**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ TECHNICKÉ PODPORY**

Číslo 2025/012 NAKIT

|  |  |
| --- | --- |
| **Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.** |  |
| se sídlem: | Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10 |
| IČO: | 04767543 |
| DIČ: | CZ04767543 |
| zastoupen: | xxx  |
| zapsán v obchodním rejstříku | Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322 |
| bankovní spojení: | xxx xxx |
| (dále jen „**Objednatel**“)  |  |

a

|  |
| --- |
| **initMAX s.r.o.** |
| se sídlem | Plynární 1617/10, Holešovice, 170 00 Praha 7 |
| IČO: | 11923652 |
| DIČ: | CZ11923652 |
| zastoupen: | xxx |
| zapsán v obchodním rejstříku | C 356164 vedená u Městského soudu v Praze |
| bankovní spojení | xxxxxx |
| (dále jen „**Poskytovatel**“) |  |

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

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**ZZVZ**“), tuto Smlouvu o poskytnutí technické podpory (dále jen „**Smlouva**“).

**Preambule**

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „**Technická podpora produktu Zabbix**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Předmět a účel Smlouvy
	1. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje k poskytnutí tří leté technické podpory k produktu Zabbix verze 5 a vyšší (dále jen „**Služba**“ nebo „**Služby**“). Specifikace Služby, vč. jejího rozsahu a úrovně SLA jsou specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy.
	2. Účelem této Smlouvy je zajištění poskytování technické podpory při rozvoji produktu Zabbix verze 5 a vyšší.
	3. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo EOBJ je Poskytovatel povinen uvést na daňovém dokladu (faktuře) – viz čl. 4 odst. 4.2 Smlouvy. Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 4.6 této Smlouvy.
	4. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že poskytované Služby jsou ve prospěch systémů, které jsou tzv. kritickou informační infrastrukturou (dále jen „**KII**“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“), a současně se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“), a to minimálně po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy.
2. Cena
	1. Celková cena za poskytování Služby dle této Smlouvy je stanovena v českých korunách a činí 1 988 676,- Kč bez DPH (slovy jeden milion devět set osmdesát osm tisíc šest set sedmdesát šest korun českých). Celková cena je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být zvýšena. K ceně podle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
	2. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za Službu již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí ceny jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování Služby dle této Smlouvy.
3. Doba, místo a podmínky plnění
	1. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služby dle této Smlouvy od nabytí účinnosti Smlouvy. Služby budou Objednateli poskytovány po dobu tří let od nabytí účinnosti Smlouvy.
	2. Místem plnění je Praha.
	3. Poskytovatel je při poskytování Služby povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady produktu a za újmu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele Objednateli, Poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
	4. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Služby v místě plnění, přičemž veškeré výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služby dle této Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně Služby.
	5. Započetí poskytování Služeb bude zachyceno v protokolu o poskytování Služby, který bude podepsaný oběma Smluvními stranami, přičemž za protokol o poskytování Služeb se považuje i akceptace poskytování Služby prostřednictvím e-mailového kontaktu osob Smluvních stran ve věcech technických dle Přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „**Protokol**“).

4. Platební podmínky

* 1. Cena za poskytování Služeb za tříleté období bude Poskytovateli uhrazena jednorázově, a to na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem a doručeného Objednateli. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu/akceptace Protokolu (čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy) Objednatelem.
	2. Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zejména tyto údaje:
1. číslo Smlouvy;
2. číslo Evidenční objednávky (EOBJ);
3. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
4. popis fakturovaného plnění;
5. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
6. číslo účtu Poskytovatele;
7. kopie Protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami ve smyslu čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy.
	1. Poskytovatel odešle vystavený daňový doklad (fakturu) nejdéle do tří (3) kalendářních dnů od jeho vystavení:
8. buď v elektronické podobě na adresu

xxx

b) nebo doporučeně na zasílací adresu

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., Kodaňská 1441/46

101 00 Praha 10 – Vršovice.

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
	2. Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
	3. V případě, že faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto zastavuje a nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Objednateli.
	4. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za Služby.
	5. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
	6. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.
1. Další práva a povinnosti Smluvních stran
	1. Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
		1. poskytnout Objednateli Služby řádně a včas, a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou;
		2. neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných Služeb jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené Příloze č. 1 této Smlouvy, nebude-li touto osobou výslovně uvedeno jinak;

# během poskytování Služeb umožnit Objednateli potřebnou kontrolu poskytování Služeb; V případě, že Objednatel zjistí v průběhu plnění předmětu Smlouvy nedostatky, Poskytovatel je povinen na písemnou výzvu Objednatele tyto nedostatky odstranit bez nároku na navýšení ceny poskytovaných Služeb bezodkladně, nejdéle však do pěti (5) kalendářních dní ode dne obdržení výzvy;

* + 1. včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informací či dokladů nutných pro poskytování Služeb;
		2. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
		3. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši;
		4. udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy v platnosti licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy pro řádné a včasné poskytnutí Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena a poskytování Služeb nejsou v rozporu s jakýmkoliv právem třetí osoby, vč. ochrany duševního vlastnictví;
		5. je a po celou dobu účinnosti Smlouvy bude výlučným vlastníkem hmotných, nehmotných složek poskytovaných služeb a není jakkoliv smluvně či zákonně omezen v dispozici s těmito složkami a je oprávněn převést bez dalšího vlastnické právo či jiné právo k hmotným a nehmotným složkám na Objednatele.
	1. V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele dle této Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil tuto Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Objednateli veškerou újmu, která Objednateli vznikne v důsledku takového stavu a smluvní pokutu dle čl. 8 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace § 2050 Občanského zákoníku.
	2. Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy, zejména:
		1. Poskytovateli bezodkladně po nabytí účinnosti této Smlouvy poskytnout veškeré informace a předat dokumenty a poklady nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, předání a převzetí dokumentace a podkladů mezi Smluvními stranami bude stvrzeno podpisy na předávacím protokolu;
		2. nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
	3. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy třetí osobu (poddodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím poddodavatele souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování důvěrných informací ve smyslu článku 6. Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění provedené prostřednictvím poddodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
	4. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
	5. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	6. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvním stranám Smlouvou či Objednávkou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.
	7. V případě, že Poskytovatel ve lhůtách uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy vadu neodstraní nebo ani nezačne s jejím odstraňováním, je Objednatel oprávněn vadu odstranit sám, nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Poskytovatele.
	8. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
	9. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
	10. Smluvní strany se zavazují, že:
1. neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
2. úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného.

Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

* 1. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
	2. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
	3. Smluvní strany se zavazují vzájemně se písemně informovat o případných změnách např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy.
	4. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom předpisů týkajících se mezinárodních sankcí, zejm. pak čl. 5k nařízení Rady EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Rady EU č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, vč. prováděcího nařízení Rady EU 2022/581 ze dne 8. dubna 2022, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**předpisy o mezinárodních sankcích**“). Dodavatel prohlašuje, že u něho, jakož ani u okruhu sledovaných subjektů dle právních předpisů o mezinárodních sankcích vztahujícího se k plnění této Smlouvy není dána překážka uzavření či plnění této Smlouvy. Dále výslovně Poskytovatel zvláště prohlašuje, že nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje sankcionovaným subjektům ve smyslu tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že: (i) prohlášení musí být v platnosti po celou dobu plnění Smlouvy a (ii) jsou-li do tohoto prohlášení zahrnuti poddodavatelé či jiné třetí osoby, je Poskytovatel je povinen zjistit skutečnosti vztahující se k těmto třetím osobám s řádnou péčí, přinejmenším ověřením informace u třetích osob a prověřením veřejných rejstříků a evidencí. Poskytovatel je povinen zajistit smluvně dodržování příslušných povinností a omezovat rizika vyplývajících z okolností vedoucích k mezinárodním sankcím.
	5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho prohlášení dle odst. 5.15 tohoto článku Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy.
1. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů
	1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli v souvislosti s poskytováním podpory dle této Smlouvy a veškeré další informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.
	2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
	3. Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrných informací před jejich neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
	4. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani je nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
	5. Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.
	6. Povinnost chránit Důvěrné informace dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
		* je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
		* byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
		* jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
		* příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
		* jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
		* je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli;
		* je Objednatel povinen sdělit jakékoli třetí osobě.
	7. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
	8. Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Poskytovatele, je-li Poskytovatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci osobní údaje kontaktních osob/realizačního týmu poskytnuté ve Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob, které jsou poskytnuty v rámci Smlouvy, pouze a výhradně pro účely související s plněním Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, která je těmito právními předpisy odůvodněna. Poskytovatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním Smlouvy Objednateli předává.
	9. Poskytovatel nepředává Objednateli v rámci poskytnutí Služeb kromě případu uvedeného v odst. 6.8 tohoto článku Smlouvy žádné další osobní údaje. V případě, že součástí poskytování služeb bude předání osobních údajů podléhajících ochraně dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně upozornit a Objednatel je oprávněn dle svého uvážení převzetí osobních údajů odmítnout.
	10. Pro případ, že Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k takovým informacím, jež budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Poskytovatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
	11. Vznikne-li v souvislosti s předáváním osobních údajů povinnost uzavřít mezi Smluvními stranami smlouvu o zpracování osobních údajů a není-li taková smlouva mezi Smluvními stranami dosud uzavřena, zavazují se Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů neprodleně uzavřít v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
2. **Kybernetická bezpečnost**
	1. Poskytovatel se zavazuje informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním dle této Smlouvy, a které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB.
	2. Poskytovatel provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
	3. Poskytovatel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost v souvislosti s plněním této Smlouvy.
	4. Poskytovatel umožní Objednateli provedení zákaznického auditu u Poskytovatele a zavazuje se poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „**zákaznický audit**“). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v případě auditu kybernetické bezpečnosti, dle §16 VyKB, Objednatelem provozované KII. Dále lze provést zákaznický audit v případě řešení kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu uzavřené Smlouvy.
	5. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy třetí osobu (poddodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím poddodavatele souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele, že bude dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem a nebude při plnění předmětu této Smlouvy postupovat v rozporu s požadavky Objednatele uvedenými v této Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně doložit Objednateli na základě jeho výzvy smluvní dokumenty se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat závazek poddodavatele poskytovat plnění v souladu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy.
	6. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k plnění této Smlouvy.
	7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.

V případě, že Poskytovatel bude při poskytování Služeb mít zřízen a využívat přístup do produktu Zabbix, se výše uvedené požadavky dále rozšiřují.

* 1. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové.
	2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s poskytovanými Službami je možné povolit pouze zaevidované fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
	3. Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele.
	4. Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.
	5. Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části produktu Zabbix programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci produktu Zabbix nebo jiných informačních nebo komunikačního systémů, uvedených v bodě 1.4 této Smlouvy, nebo nelegální získání dat a informací.
	6. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k informačním a komunikačním systémům bude realizován s využitím zařízení Objednatele. V případě, že Objednatel povolí Poskytovateli přístup do interní sítě a/nebo k informačním a komunikačním systémům Objednatele ze zařízení Poskytovatele, musí veškerá tato zařízení Poskytovatele splňovat příslušné bezpečnostní standardy Objednatele.
1. **Kontaktní osoby Smluvních stran**

## Kontaktní osobami jsou uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.

* 1. Kontaktní osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména stvrdit poskytnutí Služby dle této Smlouvy podpisem a vznášet požadavky/připomínky/incidenty k poskytování Služby.
	2. V případě změny kontaktní osoby je Smluvní strana povinna neprodleně tuto skutečnost písemně oznámit druhé Smluvní straně bez nutnosti uzavírat dodatek k této Smlouvě. Tato změna je účinná okamžikem doručení oznámení druhé Smluvní straně. Kontaktní osoby Smluvních stran dle tohoto článku Smlouvy nejsou oprávněny podepsat tuto Smlouvu ani případné dodatky k této Smlouvě.
1. **Smluvní pokuty a sankce**
	1. Smluvní pokuty v případě nedodržení sjednaných parametrů dostupnosti poskytovaných Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy jsou sjednané v Příloze č. 1 této Smlouvy.
	2. V případě porušení ochrany Důvěrných informací Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětset tisíc korun českých).
	3. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích.
	4. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno způsobem prokazujícím doručení, nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury povinné Smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
	5. Zaplacením smluvní pokuty či úroku z prodlení není nijak dotčeno právo Smluvních stran na náhradu vzniklé újmy v plném rozsahu, ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat službu ve sjednané kvalitě. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace § 2050 občanského zákoníku. Újma, která Objednateli vznikne, bude Poskytovatelem uhrazena na základě Objednatelem vystavené samostatné faktury.
	6. V případě porušení bezpečnostních požadavků Poskytovatelem dle této Smlouvy, uvedených v článku 7 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětset tisíc korun českých).
2. **Doba trvání Smlouvy**
	1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 1. 2025 za podmínky zveřejnění Smlouvy v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Bude-li Smlouva v registru smluv zveřejněna později než 1. 1. 2025, nabývá Smlouva účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
	2. Tato Smlouva se uzavírá se na dobu určitou v délce tří (3) let od nabytí účinnosti Smlouvy.
	3. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Objednatele v souladu s odst. 9.6 Smlouvy, nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou v případě podstatného porušení Smlouvy.
	4. Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
		* + 1. je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
				2. Poskytovatel zpřístupní jakékoli informace o poskytovaných službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 6. Smlouvy;
				3. Poskytovatel neposkytne Služby řádně (ve sjednaném čase nebo rozsahu) dle Smlouvy;
				4. Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující;
				5. byl Poskytovatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
	5. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně. Plnění řádně poskytnutá ke dni zániku Smlouvy odstoupením si Smluvní strany nebudou vracet.
	6. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou jednoho (1) měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.
	7. Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost
	a účinnost ustanovení článku 6. týkajícího se zachování Důvěrných informací, ustanovení o smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i dalších ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.
3. **Závěrečná ustanovení**
	1. Tato Smlouva, smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí i smluvní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
	3. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
	4. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
	5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v Příloze č. 1 Smlouvy.
	6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou s využitím provozovatele poštovních služeb, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.
	7. Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku, jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
	8. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Podstatná změna textu této Smlouvy nebo změna, která by nebyla připuštěna ZZVZ, je vyloučena.
	9. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
	10. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
	11. Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsaná zaručeným elektronickým podpisem odpovědnými zástupci obou Smluvních stran.
	12. Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1 - Specifikace Služby vč. parametrů SLA

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne: dle data el. podpisu | V Praze dne: dle data el. podpisu |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **xxx** | **xxx** |
| xxxNárodní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. | xxx**initMAX s.r.o.** |

**Příloha č. 1 – Specifikace Služby vč. parametrů SLA**

# Technická specifikace Služby

Technická podpora k produktu Zabbix verze 5 a následujících, který je Objednatelem používán pro monitoring KKI infrastruktury MV ČR v rozsahu:

|  |  |
| --- | --- |
| č. | Požadavek |
|  | Asistence při upgrade produktu Zabbix na vyšší LTS podporované verze produktu včetně doporučené databáze |
|  | Vzdálená pomoc při řešení incidentů, a to buď telefonickou podporou nebo i vzdáleným přístupem do prostředí Zabbix Zadavatele |
|  | Konzultace při tvorbě „Zabbix šablon“ a skriptů pro získávání měřených dat z jednotlivých technologií |
|  | Konzultace při integraci produktu Zabbix s ostatními stávajícími a budoucími management, monitoring, „network inventory“ a „network automation“ nástroji v infrastrukturách MV a NAKIT |
|  | Periodická školení při uvedení nové verze produkt Zabbix pro technické pracovníky provozu a architektury |
|  | Konzultace k návrhu architektury a doporučených postupů |
|  | Konzultace při vzniku událostí a odhalování jejich kořenových příčin |
|  | Konzultace se standardizací prostředí provozního monitoringu |
|  | Konzultace při tvorbě pracovních postupů |
|  | Zajištění informovanosti o zranitelnosti produktu Zabbix (přímé označení pod CVE, zerodays, …) včetně návrhu/doporučení řešení |

# Požadavky na Službu

|  |  |
| --- | --- |
| č. | Požadavek |
| 1. | Počet monitorovaných zařízení a metrik: **bez omezení** |
| 2. | Počet podporovaných Zabbix serverů, Zabbix Proxy serverů a Zabbix agentů: **bez omezení**Aktuální počet podporovaných Zabbix serverů je 12ks, Zabbix Proxy je 32 ks s výhledem na další růst celkového počtu – toto bych dal do Kapitoly 2, v tabulce 2. bod jako doplnění informace k požadavky na neomezený počet serverů |
| 3. | Počet požadavků na technickou podporu: **bez omezení** |
| 4. | Dostupnost technické podpory: **8x5, v pracovních dnech** |
| 5. | Přístup do portálu technické podpory dodavatele |
| 6. | V případě přechodu Objednatele na vyšší verzi produktu Zabbix poskytnutí rozdílového školení pro pracovníky týmu provozního monitoringu v ceně kontraktu |
| 7. | Přístup do portálu technické podpory výrobce Zabbix v režimu 24x7 – doplnit do Kapitoly 2 do tabulky jako další bod |

# Specifikace rozsahu a úrovně poskytovaných služeb v rámci technické podpory

## Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za následujících podmínek:

1. Hot-line
2. v místě plnění dle čl. 3 odst. 3.2 Smlouvy
3. nahlášení incidentu ze strany Objednatele musí obsahovat alespoň tyto údaje:
* jméno osoby, která incident nahlásila,
* jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
* kategorii incidentu,
* popis incidentu.
1. Jednotlivé incidenty jsou na základě definice incidentů rozděleny do tří (3) kategorií:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Definice** |
| **A – Kritická** | Kritický incident znamená nejzávažnější úroveň kritičnosti události, která se projevuje tím, že Objednateli nastává zásadní omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů, navázaných na produkt Zabbix. |
| **B – Nekritická** | Nekritický incident znamená úroveň události, která se projevuje tím, že Objednatel může Zabbix používat, ale jsou omezeny jeho zobrazovací, nebo nevýznamné funkčnosti, případně se může jednat o událost snížení dostupnosti redundance. |
| **C – Provozní/Operativní** | Provozní/Operativní incident znamená událost, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie Kritické ani mezi vadu kategorie Nekritické, a která nemá vliv na obchodní procesy Objednatele. |

 Poskytovatel se pro Kritické incidenty zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky (následně pak však vždy písemně) převzetí požadavku do 2 hodin od jeho nahlášení Objednatelem.

 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že kategorii incidentu určuje vždy Objednatel.

 **Definice SLA parametrů**

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | Definice |
| **Provozní doba**  | Je definována jako časové období, kdy musí být služba dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. Schválené plánované odstávky jsou výjimkou z provozní doby. |
| **Dostupnost** | Je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident nebo vada kategorie A (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Služeb. |
| **Doba odezvy**  | Je definována jako doba mezi začátkem incidentu a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jeho řešení a v případě možnosti také o předpokládané době jejího ukončení. |
| **Doba vyřešení** | Je definována jako doba mezi začátkem incidentu a informováním Objednatele o vyřešení incidentu, odstranění případného incidentu a obnovení funkcionality. |

**Minimální dostupnost a doby odezvy pro řešení vzniklých incidentů:**

Provozní doba: 8x5, pracovní dny

Minimální dostupnost:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie incidentu** | **Maximální doba odezvy** | **Maximální doba odstranění incidentu** |
|  |  |
| **A – Kritická** | 2 hodiny | 4 hodiny  |
| **B – Nekritická** | 4 hodiny  | 72 hodin  |
| **C – Provozní/operativní** | 8 hodin  | 168 hodin  |

Doba odezvy je ze strany Poskytovatele splněna, pokud v uvedeném čase předá Objednateli informaci o způsobu řešení incidentu a předpokládaném termínu odstranění incidentu. Tuto informaci předá Poskytovatel Objednateli prostřednictvím níže specifikovaného nástroje:

**Helpdesk**

**xxx**

Povinnosti Poskytovatele

* + Poskytovatel se zavazuje:
* Spolupracovat s odpovědnými pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy,
* Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.

# Smluvní pokuty

1. Při překročení garantovaných lhůt technické podpory dle kapitoly č. 3 této přílohy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli sankce v následující výši:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie incidentu** | **Překročení maximální doby odezvy** (v Kč/ za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu odezvy) | **Překročení maximální doby odstranění incidentu** (v Kč/ za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou dobu vyřešení.) |
| **A** | 0,1 % z ceny Smlouvy (odst. 2.1 Smlouvy) | 1 % z ceny Smlouvy (odst. 2.1 Smlouvy) |
| **B** | 0,1 % z ceny Smlouvy (odst. 2.1 Smlouvy) | 0,3 % z ceny Smlouvy (odst. 2.1 Smlouvy) |
| **C** | - | 0,05 % z ceny Smlouvy (odst. 2.1 Smlouvy) |

1. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené újmy.

# Odpovědné a kontaktní osoby

* 1. **Za Objednatele**

xxx

* 1. **Za Poskytovatele**

xxx