Smlouva o podpoře 25/600/0019

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ"), a s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon"), smlouva níže uvedeného znění na akci

„Technická podpora systému Aplikace pro administraci číselníků"

Smluvní strany

Aricoma Digital s.r.o.
Se sídlem: Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12440
Zastoupená: Bc. Jiří Šilhan
Spojení: [redacted]
IČ: 47117087
DIČ: CZ47117087
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
Číslo účtu: 217570063/0300
Adresa pro doručování korespondence: Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha Strašnice
dále jen **„zhotovitel"**

a

Česká republika – Generální ředitelství cel
Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4
Jednající: [redacted]
Spojení: [redacted]
IČ: 71214011
DIČ: CZ71214011
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 1020011/0710
Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4
dále jen **„objednatel"**

Objednatel a zhotovitel (dále také jako „**smluvní strany**") uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem **„Technická podpora systému Aplikace pro administraci číselníků"** (dále jen „**smlouva**") (systém Aplikace pro administraci číselníků dále jen „APAČ").
Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k autorskému zákonu a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ").

[redacted]

C2o - Interní/osobní údaje

I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek

A. Zhotovitele provádět technickou podporu jím vyvinutých programových produktů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, technickou podporou se rozumí zejména:

1.1. Instalace, resp. implementace produktů do testovacího a provozního prostředí, včetně ověření funkčnosti,

1.2. zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat na obrazovkách, většinou na základě změny logických datových vazeb,

1.3. zapracování požadovaných grafických změn zobrazování výstupních dat v tiskových sestavách, většinou na základě změny logických datových vazeb,

1.4. zajištění procesů testování nových verzí aplikací na straně zhotovitele a podporu a konzultaci testovacích procesů na straně objednatele,

1.5. zajištění instalací, případně součinnost při instalacích na testovací a provozní prostředí informačního centra objednatele,

1.6. provádění úprav stávajících funkčností, které vyplývají z legislativních změn, souvisejících procesních změn nebo požadavků uživatelů, ale nepřinášející funkčnosti nové,

1.7. provádění úprav rozhraní uvedených programových produktů k nově vyvinutým aplikacím, případně k nově vyvinutým verzím již existujících aplikací třetích stran, a to na základě plánovaných nebo operativních požadavcích objednatele,

1.8. zajištění aktualizace zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou,

1.9. zajištění provozní podpory (odstraňování závažných technických problémů) a správy databází uvedených programových produktů,

1.10. analytická a procedurální podpora provozu (diagnostika a návrh řešení nestandardních stavů a jednotlivých problémů uživatelů pro garanty objednatele, podpora při tvorbě vnitřních aktů řízení, aby odpovídaly navrženým procesům, které jsou či budou implementovány v aplikaci a případně budou upravovány během úprav),

1.11. při změně, aktualizaci nebo přechodu na vyšší verzi operačních systémů bude v rámci díla zaměstnanci zhotovitele provedeno testování vlivu takové změny na aplikace Informačního systému Celní správy ČR (dále jen „ISCS“).

1.12. úpravy databázových struktur a jejich optimalizace, která zabezpečí efektivní provoz s co nejmenšími technickými nároky,

1.13. zabezpečení integrity dat ve vztahu k datům v databázi evropského systému,

1.14. vytvoření dokumentace
- pro modelování architektury informačních systémů a aplikací (SW) ve frameworku ArchiMate (verze ArchiMate 2.0., ArchiMate 3.0. a další),
- pro modelování Use Case diagramů v UML grafickém jazyce (verze 2.5 a další),
- pro modelování procesů BPMN notaci (verze 2.0 a další),

1.15. zpracování datového modelu a jeho průběžná aktualizace,

1.16. zajištění součinnosti při migraci stávající databáze(í) do nového prostředí při přechodu na nový informační systém,

C2o - Interní/osobní údaje

1.17. optimalizace databáze(í) v průběhu provozního cyklu aplikace,

1.18. popis aktuálních komunikačních rozhraní (wsdl soubory, pohledy, apod.).

(Dále jen „**dílo**".)

B. Objednatele v souladu s ustanoveními smlouvy bezvadné dílo převzít a za řádnou a včasnou realizaci díla zhotoviteli zaplatit dle této smlouvy.

II. Povinnosti smluvních stran

2.1. Povinnosti zhotovitele:

a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických a právních vad. Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze objednatelem schválené produkty a služby.

b) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatele obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla. Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla objednateli prokazatelně předat, nebo je se souhlasem objednatele prokazatelně zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat. Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.

c) Veškeré podklady, které byly objednatelem zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit objednateli po splnění svého závazku (předání díla), pokud není ujednáno jinak.

d) Zhotovitel je povinen zajistit plnění povinností ze zákona o kybernetické bezpečnosti uvedené v Příloze č. 6 této smlouvy.

2.2. Zhotovitel je povinen zajistit, že:

a) před instalací prostředků pro zpracování informací, které jsou předmětem díla, bude jeho zaměstnanci provedena kontrola, že tyto prostředky neobsahují viry nebo jiné škodlivé programy,

b) při likvidaci prostředků pro zpracování informací, které jsou nahrazeny v rámci díla, budou v likvidovaných prostředcích obsažená data a licencované programy odstraněny,

c) při změně programového vybavení v rámci vývoje či servisu jím bude vytvořena záloha původního programového vybavení včetně jeho konfigurace, kterou předá určenému zaměstnanci objednatele uvedenému v čl. XIII. této smlouvy.

d) Zhotovitel je povinen provádět vývoj privátních programů a jejich testování mimo provozní prostředky ISCS. Jsou-li k testování užita provozní data, je zhotovitel povinen zajistit jejich modifikaci tak, aby nemohla být zneužita.

e) Zhotovitel je povinen poskytnout seznam zaměstnanců, kteří budou vstupovat do objektu objednatele, tento seznam bude v případě potřeby aktualizován v rámci kontrolních dnů.

f) Zhotovitel je povinen své pracovníky podílející se na díle a vstupující do objektů objednatele seznámit se zásadami BOZP a PO, a to minimálně v rozsahu přílohy č. 5 této smlouvy „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci".

C2o - Interní/osobní údaje

2.3. Zaměstnanci zhotovitele podílející se na plnění díla jsou povinni:

a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění díla,

b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů objednatele, které nesouvisejí s plněním díla,

c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s plněním díla,

d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech objednatele, které nesouvisejí s plněním díla,

e) seznámit se se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele dle přílohy č. 5 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“, podpisem stvrdit tento úkon na objednatelem předloženém seznamu zaměstnanců a uvedené zásady dodržovat,

f) při podpoře provozní správy ISCS, jmenovitě při protokolování bezpečnostních událostí ISCS, zajistit řízený přístup k prostředkům protokolování a k záznamům protokolů.

2.4. Zhotovitel díla může pověřit jeho provedením jinou osobu (subdodavatele). V tomto případě má zhotovitel odpovědnost, jako by dílo prováděl sám. Zhotovitel má povinnost neprodleně informovat objednatele o tom, že pověřil provedením díla nebo jeho části subdodavatele.

2.5. Pracovníci zhotovitele nebudou kromě odpovědné osoby objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele pro řešení předmětu této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně objednatele.

2.6. Povinnosti objednatele:

a) Umožnit přístup pracovníků zhotovitele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla, a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům.

b) Poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci díla podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla.

c) Zajistit zhotoviteli pro plnění díla vývojové a testovací prostředí.

d) Zajistit přístup a připojení k vývojovému, testovacímu a provoznímu prostředí.

e) Převzít bezvadné dílo ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.

f) Dodržovat provozní podmínky užívání prokazatelně dodané zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele.

g) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.

h) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.

i) Objednatel po dobu plnění smlouvy zpřístupní zhotoviteli systém pro řízení změn (dále jen „SBM“), který slouží k registraci, evidenci a další administraci požadavků ze strany objednatele v souladu s metodologií ITSM v režimu 24/7 a poskytne přístup do této aplikace oprávněným osobám zhotovitele.

2.7. Pokud objednatel neposkytne zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích

C2o - Interní/osobní údaje

prací a požadavků zaznamenaných v SBM, ke které se neposkytnutí součinnosti vztahuje, a to o dobu trvající maximálně počet dní, po které zhotovitel nemohl řádně smlouvu plnit.

2.8. Objednatel je oprávněn po ukončení díla, ale před jeho předáním, provést operativní rizikovou analýzu za účelem zjištění, zda dílo negativně neovlivnilo bezpečnost ISCS.

2.9. Objednatel je oprávněn neprodleně po přejímce díla odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům zhotovitele podílejícím se na díle, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS.

2.10. Objednatel je oprávněn schvalovat změny zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle, vstupujících do objektů objednatele, seznámených se zásadami BOZP a PO v objektech objednatele, a to formou číslovaného dodatku smlouvy, prvotní seznam takových zaměstnanců je uveden ve čl. XIII. této smlouvy. Pro doplňování dodatků platí pravidla uvedená v čl. XVII. – Závěrečná ustanovení.

2.11. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1. až 2.5. tohoto článku uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle čl. X. – Smluvní sankce podle této smlouvy.

2.12. Zaměstnanci objednatele určení podle odst. 2.10. a 2.11. tohoto článku jsou uvedeni v čl. XIII. této smlouvy. Změny oprávněných osob a osob realizačního týmu budou smluvní strany provádět písemnou formou (sdělením) prostřednictvím SBM. Objednatel je oprávněn prostřednictvím SBM schvalovat změny zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle, vstupujících do objektů objednatele a seznámených se zásadami BOZP a PO v objektech objednatele.

2.13. Zaměstnancem zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem je [redacted]

2.14. Zaměstnancem objednatele odpovědným za dohled nad plněním bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1. až 2.5. tohoto článku specifikovaných objednatelem a plněných zhotovitelem je [redacted]

III. Podmínky a způsob plnění smlouvy

3.1. Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na provedení prací v rámci díla včetně závazných termínů jejich dokončení prostřednictvím SBM. Postup díla a výsledky díla budou sledovány a vyhodnocovány v SBM.

3.2. Zadávat jednotlivé požadavky do SBM jsou oprávněny za objednatele pouze osoby určené dle čl. XIII.

3.3. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 1 660 hodin po dobu účinnosti smlouvy.

IV. Změnové řízení

4.1. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušného požadavku v SBM. Výsledkem změnového řízení může být provedení obsahových nebo termínových změn u příslušného požadavku v SBM.

4.2. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak zůstává v platnosti původní požadavek.

C2o - Interní/osobní údaje

V. Převzetí předmětu smlouvy

5.1. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách stanovených v SBM, a to formou Předávacího protokolu, jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami objednatele a zhotovitele uvedenými v článku XIII. této smlouvy.

5.2. Objednatel má právo na vyjádření, resp. na vrácení výsledků dodaných prací zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodávaných prací zhotovitelem objednateli.

5.3. Pokud objednatel ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dílčích plnění díla zjistí, že předané výsledky neodpovídají zadání úkolu a stanoveným výsledkům a cílům, má právo výsledky dodaných dílčích plnění díla vrátit zhotoviteli k dopracování s konkrétními písemně formulovanými připomínkami a důvody, proč je nepřevzal.

5.4. Zhotovitel má povinnost ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne vrácení výsledků dílčích plnění díla objednatelem odstranit vady podle požadavků objednatele. V případě, že se objednatel nevyjádří, resp. nevrátí výsledky dílčích plnění díla zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací zhotovitelem, považují se výsledky za převzaté.

5.5. Objednatel je oprávněn převzít výsledky dodaných prací na díle od zhotovitele i před uplynutím 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle, a to podepsáním Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v příloze 3 této smlouvy, odpovědnou osobou uvedenou v čl. XIII. této smlouvy, na kterém bude výslovně uvedeno, že objednatel netrvá na 14 (slovy: čtrnácti) denní lhůtě.

VI. Místo a termín plnění díla

6.1. Místem plnění díla je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, 140 96 Praha 4.

6.2. Konkrétní termíny jednotlivých dílčích dodávek prací na díle této smlouvy budou závazně stanoveny v SBM.

VII. Cena díla

7.1. Smluvní cena za 1 hodinu práce je stanovena částkou 1 200,- Kč (slovy: jeden tisíc dvě stě korun českých) bez DPH, to je 1 452,- Kč (slovy: jeden tisíc čtyři sta padesát dva korun českých) se zákonnou sazbou DPH dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ve výši 21 %.

7.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelem převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu platnosti této smlouvy, nepřekročí částku bez DPH:

1 992 000,- Kč

(slovy: jeden milion devět set devadesát dva tisíc korun českých),

to je s 21% DPH ve výši 418 320,- Kč celkem

2 410 320,- Kč

(slovy: dva miliony čtyři sta deset tisíc tři sta dvacet korun českých).

C2o - Interní/osobní údaje

7.3. Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena za dílo zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, pojištění, předání a záruční servis díla.

VIII. Platební podmínky

8.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za provedené práce měsíčně, a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce. Částka bude stanovena na základě počtu vykázaných hodin v měsíčních výkazech práce podepsaných odpovědnými osobami uvedenými v čl. XIII.

8.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu, příslušné předávací protokoly a identifikaci zástupce zhotovitele. Faktura včetně příslušných předávacích protokolů musí být zaslána elektronicky – cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**

8.3. Měsíční výkaz práce tvoří specifikaci faktury a je její nedílnou součástí.

8.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

8.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejblíže následující pracovní den.

8.6. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.

8.7. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se zhotovitel stane ke dni poskytnutí úplaty za uskutečněné zdanitelné plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

IX. Odstraňování provozně-technických problémů v provozním prostředí

9.1. Objednatel poskytne zhotoviteli přístup do aplikace SBM, ve které jsou evidovány chybové stavy z provozního prostředí.

9.2. Řešitelem případu může být i zhotovitel, aplikace SBM informuje řešitele o přidělení případu.

C2o - Interní/osobní údaje

9.3. Je-li to pro řešení případu nezbytné, objednatel konzultuje případ se zhotovitelem a spolupracují na společném řešení.

9.4. Objednatel předá zhotoviteli případ k řešení v případě, že se jedná o provozně-technický problém, který nelze objednatelem vyřešit, či je to z obsahu případu vhodnější.

9.5. Případy objednatel i zhotovitel řeší průběžně. Maximální předpokládaná doba na řešení případu je 60 (slovy: šedesát) dní ode dne zaevidování případu. Tato lhůta neplatí u závažných technických problémů (incidentů) v provozním prostředí, na které se použijí pravidla uvedená v čl. X. této smlouvy.

X. Odstraňování závažných technických problémů v provozním prostředí

10.1. V případě, že dojde ke vzniku závažného technického problému (incidentu) v díle v provozním prostředí uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy, oznámí objednatel tuto skutečnost bezodkladně zhotoviteli prokazatelným způsobem s uvedením, jak se závažný technický problém projevuje. Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle dle přílohy č. 1 této smlouvy.

10.2. Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závažného technického problému v pracovních dnech a pracovní době (9-17 hodin) nejpozději do 4 (slovy: čtyř) hodin od jeho oznámení zhotoviteli a tento závažný technický problém odstranit, tj. uvést dílo dle přílohy č. 1 této smlouvy do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámeného závažného technického problému, nejdéle však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne oznámení tohoto incidentu. U oznámení incidentu doručených dodavateli po pracovní době se lhůta na odstranění začíná počítat od začátku následujícího pracovního dne, tj. od 9:00 hodin.

10.3. Pro evidenci těchto případů se použije postup, kdy požadavky na odstranění závažného technického problému, bude objednatel zadávat prostřednictvím aplikace SBM.

10.4. Objednatel je oprávněn z důvodu uplatnění čl. XI. této smlouvy incidenty zadat do SBM z důvodu možného uplatnění dle čl. XII. této smlouvy. U incidentů zaevidovaných do SBM se použije pro zahájení prací přiměřeně odstavec 10.2. tohoto článku. Objednatel k incidentu evidovaném v SBM uvede poznámku v případě uplatnění čl. XII. této smlouvy, tedy že provedené práce neodpovídají čl. XI. této smlouvy. Na základě takové poznámky v SBM zhotovitel sníží fakturovanou odměnu dle čl. VIII. odst. 8.1 této smlouvy postupem podle čl. VIII. odst. 8.6 této smlouvy. Poznámka objednatele v SBM vyspecifikuje rozsah uplatnění malusu dle čl. XII. této smlouvy.

10.5. Zhotovitel je povinen popsat do aplikace SBM příčinu vzniku problému ve lhůtě viz odstavec 10.2. tohoto článku a navrhnout způsob opravy, stav řešení a ukončení opravy.

10.6. Vznikne-li závažný technický problém, musí být zhotovitelem opraven jednotlivě hlášený případ, ale i všechny ostatní nehlášené související chyby. Má-li chyba dosah do komunikačního rozhraní a byla-li předána nekonzistentní data, musí být opravena i tato nesprávná komunikace.

C2o - Interní/osobní údaje

XI. Definování kvality a parametrů

10.1. Systémy uvedené v příloze č. 1 této smlouvy musí v provozním prostředí zajistit požadované funkčnosti v takové kvalitě, která odpovídá požadavkům na funkčnost systému uvedeným v příloze č. 4 této smlouvy.

10.2. Chod systémů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy musí být zajištěn v kvalitě, která neohrožuje provozní prostředí. Hodnocení kvality systému se dělí na bezproblémové, rizikové a nefunkčnost dle přílohy č. 8 této smlouvy.

10.3. Hodnocení kvality se přímo váže na nastavení parametrů pro požadované stavy a chování systému v jednotlivých částech a funkčnostech uvedených v příloze č. 8 této smlouvy. Výčet popisu funkčností není konečný. V případě rozvoje aplikace mohou být definovány další kvalitativní požadavky, které budou definovány písemným dodatkem k této smlouvě. Definovaný výčet uvedený v příloze č. 8 této smlouvy obsahuje nejsledovanější požadavky provozního prostředí.

10.4. Hodnocení kvality dle přílohy č. 8 této smlouvy zahrnuje u nefunkčnosti systémů i procentuální hodnotu malusu

XII. Uplatnění malusu do peněžního plnění

12.1. V případě, že zhotovitel neplní předmět smlouvy v požadované kvalitě a parametrech, je objednatel oprávněn požadovat snížení odměny fakturované zhotovitelem dle čl. VIII. odst. 8.1 této smlouvy uplatněním malusu dle přílohy č. 8 této smlouvy.

12.2. Malus se uplatňuje u plnění objednaného v aplikaci SBM v procentuální výši dle přílohy č. 8 této smlouvy z částky fakturované zhotovitelem za každý měsíc samostatně. Malus je možné uplatnit až do výše 70 % měsíční fakturace. Celkový malus dle této smlouvy nepřesáhne 70 % plnění smlouvy, tzn. 70 % z celkové fakturace dle této smlouvy.

12.3. Malus tvoří procentuální součet porušení kvality a parametrů podle jednotlivých definovaných skutečností v čl. XI. této smlouvy.

XIII. Smluvní sankce

12.4. V případě prodlení zhotovitele s dokončením zadání (provedením úkolu) uvedeného v aplikaci SBM, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3250,- Kč (slovy: tři tisíce dvě stě padesát korun českých) za každý započatý den prodlení.

12.5. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění oznámeného závažného technického problému nebo s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 10.2 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3250,- Kč (slovy: tři tisíce dvě stě padesát korun českých) za každý započatý den prodlení.

12.6. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 10.2 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3250,- Kč (slovy: tři tisíce dvě stě padesát korun českých) za každý započatý den prodlení.

12.7. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka ve lhůtě uvedené v čl. XIV. odst. 14.3 této smlouvy, je objednatel oprávněn

C2o - Interní/osobní údaje

požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2200,- Kč (slovy: dva tisíce dvě stě korun českých) za každý započatý den prodlení.

12.8. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.1 písm. b) až e) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2200,- Kč (slovy: dva tisíce dvě stě korun českých) za každý prokázaný případ porušení.

12.9. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.2 písm. a) až e) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2200,- Kč (slovy: dva tisíce dvě stě korun českých) za každý prokázaný případ porušení.

12.10. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.3 písm. b) až g) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2200,- Kč (slovy: dva tisíce dvě stě korun českých) za každý prokázaný případ porušení.

12.11. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.4 a 2.5 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2200,- Kč (slovy: dva tisíce dvě stě korun českých) za každý prokázaný případ porušení.

12.12. Ustanoveními o smluvních sankcích není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.

12.13. V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle čl. VIII. Platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelem neovlivnitelných, je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením 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, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě porušení dle tohoto odstavce odpovídá výše úroků náhradě škody.

12.14. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v čl. II. odst. 2.1 až 2.5 této smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.

12.15. Smluvní sankce je splatná do 10 (slovy: deset) dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.

12.16. Ujednáním o smluvní sankci není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.

12.17. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. XX. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.

12.18. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.

C2o - Interní/osobní údaje

12.19. Výslovně se touto smlouvou sjednávají smluvní sankce stanovené v tomto článku. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím nebude přihlíženo.

12.20. V případě, že podle této smlouvy vznikne objednateli z jedné a té samé skutečnosti právo na smluvní sankci i na uplatnění malusu, uplatní objednatel pouze malus tak, aby nedošlo k uplatnění dvou postihů za jedno stejné porušení smlouvy na zhotoviteli.

12.21. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 1806 OZ, tzn. že úroky z úroků nelze požadovat.

XIV. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo

14.1. Zhotovitel poskytuje na výsledky dodaných prací záruku v délce 24 (slovy: dvacet čtyři) měsíců ode dne jejich protokolárního převzetí objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou objednatel nemohl užívat výsledky dodaných prací v důsledku odstraňování oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka.

14.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem v aplikaci SBM.

14.3. Objednatel je povinen vadu, na kterou se vztahuje záruka, oznámit zhotoviteli v písemné formě bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit tj. uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však do 30 dnů od oznámení vady zhotoviteli.

14.4. Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ.

14.5. Škodou se rozumí jakékoliv peněžité i nepeněžité plnění vzniklé objednateli z důvodu nedodržení smluvního ujednání s vazbou na požadovanou kvalitu dodaného produktu (díla).

14.6. Vzniklou škodu objednatel sdělí písemnou formou zhotoviteli. Doba splatnosti škody je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení písemnosti na adresu objednatele.

14.7. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla od okamžiku jeho protokolárního převzetí.

14.8. V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou. Okamžikem nabytí práva na užití díla nabývá objednatel také právo do díla zasahovat, a to například upravovat jej, rozmnožovat jej, překládat jej a zpracovávat jeho zdrojové kódy, a to jak ze strany objednatele, tak ze strany jiného subjektu vybraného objednatelem, a to za účelem dalšího rozvoje díla (vytvoření nových funkcionalit anebo rozvoje či změny stávajících funkcionalit) anebo jeho napojení na jiné aplikace (SW), užívané, provozované nebo vytvářené objednatelem nebo jím vybraným subjektem, případně funkční propojení s jinými aplikacemi užívanými, provozovanými či vytvářenými objednatelem nebo jím vybraným subjektem. S tímto zhotovitel výslovně souhlasí.

14.9. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 2370 OZ, tzn. že licenci není možné vypovědět.

C2o - Interní/osobní údaje

XV. Omezení odpovědnosti zhotovitele

15.1. Zhotovitel nebude, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených ve zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentaci, nebo v technických a bezpečnostních standardech objednatele, ručit za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.

15.2. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací dle požadavků v aplikaci SBM, pokud nebude možné ze strany objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací zhotovitelem.

15.3. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací operativně požadovaných objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost objednatele a/nebo třetí strany, tato byla zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.

XVI. Součinnost a komunikace smluvních stran

16.1. Při plnění této smlouvy jsou na straně objednatele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:

[redacted]

Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost se zhotovitelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku zhotovitele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),

b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),

c) pracovníci objednatele, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy, včetně akceptování odhadnutého rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci od zhotovitele převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.

16.2. Při plnění této smlouvy jsou na straně zhotovitele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:

[redacted]

C2o - Interní/osobní údaje

Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost s objednatelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),

b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),

c) pracovníci zhotovitele, kteří mají právo přebírat požadavky na služby dle předmětu této smlouvy, včetně odhadování rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci objednateli předat a následně akceptovat jejich řádné dodání budou uvedeni.

16.3. Změny oprávněných osob a osob realizačního týmu budou smluvní strany provádět písemnou formou (sdělením) prostřednictvím aplikace SBM.

XVII. Platnost a účinnost smlouvy

17.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem uzavření oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy bude uveřejněna v registru smluv. Objednatel se zavazuje, že tuto smlouvu včetně jejích příloh (s vyloučením jinak chráněných informací) uveřejní v registru smluv a o jejím uveřejnění bude prostřednictvím e-mailové zprávy informovat oprávněnou osobu zhotovitele.

17.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2025. V případě, že do 31. 12. 2025 bude mezi smluvními stranami uzavřena nová smlouva se stejným předmětem, pozbývá tato smlouva platnosti a účinnosti nabytím účinnosti nové smlouvy.

17.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.

17.4. Shledá-li objednatel nebo zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou smluvní stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé smluvní straně doručeno. Odstoupení od smlouvy bude předcházet písemná výzva k dodatečnému odstranění nedostatků ve lhůtě 30 dní ode dne doručení výzvy ke zjednání nápravy od objednatele nebo zhotovitele.

17.5. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se považuje:

a) prodlení při plnění termínů stanovených v aplikaci SBM delší než 30 (slovy: třicet) dnů,

b) neřešení incidentů v požadované kvalitě a termínu (viz příloha č. 8 této smlouvy),

c) porušení zásad spolupráce s objednatelem (viz příloha č. 7 této smlouvy).

Podstatným porušením smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny zhotoviteli delší než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany objednatele.

C2o - Interní/osobní údaje

17.6. Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit odstupující smluvní straně na základě faktury vystavené odstupující smluvní stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující smluvní strany vzniklé jako přímý důsledek odstoupení od smlouvy.

17.7. Smluvní strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno dílo v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy dle schválených požadavků v aplikaci SBM, které jsou dokončeny a předány objednateli za podmínek uvedených v této smlouvě.

17.8. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

XVIII. Zvláštní ujednání

18.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 OZ.

18.2. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám, avšak při dodržení závazků mlčenlivosti dle této smlouvy.

18.3. Objednatel nemá bez souhlasu zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

18.4. Zhotovitel nemá bez souhlasu objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

XIX. Vyšší moc

19.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

19.2. Za okolnosti vylučující odpovědnost smluvních stran za prodlení s plněním smluvních závazků dle této smlouvy (vyšší moc) jsou považovány takové překážky, které nastanou nezávisle na vůli povinné smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti z této smlouvy, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná smluvní strana takovou překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku smluvních závazků z této smlouvy vznik nebo existenci těchto překážek předpokládala.

19.3. Za překážky dle předchozího odstavce se výslovně považují živelné pohromy, jakákoliv embarga, občanské války, povstání, válečné konflikty, teroristické útoky, nepokoje nebo epidemie, které se dotýkají přímo smluvních stran a přímo plnění dle této smlouvy. Za živelné pohromy se zejména považují požár, úder blesku, povodeň nebo záplava, vichřice nebo krupobití, sesuv nebo zřícení lavin, skal, zemin nebo kamení. Za epidemii se považuje zejména nemoc Covid 19 a důsledky s touto nemocí spojené, např. karanténa nařízená příslušnými hygienickými orgány na některou ze smluvních stran jako celek, případně na většinu (50 %) zaměstnanců některé ze smluvních stran. Za okolnost vylučující odpovědnost zhotovitele se výslovně nepovažuje jakýkoliv problém

C2o - Interní/osobní údaje

zhotovitele s plněním jeho subdodavatelů (např. programátorů jiných subjektů, lektorů, osob pronajímajících prostory).

19.4. Nastanou-li okolnosti vylučující odpovědnost jedné ze smluvních stran, které způsobí či mohou způsobit podstatné zpoždění jakéhokoliv termínu podle této smlouvy, jsou smluvní strany povinny neprodleně se o těchto okolnostech vylučujících odpovědnost informovat a vstoupit do jednání ohledně řešení vzniklé situace. Objednatel ani zhotovitel nejsou oprávněni takto vzniklé situace jakkoliv zneužít ve svůj prospěch v souladu se zásadou nemo turpitudinem suam allegare potest a jsou povinni v dobré víře usilovat o dosažení přijatelného řešení pro obě smluvní strany v co nejkratší době. V případě porušení této povinnosti spolupracovat s kteroukoliv smluvní stranou, je tato smluvní strana v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy.

19.5. V případě, že nedojde k dohodě smluvních stran, termíny plnění jednotlivých povinností podle této smlouvy dotčené okolností vylučující odpovědnost, se prodlužují o dobu, po kterou okolnost vylučující odpovědnost trvala.

19.6. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, či vznikla z jejích hospodářských poměrů.

19.7. Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá příslušná překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

XX. Utajení informací

20.1. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele, o technickém vybavení objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl.

20.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.

20.3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

20.4. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.

20.5. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ, pokud svým obsahem odpovídají definici obchodního tajemství dle OZ.

20.6. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

XXI. Závěrečná ujednání

21.1. Tato smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách

C2o - Interní/osobní údaje

smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

21.2. Smluvní strany podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci v prvním stupni příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

21.3. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění smlouvy s výjimkou změn podle čl. XVI. této smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této smlouvy.

21.4. Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.

21.5. Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.

21.6. Smluvní strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

21.7. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se ZZVZ.

21.8. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.

21.9. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, se smluvní strany dohodly, že objednatel zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění ve lhůtě, stanovené tímto zákonem. Osobní údaje smluvních stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

21.10. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.

C2o - Interní/osobní údaje

21.11. Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.

21.12. Smluvní strany obdrží po jednom elektronickém originálu uzavřené smlouvy.

21.13. Tato smlouva obsahuje následující přílohy:

Příloha č. 1	Seznam provozovaných aplikací v Celní správě ČR (1 strana)
Příloha č. 2	Měsíční výkaz práce – vzor (1 strana)
Příloha č. 3	Předávací protokol – vzor (1 strana)
Příloha č. 4	Technická specifikace (2 strany)
Příloha č. 5	Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany (3 strany)
Příloha č. 6	Bezpečnostní pravidla pro dodavatele ISCS (2 strany)
Příloha č. 7	Zásady spolupráce (1 strana)
Příloha č. 8	Hodnocení kvality (1 strana)
Příloha č. 9	Seznam použitých zkratek (1 strana)
Příloha č. 10	Vymezení pojmů (1 strana)

21.14. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísni a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

21.15. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy:

V Praze dne

[redacted]

V Praze dne

Bc. Jiří Šilhan

Digitálně podepsal Bc. Jiří Šilhan
Datum: 2025.02.04 14:29:26 +01'00'

.....

za zhotovitele
Bc. Jiří Šilhan
jednatel společnosti
Aricoma Digital s.r.o.

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 1 Seznam provozovaných aplikací v Celní správě ČR

a) APAČ (Centrální aplikace pro správu číselníků)

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 2 Měsíční výkaz práce – vzor

Projekt:	*Název dokumentu:*	*Autoři:*	*verze:*	
			Datum vydání:	
Závaznost	*Jméno souboru.:*		*Aktualizace:*	
			Strana:	

VÝKAZ PRÁCE ZA ….

/ ke smlouvě č. xx/xxxx „**Technická podpora systému APAČ**“/

Modul	**Popis**	***Hod.***
Technická podpora systému APAČ		
Celkem		

V Praze dne: x.x.xxxx

---------- ----------

za objednatele za zhotovitele

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 3 Předávací protokol – vzor

Objednatel:	**Generální ředitelství cel**	**Číslo smlouvy:**	
Zhotovitel:	**Aricoma Digital s.r.o.**		

Předmět předání a převzetí **(Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)**
1.
2.
3.
4.
5.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Zhotovitele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě Objednatele. Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Objednatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.

Datum předání:

Objednatel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

Zhotovitel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 4 Technická specifikace

Technická specifikace

Informační systém APAČ (Centrální aplikace pro správu číselníků)

Popis

Aplikace je navržena a provozována jako centrální webová aplikace v třívrstvé architektuře na technologiích firmy Microsoft.

- Prezentační vrstva je zajištěna klientem instalovaným lokálně na pracovní stanici.
- Aplikační vrstva je napsána v prostředí Microsoft .NET Framework, verze 3.5 SP.1.
- Datová vrstva je tvořena relační databází Microsoft SQL Server 2014. Manipulace s daty je zajišťována prostředím rozhraní jednotlivých modulů. Data jsou ukládána centrálně v IC CS.

Způsoby komunikace mezi systémy jsou zabezpečeny prostřednictvím webservices/DB komunikace. Pro autorizaci a autentizaci uživatelů je využita služba Active Directory.

Systém APAČ je součástí IS CS. Byl vyvinut jako otevřený systém, který zahrnuje mechanismy pro centrální správu cca 550 číselníků, které jsou jednotným zdrojem jak pro celní a daňové řízení, tak pro podnikatelskou veřejnost a další interní aplikace provozované v celní správě. Aplikace umožňuje přijímat do číselníků informace ze zdrojů EU, od vybraných organizací v ČR i odborných útvarů GŘC. Zajišťuje automatizované zpracování těchto datových vstupů, umožňuje provádět další úpravy těchto informací vybraným pracovníkům GŘC, zajišťuje distribuci informací z číselníků stanoveným odběratelům v rámci Celní správy, vybraným státních organizacím ČR a podnikatelské veřejnosti. Všechny číselníky i provozní data aplikace jsou uloženy v relační databázi.

Spolehlivý a bezpečný provoz číselníků v rámci aplikace APAČ je nutnou podmínkou pro to, aby aplikace provozované pro plnění úkolů Celní správy (především celní a daňové řízení) byly funkční a v aktuálním stavu. Systém APAČ umožňuje mimo jiné provádění součinností vůči třetím subjektům (banky, zdravotní pojišťovny, ČSSZ, jakékoliv jiné třetí subjekty).

Z provozního hlediska zajišťuje celou řadu funkčností:

- Příjem a konverzi datových souborů různých typů, které obsahují aktualizace číselníkových dat
- Zapracování aktualizací do centrálních číselníků včetně kontrol integrity a logiky dat
- Export číselníkových výstupů v různém formátu podle potřeb odběratelů

Pro zajištění výše uvedených funkčností jsou vytvořeny workflow rutiny, které jsou spouštěny buď ve zcela automatickém režimu, nebo podle potřeb manuálním způsobem. Systém umožňuje rovněž manuální vstupy a aktualizaci číselníkových dat.

Právním rámcem pro vývoj a provoz systémů APAČ a NIT je zejména:

- nařízení Rady (EHS) č. 2913/1992, kterým se vydává celní kodex Společenství, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „celní kodex“),
- nařízení Komise (EHS) č. 2454/1993, kterým se provádí nařízení Rady (EHS) č. 2913/1992, kterým se vydává celní kodex Společenství, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 13/1993 Sb., celní zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „celní zákon“),
- zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „DŘ“).

C2o - Interní/osobní údaje

Zpracovávaná data

Do systému APAČ se předávají data z CS/RD (Jednotný číselníkový systém pro celní a daňové řízení provozovaný v EU), od ČNB (kurz a diskontní sazby), od dalších vládních organizací ČR (SZIF, ČBÚ).

Systém přímo komunikuje s dalšími systémy CLARA/LAURA – při zpracování vstupních dat. Pro ostatní systémy je primárním zdrojem jednotné číselníkové sady (všechny celně-deklarační aplikace provozované v CS (CDSCis), systém SingleWindow (registr licencí), inteligentní formuláře pro veřejnost (SPD) i vnitřní použití, interní aplikace.

Komunikace se dalšími systémy:

Auditní repository – APAČ průběžně zasílá stavy zpracovávaných dat

Claudie - APAČ zasílá informaci o vzniku exportu

Provoz

Systém je v rutinním provozu od roku 2012 a je vyvíjen na míru podle potřeb organizace a dle platné legislativy

Předmět zakázky

Předmětem zakázky je závazek zhotovitele provádět technickou podporu jím vyvinutých programových produktů.

Vlastnická práva

Výhradním tvůrcem i dodavatelem výše uvedených systémů je firma Aricoma Digital s.r.o. (dále jen "Dodavatel"). Tento Dodavatel prováděl jak samotnou analýzu, tak vývoj a zavedení těchto systémů do provozu. Dále zabezpečuje provozní podporu těchto aplikací. Všechny uvedené systémy jsou vysoce specializované systémy vyvinuté na základě specifických podmínek a nemají využití mimo Celní správu ČR.

Produkty stávajícího Dodavatele požívají ochrany zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a to se všemi důsledky z něho plynoucími, tj. včetně udělení souhlasu k užití díla, jeho úpravám a zásahům do celého díla souvisejícím nejen s plněním služeb rozvoje a aktualizace díla, ale i správy a servisu celého provázaného systému.

Příloha č. 5 Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany

Zaměstnanci externích společností jsou povinni:

1. Při vstupu do budovy se vždy ohlásit u zaměstnance odboru 12, majícího danou práci na starosti.
2. Pohybovat se jen v prostoru opravovaného zařízení, na které byli přivoláni.
3. Počínat si při práci tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví, dodržovat předpisy o ochraně a bezpečnosti při práci a stanovené pracovní postupy.
4. Vstupovat do kontrolovaných prostor jen se svolením vedoucího střediska, mistra nebo mechanika, a to v předepsaném ochranném oděvu. Vstup do čistých a kontrolovaných prostor je povolen v kombinézách z bezúletového materiálu a příslušné obuvi.
5. Zaměstnanci externích firem jsou povinni během práce dodržovat pořádek a vždy po vykonání určené práce uvést pracoviště do původního stavu.
6. Oznámit vedoucímu zaměstnanci ihned nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví ostatních zaměstnanců.
7. Řídit se bezpečnostními tabulkami, které jsou v objektu umístěny.
8. Nezabraňovat přístupu k rozvaděčům energií, hasicím přístrojům a únikovým východům.
9. Při odchodu z pracoviště odpojit elektrické spotřebiče.
10. Před započetím práce se informovat, v jakém stavu se nachází zařízení, na kterém se bude pracovat.
11. Oprava, seřizování, úprava, údržba a čištění zařízení se provádějí, jen je-li zařízení odpojeno od přívodu energií. Není- li to technicky možné, musí se učinit vhodná ochranná opatření.
12. Při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu se musí používat nejiskřící nářadí, antistatický oděv a antistatická obuv.
13. Před zahájením prací s otevřeným ohněm a po jejich ukončení se musí o této skutečnosti informovat [redacted]
14. Při vyhlášení požárního poplachu urychleně opustit ohrožený prostor a odebrat se na shromaždiště dle evakuačního plánu pracoviště, na kterém vykonává svou činnost.
15. Počínat si tak, aby svým chováním, jednáním a činností nezavdal příčinu k požáru, ekologické nebo jiné havárií.
16. Dodržovat a respektovat platné příkazy, zákazy a nařízení, se kterými byli seznámeni, dále všechny bezpečnostní tabulky, nápisy, symboly a příkazy.
17. Počínat si při výkonu činnosti tak, aby svým jednáním nebo chováním nebo vlastní činností neohrožovali zdraví a životy zaměstnanců a osob zdržujících se v areálu nebo majetek celní správy.
18. V souvislosti se svou činností dodržovat na pracovištích pořádek a čistotu, zabezpečovat průchodnost přístupových a únikových komunikací.
19. Zajišťovat bezpečnost používaných strojů a mechanismů, provádět kontrolu stavu pracoviště, používaného nářadí a nástrojů a zjištěné závady neprodleně odstraňovat.
20. Oznamovat svým nadřízeným příp. pověřeným zaměstnancům celní správy ty závady a nedostatky, které by mohly být příčinou bezpečnostní nehody (úrazu) nebo havárie, a které nejsou schopni odstranit vlastními silami a prostředky.
21. Vykonávat pracovní činnost pouze na určených, vyhrazených a převzatých pracovištích za dohodnutých podmínek, ze kterých se nesmějí bez souhlasu pověřeného zaměstnance celní správy svévolně vzdalovat s výjimkou naléhavých případů (nevolnost, nemoc, úraz apod.) a odchodu na přestávku v práci dle zákoníku práce v platném znění.
22. Dodržovat zákaz kouření v celém areálu budovy GŘC s výjimkou míst k tomu určených a označených jako „Kuřárna“. Kouření je povoleno pouze v kuřárnách, které jsou umístěny na schodištích.
23. Používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení (svařování, pálení, broušení, řezání, vrtání,

C2o - Interní/osobní údaje

letování, natavování apod.) pouze na určených a schválených údržbářských pracovištích (např.svařovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen sesouhlasem odpovědných zaměstnanců GŘC [redacted] nebo [redacted] kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.
24. Oznamovat svým nadřízeným resp. pověřeným zaměstnancům celní správy snížení zdravotní způsobilosti k výkonu práce (nevolnost, nemoc, zdravotní indispozice) nebo jiných okolností, které mohou ovlivnit bezpečný výkon práce.
25. Respektovat rozhodnutí, příkazy a doporučení pověřených zaměstnanců celní správy a zaměstnanců, kteří vykonávají kontrolní a dozorčí činnost na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ostrahy majetku.
26. Řídit se dalšími obecně závaznými předpisy a normami, jakož i místními předpisy a organizačními normami v oblasti BOZP a PO, se kterými byly zaměstnanci externí společnosti seznámeny v rámci proškolení BOZP a PO.
27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné osobní ochranné pracovní prostředky (dále jen „OOPP“).
28. V případě vzniku požáru v budově GŘC jsou zaměstnanci externích společností povinni zakročit k odvrácení škody, pokud tím nevystavují vážnému ohrožení sebe, nebo ostatní přítomné zaměstnance a ohlásit požár dle požárních poplachových směrnic na ohlašovnu požáru 261332782.
29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu, je povinen na místě,v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinačních hodinách [redacted] V ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Dále je nutné neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy, kde došlo k úrazu.
30. Dodržovat zákaz požívání alkoholických nápojů, návykových látek a omamných prostředků na všech pracovištích. Uvedený zákaz se vztahuje i na donášení alkoholických nápojů a omamných prostředků ve všech prostorách a objektech celní správy. Dodržovat povinnost přicházet na pracoviště ve střízlivém stavu a setrvat v něm po celou pracovní dobu.

Používání OOPP:

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinna zajistit externí společnost sama.
2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).

Zaměstnancům externích společností je zakázáno:

1. Přinášet a používat (i před vstupem) alkoholické nápoje do objektů či areálu Celní správy ČR.
2. Požívat či jinak zneužít účinné látky nebo přípravky, které se na střediscích používají nebo vyrábějí.
3. Odstraňovat nebo poškozovat bezpečnostní zařízení, kryty, značky. Odstraňovat nebo poškozovat instalované bezpečnostní, požární a informativní tabulky, nápisy, symboly, vyřazovat z činnosti další bezpečnostní opatření (ochrany, kryty, zábradlí, zábrany apod.) svévolně provádět další nepovolené úpravy bezpečnostního a protipožárního vybavení pracoviště.

C2o - Interní/osobní údaje

4. Pokud se provádí práce v čistém prostoru musí se dodržet pravidla chování v čistých prostorech podle provozního řádu střediska.
5. Používat nástroje, nářadí, stroje, zařízení a dopravní a manipulační prostředky, které nesplňují požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a nebyly u nich provedeny předepsané prohlídky, zkoušky a revize.

Seznámení zaměstnance externích společností s rizikem požáru:

1. Každý zaměstnanec provádějící činnost v areálu společnosti je povinen řídit se požárním řádem pracoviště a v případě vzniku mimořádné události (požár, havárie apod.) také požárním evakuačním plánem a poplachovými směrnicemi.
2. Při zpozorování požáru je každý povinen jej uhasit pomocí ručních hasicích přístrojů případně spuštěním stabilního hasicího zařízení. Není li to možné, bezodkladně vyhlásit požární poplach a ohlásit vznik požáru – na tel.č. [redacted]el.150 nebo tlačítkem EPS.

Životní prostředí:

Je povinností všech zaměstnanců externích společností zdržovat se veškerých činností, které by mohly vést k ohrožení či poškození životního prostředí (např. volně odhazovat či netřídit odpad do nádob k tomu určených, vylévat zbytky kapalin do kanalizace, používat zařízení, která nevyhovují technickým požadavkům, aj.).

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 6 Bezpečnostní pravidla pro dodavatele ISCS

(dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti)
(dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti)
(Minimální bezpečnostní standard, podpůrný materiál NÚKIB, verze 1.0, ke dni 17.července 2020)

Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění dle této smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem Kritické informační infrastruktury nebo Významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. b) nebo d) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti"). Zhotovitel a objednatel jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze smlouvy.
Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této smlouvy a dále v průběhu plnění dle této smlouvy upozornit objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem.

a) Dodavatel má povinnost se seznámit s pravidly objednatele, která zohledňují jeho požadavky systému řízení bezpečnosti informací a plnit je.

b) Dodavatel bere na vědomí, že objednatel pravidelně přezkoumává plnění smluv s významnými dodavateli z hlediska systému řízení bezpečnosti informací.

c) Dodavatel má povinnost oznamovat objednateli neobvyklé chování informačního a komunikačního systému a podezření na jakékoliv zranitelnosti

d) Dodavatel bere na vědomí, že přístup k jednotlivým aplikacím a datům systému ICT smí být povolen pouze na základě úspěšné autentizace a autorizace uživatele.

e) Přístupy musí být přidělovány identitě uživatele identifikované uživatelským jménem; identifikátory identity uživatele musí být jednoznačné a vždy spojitelné s konkrétní fyzickou osobou.

f) Identita a její platnost musí být zavedena/měněna/rušena během procesu vzniku/změny/ukončení pracovního vztahu zaměstnance nebo na základě smluvního vztahu s dodavatelem.

g) Dodavatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn při přípravě a provedení testů Za přípravu a zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů provedení testů součinnost potřebných zaměstnanců CS i dotčených dodavatelů externích služeb.

h) Dodavatel má povinnost se seznámit s pravidly objednatele, která jsou obsažena v níže uvedeném seznamu ostatní bezpečnostní dokumentace objednatele, a která zohledňují jeho požadavky systému řízení bezpečnosti informací a plnit je:

- P00 Politika kybernetické bezpečnosti ISCS
- P03 Politika organizační bezpečnosti
- P04 Politika řízení dodavatelů
- P05 Politika bezpečnosti lidských zdrojů
- P07 Politika řízení přístupu
- P22 Politika zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů

i) Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinen poučit relevantní osoby dodavatele o jejich povinnostech, teoreticky a prakticky je školit, seznámit je s platnými bezpečnostními politikami a kontrolovat jejich dodržování

C2o - Interní/osobní údaje

j) V případě vyvíjeného informačního nebo komunikačního systému dodavatelem musí být definovány a dokumentovány následující požadavky:

- požadavky na licenční ujednání, vlastnictví kódu a práv duševního vlastnictví
- požadavky na osvědčení kvality a správnosti provedených prací,
- požadavky na uložení zdrojového kódu
- požadavky na právo přístupu k vývoji pro audit bezpečnosti a správnosti provedené práce,
- požadavky na smluvní podmínky na bezpečnost a zabezpečení kódu,
- požadavky na provedení testů zranitelnosti před instalací v produkčním prostředí.

k) V případě webových aplikací je dodavatel povinen zajistit vývoj dle principů definovaných ve standardu OWASP v aktuálním znění.

Příloha č. 7 Zásady spolupráce

Spolupráce zhotovitele s objednatelem je prestižní záležitostí pro dodavatele a tento si této vzájemné spolupráce cení.

Zásady spolupráce vycházejí z principů firemní kultury, metod práce, oprávnění a povinností objednatele dané zákonnou úpravou.

Vzájemná spolupráce slouží k budování prestiže objednatele, ale i samotného dodavatele.

Základem pro vzájemnou spolupráci je dodržování povinností dané touto smlouvou, ale i vzájemné respektování členů týmu, jejich vzájemná sounáležitost při řešení úkolů, komunikativnost, vstřícnost a hospodárnost. Spolupráce je i odpovědnost.

Zásady:

Komunikativnosti a vstřícnosti – objednatel i zhotovitel spolu komunikují takovým způsobem, aby se žádná ze smluvních stran nemohla jednáním druhé smluvní strany cítit poškozená. Obě smluvní strany společně komunikují tak, aby si vzájemně porozuměly. Výklad objednatele je pro zhotovitele závazný.

Zákonnosti – smluvní strany jednají v souladu s platnými zákony a jinými právními předpisy, interními předpisy objednatele, souvisejícími se smluvním vztahem.

Sounáležitosti s firemní kulturou – firemní kultura objednatele je specifický sociální systém nastavený vnitřními procesy organizace a její organizační strukturou. Osoby spolupracující s objednatelem a tedy i dodavatel HW i SW je povinen se této firemní kultuře přizpůsobit.

Hospodárnosti – v rámci této smlouvy postupují smluvní strany tak, aby nevznikaly zbytečné, nebo neodůvodnitelné náklady.

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 8 Hodnocení kvality

Hodnocení kvality

Popis oblasti:	Hodnocení kvality			Hodnota malusu u nefunkčnosti v %
	Bezproblémové do:	**Rizikové do:**	**Nefunkčnost více než:**	
Obecný incident:				
Řešení jednotlivého závažného technického problému – incidentu (používáme v případě, že se nejedná o definovaný incident)	Neurčeno, aplikační pravidla	Neurčeno, aplikační pravidla	5 prac.dní	3
Nedostupnost služeb systému APAČ	1 prac. den	2 dny	3 dny	5

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 9 Seznam použitých zkratek

Zkratka	Význam
APAČ	Aplikace Pro Administraci Číselníků
CS	Celní správa České republiky
GŘC	Generální ředitelství cel
ICT	Information and Communication Technology – obvykle ekvivalent zkratky IT, informačních a komunikační technologie
ISCS	Informační systém CS zahrnující veškerá aktiva ISCS a dílčí informační systémy
ITSM	Systém managementu IT služeb/ITSM (Information Technology Service Management) je soubor zásad, procesů a postupů pro řízení nebo implementaci, zlepšování a podpory služeb IT orientovaných na zákazníka.
SBM	Solutions Business Manager (SBM) - systém řízení incidentů a požadavků. Jedná se o aplikaci, kterou zajišťujeme registraci, evidenci a další administraci požadavků ze strany objednatele v souladu s metodologií ITSM
ZZVZ	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek
Technologie	V kontextu informačních systémů: technické, programové a komunikační prostředky.

C2o - Interní/osobní údaje

Příloha č. 10 Vymezení pojmů

Pojem	Význam
Provozní prostředí	Je práce s ostrými daty zpracovávanými v provozním prostředí (běžný provoz).
Testovací prostředí	Je práce s testovacími daty mimo provozní prostředí.
Přístup na provozní prostředí celní správy dodavatelem	Přístup na provozní prostředí dodavatele je omezen přístupovým oprávněním pro daný uživatelský účet, pod dohledem pracovníků objednatele, který určí dle daných podmínek na dobu určitou rozsah přístupových práv. Přístup je bez možnosti změny dat a umožňuje analyzovat řešené provozní události i s vazbou na incidenty.
Přístup na testovací prostředí celní správy dodavatelem	Přístup na testovací prostředí dodavatele je omezen přístupovým oprávněním pro daný uživatelský účet, pod dohledem pracovníků objednatele, který určí dle daných podmínek na dobu určitou rozsah přístupových práv.
Monitoring běhu aplikací dodavatelem	Monitoring aplikací je umožněn dodavateli rozsahem přístupovým oprávněním pro provozní a testovací prostředí.
Incident	Jedna nebo více neočekávaných a nechtěných událostí majících za následek nefunkčnost aplikace a existuje vysoká pravděpodobnost nedostupnosti aplikačních služeb, nekonzistenčnost zpracovaných dat či jejich nezpracování. Incidenty dělíme na blokující a neblokující celní a daňové řízení.
Závažný incident	Incident blokující celní a daňové řízení.
Obecný incident	Z hlediska popisu hodnocení kvality se jedná o blokující incident, který není vyjmenován v definovaném incidentu.
Definovaný incident	Z hlediska popisu hodnocení kvality se jedná o blokující incident, který je vyjmenován v seznamu definovaných incidentu.
Vývoj aplikace v omezeném rozsahu	Jedná se o úpravu stávajících funkčnosti spočívající v doplňování či odebírání podmínek, nastavení filtrů, úpravy zobrazení výstupů, úpravy šablon, úpravy webových služeb, pohledů, úpravy z důvodu řešení incidentů.
Závažné technické problémy	Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle.
Bezproblémový chod aplikace	Odpovídá stavu aplikace bez závažných technických problémů, incidentů a závažných incidentů.
Notifikace	Zaslání informace s odkazem na webovou stránku do emailové schránky zhotovitele či objednatele.
Prokazatelné předání informace	Za prokazatelné předání informace je považováno zaslání emailu či zasílání notifikací do emailu.
Realizační tým	Realizační tým tvoří skupina oprávněných osob zhotovitele podle kvalitativních požadavků vyhlášené veřejné zakázky (zadávací dokumentace) řešící předmět smlouvy.
Aplikací	Rozumíme jakýkoliv softwarový produkt pracující samostatně i s vazbou v prostředí celní správy.

C2o - Interní/osobní údaje