

vystavena dne

[BUDE DOPLNĚNO]

Objednatel		Poskytovatel			
Název	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.	Název	[BUDE DOPLNĚNO]		
Sídlo	Na Vápence 915/14 130 00 Praha 3 - Žižkov	Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO] [BUDE DOPLNĚNO]		
IČO	03630919	IČO	[BUDE DOPLNĚNO]		
DIČ	CZ03630919	DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]		
Vystavil	[BUDE DOPLNĚNO]	Smlouva	Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory WebSigner č. [BUDE DOPLNĚNO]		
Na základě	[BUDE DOPLNĚNO]	(dále jen „Smlouva“)			
Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]	Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]		
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]	Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]		
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]	E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]		
Název plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Objednatel objednává od Poskytovatele následující položky:					
Ozn.	Popis	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
1	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	0,00 Kč
Celkem					0,00 Kč
Poznámka		[BUDE DOPLNĚNO]			
Termín plnění		[BUDE DOPLNĚNO]			
Místo plnění		[BUDE DOPLNĚNO]			
Za Objednatele			Za Poskytovatele		
Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]	Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]		
Datum a podpis		Datum a podpis			

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL				
Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner č. [BUDE DOPLNĚNO]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO]			
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]	
Předmět akceptace				
Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytovaných Rozvojových služeb				
Připomínky Objednatele				
Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytovaných Rozvojových služeb				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	[BUDE DOPLNĚNO]			
2	[BUDE DOPLNĚNO]			
3	[BUDE DOPLNĚNO]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[BUDE DOPLNĚNO]		Objednatel	[BUDE DOPLNĚNO]	
[BUDE DOPLNĚNO]		Poskytovatel	[BUDE DOPLNĚNO]	

PROTOKOL O PŘEVZETÍ KOMPONENTY WEBSIGNER

Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner č. [BUDE DOPLNĚNO]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO]			
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]	
Předmět akceptace				
<i>hodnocení a akceptace Převzetí komponenty WebSigner</i>				
Připomínky				
<i>připomínky k rozsahu a kvalitě Převzetí komponenty WebSigner</i>				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	[BUDE DOPLNĚNO]			
2	[BUDE DOPLNĚNO]			
3	[BUDE DOPLNĚNO]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[BUDE DOPLNĚNO]		Objednatel	[BUDE DOPLNĚNO]	
[BUDE DOPLNĚNO]		Poskytovatel	[BUDE DOPLNĚNO]	

VÝKAZ KONZULTAČNÍCH SLUŽEB				
Období Konzultačních služeb	[měsíc/rok – BUDE DOPLNĚNO]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozních a odborných služeb WebSigner č. [BUDE DOPLNĚNO]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO]			
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]	
Popis Konzultačních služeb		Počet člověkohodin		
[BUDE DOPLNĚNO]		[BUDE DOPLNĚNO]		
[BUDE DOPLNĚNO]		[BUDE DOPLNĚNO]		
Připomínky Objednatele				
Připomínky ke Konzultačním službám				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam příloh Výkazu Konzultačních služeb				
P. č.	Název přílohy			
1	[BUDE DOPLNĚNO]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[BUDE DOPLNĚNO]		Objednatel	[BUDE DOPLNĚNO]	
[BUDE DOPLNĚNO]		Poskytovatel	[BUDE DOPLNĚNO]	