

**RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍCH, SERVISNÍCH
A ROZVOJOVÝCH ICT SLUŽEB PRO CITRIX PROSTŘEDÍ MHMP**

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem Odboru informatických činností MHMP

Číslo smlouvy Objednatele: DOH/40/05/004028/2025

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Aricoma Systems a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 04308697, DIČ: CZ04308697

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě
oddíl B, vložka 11012

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 6563752 / 0800

zastoupená: Vít Ševčíkem, členem představenstva a Tomášem Ječmínkem, členem
představenstva

číslo Smlouvy Poskytovatele: EBS-250035

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále též společně jen „**Smluvní strany**“)

dnešního dne, měsíce a roku uzavřely tuto rámcovou smlouvu v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“)

(dále jen „**Rámcová smlouva**“)

PREAMBULE

- (A) Objednatel oznámil svůj úmysl zadat nadlimitní rámcovou dohodu na služby s názvem „Poskytování provozních, servisních a rozvojových ICT služeb pro Citrix prostředí MHMP – část B“, ev. č. VVZ: Z2024-058172 (dále jen „**Veřejná zakázka**“) v otevřeném zadávacím řízení dle § 56 a 131 ZZVZ, a to v souladu se zadávací dokumentací Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
- (B) Poskytovatel předložil Objednateli dne 3. 2. 2025 svou nabídku na plnění Veřejné zakázky (dále jen „**Nabídka**“), kterou Objednatel vyhodnotil jako ekonomicky nejvýhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky.
- (C) Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Rámcové smlouvě a zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky.
- (D) Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií a je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající z Rámcové smlouvy řádně a včas a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „best practice“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na hospodárné nakládání s finančními prostředky Objednatele.
- (E) Smluvní strany uzavírají tuto Rámcovou smlouvu za účelem plnění Veřejné zakázky.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je veřejnoprávní korporací,
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
- 1.2.2 disponuje veškerými profesními znalostmi, dovednostmi a kapacitou k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Rámcové smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Rámcové smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací. Poskytovatel se zavazuje Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které by vedly ke změně výše uvedeného prohlášení, stejně jako o dalších změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci Nabídky;
- 1.2.3 je odborníkem v oboru informačních technologiích se specializací na dodání, implementaci, rozvoj a servis informačních systémů, s dostatečnými zkušenostmi a know-how se zaměřením zejména na předmět Veřejné zakázky;

- 1.2.4 má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplaty sjednanou v této Rámcové smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, zejména že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmito podmínkám rozumí a je schopen je dodržet;
- 1.2.5 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Rámcové smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Rámcovou smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2.6 ke dni uzavření této Rámcové smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů a dle nejlepšího vědomí Poskytovatele ani takové řízení nehrozí, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
- 1.2.7 je držitelem potvrzení, certifikátu, osvědčení či jiného obdobného dokladu dle Zadávací dokumentace a má tak zejména veškerá potřebná oprávnění na plnění této Rámcové smlouvy. Touto certifikací či jiným dokladem je Poskytovatel povinen disponovat po celou dobu plnění této Rámcové smlouvy. Poskytuje-li Poskytovatel Služby s využitím poddodavatelů, je povinen zabezpečit, aby byl držitelem příslušného potvrzení, certifikátu, osvědčení či jiného obdobného dokladu i příslušný poddodavatel.

2. ÚČEL RÁMCOVÉ SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Rámcové smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle příslušné Zadávací dokumentace, tj. zajištění provozní podpory a rozvoje farmy Citrix pro Magistrát hl. města, včetně městských částí, zřizovaných a podřízených organizací (dále jen „**Infrastruktura**“), a to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Rámcovou smlouvou a Zadávací dokumentací.
- 2.2 Poskytovatel touto Rámcovou smlouvou garantuje a zavazuje se Objednateli ke splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Rámcové smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Rámcové smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Rámcové smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace; a

- 2.2.3 Poskytovatel je vázán Nabídkou, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Rámcové smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ SMLOUVY

- 3.1 Předmětem této Rámcové smlouvy je stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání dílčích objednávek (dále jen „**Dílčí objednávka**“), na jejichž základě a za podmínek sjednaných v Dílčí objednávce bude Poskytovatel povinen na svůj náklad a nebezpečí poskytovat služby týkající se Infrastruktury, které zahrnují především:

- 3.1.1 služby technologické a aplikační podpory provozu Infrastruktury dle specifikace v jednotlivých katalogových listech uvedených v **Příloze č. 1** této Rámcové smlouvy (dále jen „**Katalogové listy**“):

3.1.1.1 poskytování základní podpory pro Citrix farmu v režimu 24x7;

3.1.1.2 poskytování správy prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby;

3.1.1.3 poskytování správy prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby;

(dále jen „**Služby dle Katalogových listů**“);

- 3.1.2 služby členů realizačního týmu Poskytovatele uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy (dále jen „**Realizační tým**“) – jako jsou konzultační činnosti, servisní služby, rozvojové činnosti;

(dále jen „**Služby specialistů**“);

- 3.1.3 provedení či provádění dalších činností, které jsou výslovně uvedeny v této Rámcové smlouvě a v Katalogových listech;

(Služby dle Katalogových listů a Služby specialistů dále jen „**Služby**“);

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou cenu.

- 3.2 Služby jsou blíže specifikovány také v **Příloze č. 1** této Rámcové smlouvy. Služby dle Katalogových listů dle čl. 3.1.1 budou poskytovány dle jednotlivých Katalogových listů.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Poskytovatel je povinen poskytovat veškeré Služby řádně, včas, s náležitou odbornou péčí a v souladu s touto Rámcovou smlouvou a jednotlivými Dílčími objednávkami.

- 4.2 Jednotlivé Služby je Poskytovatel povinen poskytovat na základě Dílčích objednávek vznikajících postupem specifikovaným v čl. 5 této Rámcové smlouvy. Na základě jednotlivých Dílčích objednávek bude Poskytovatel

dodávat/poskytovat Služby podle konkrétních a aktuálních potřeb Objednatele, přičemž druh a množství Služeb bude vždy blíže specifikován v Dílčí objednávce.

- 4.3 Nedílnou součástí poskytování Služeb je též vytvoření, dodání a pravidelná aktualizace příslušné dokumentace vztahující se k poskytovaným Službám (dále jen „**Dokumentace**“), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků Objednatele a **Přílohy č. 1** této Rámcové smlouvy.
- 4.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, to vše za podmínek dále stanovených touto Rámcovou smlouvou a příslušnou Dílčí objednávkou.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje plnit tuto Rámcovou smlouvu prostřednictvím osob uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy (dále jen „**Klíčové pozice**“).
- 4.6 Klíčové pozice musí být zastávány výlučně osobami, jež splňují technické kvalifikační předpoklady kladené na příslušnou Klíčovou pozici dle Zadávací dokumentace (dále jen „**Minimální kvalifikační předpoklady**“). Klíčové pozice v Realizačním týmu při plnění této Rámcové smlouvy musí být zároveň přednostně zastávány osobami, které prokázaly Minimální kvalifikační předpoklady v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „**Kvalifikované osoby**“), případně osobami, které je za podmínek dle této Rámcové smlouvy nahradí (dále jen „**Náhradní kvalifikované osoby**“). Každý člen Realizačního týmu zastávající Klíčovou pozici bude při plnění Rámcové smlouvy osobně vykonávat činnosti dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá.
- 4.7 Nominuje-li Poskytovatel za podmínek stanovených v čl. 4 této Rámcové smlouvy na Klíčovou pozici další osoby, jež neprokazovaly kvalifikaci v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, podmínkou pro zapojení každé takové osoby na plnění této Rámcové smlouvy je předložení dokladů prokazujících splnění Minimálních kvalifikačních požadavků pro příslušnou Klíčovou pozici.
- 4.8 Činnosti, pro jejichž realizaci není nezbytná odbornost příslušných Kvalifikovaných osob vymezená Minimálními kvalifikačními předpoklady a touto Rámcovou smlouvou, je Poskytovatel oprávněn zabezpečit prostřednictvím dalších osob, u nichž není nezbytné naplnění Minimálních kvalifikačních předpokladů.
- 4.9 Každá Kvalifikovaná osoba se bude na plnění Rámcové smlouvy podílet po celou dobu poskytování Služeb a v rozsahu dle své pozice uvedené v této Rámcové smlouvě. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby tato Rámcová smlouva byla prováděna přednostně Kvalifikovanými osobami, jejichž zkušenosti a praxe byly předmětem hodnocení dle Zadávací dokumentace, přičemž tyto Kvalifikované osoby se musí na plnění této Rámcové smlouvy podílet vždy osobně a v rozsahu činností definovaných pro příslušnou Klíčovou pozici v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy. Bude-li kapacita Kvalifikovaných osob, jejichž zkušenosti a praxe byly předmětem hodnocení dle Zadávací dokumentace, prokazatelně kompletně vyčerpána na činnosti

definované pro tuto pozici v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy, je Poskytovatel oprávněn pro plnění této Rámcové smlouvy zapojit na jednotlivých Klíčových pozicích další osoby, jež splňují Minimální kvalifikační předpoklady kladené na dotčenou Klíčovou pozici v Realizačním týmu. Poskytovatel je v případě, že do plnění této Rámcové smlouvy zapojí vedle Kvalifikované osoby další osobu/y splňující Minimální kvalifikační předpoklady, povinen informovat o této skutečnosti Objednatele a doložit kompletní vytížení Kvalifikované osoby na činnosti definované pro tuto pozici v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy, a že osoba kterou do provádění díla hodlá zapojit, má kvalifikaci a odbornost nezbytnou k tomu, aby se na plnění této Rámcové smlouvy podílela vedle Kvalifikované osoby na činnostech odpovídajících příslušné Klíčové pozici.

- 4.10 Osoby na Klíčové pozici musí po celou dobu poskytování Služeb udržovat v platnosti certifikaci, byla-li tato pro dotčenou Klíčovou pozici požadována v Zadávací dokumentaci. U každé Kvalifikované osoby, jejíž zkušenosti a praxe byly předmětem hodnocení dle Zadávací dokumentace („**Hodnocené zkušenosti**“), je v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy uveden počet bodů odrážejících výši její odborné kvalifikace, v jaké tato Kvalifikovaná osoba svou odbornou kvalifikací v rámci Hodnocených zkušeností převyšuje Minimální kvalifikační předpoklady podle toho, jak byla tato odbornost hodnocena v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku („**Hodnocené body**“). Hodnota nula (0) Hodnocených bodů znamená, že daná Kvalifikovaná osoba pro účely hodnocení v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnila pouze Minimální kvalifikační předpoklady.
- 4.11 Poskytovatel je povinen do dvou (2) týdnů od doručení písemné výzvy Objednateli potvrdit a doložit, že kterákoliv konkrétní osoba podílející se na plnění Rámcové smlouvy má kvalifikaci a odbornost nezbytnou k tomu, aby se na poskytování příslušných Služeb podílela, a aby byly Služby poskytovány včas a s řádnou a odbornou péčí.
- 4.12 Nebude-li se Kvalifikovaná osoba řádně podílet na poskytování Služeb v rozsahu stanoveném touto Rámcovou smlouvou, např. v důsledku ukončení její spolupráce s Poskytovatelem, nebo pokud spolupráci brání objektivně závažné překážky, s výjimkou překonatelných objektivně závažných překážek dle čl. 4.19 této Rámcové smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti. Tím nejsou žádným způsobem dotčena práva Objednatele z vadného plnění.
- 4.13 Poskytovatel nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího čl. 4.12 této Rámcové smlouvy, zabezpečí a prokáže Objednateli, že namísto Kvalifikované osoby se bude na poskytování Služeb podílet adekvátní náhrada v podobě Náhradní kvalifikované osoby.
- 4.14 Nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak, musí Náhradní kvalifikovaná osoba splňovat Minimální kvalifikační předpoklady a Hodnocené zkušenosti tak, aby jí podle způsobu hodnocení v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byl přidělen nejméně stejný počet Hodnocených bodů za Hodnocené

zkušenosti jako Kvalifikované osobě, kterou Náhradní kvalifikovaná osoba nahrazuje.

- 4.15 Bude-li Náhradní kvalifikované osobě v porovnání s nahrazovanou Kvalifikovanou osobou, jež se účastní poskytování Služeb, postupem hodnocení nabídek podle Zadávací dokumentace přiděleno méně Hodnocených bodů, použije se smluvní pokuta dle čl. 20.1.3 Rámcové smlouvy.
- 4.16 Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že bude-li Náhradní kvalifikované osobě přiděleno více Hodnocených bodů v porovnání s nahrazovanou Kvalifikovanou osobou, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace a zkušeností jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu dle čl. 4.15 Rámcové smlouvy.
- 4.17 Poruší-li Poskytovatel povinnost zabezpečit a prokázat Objednateli, že Náhradní kvalifikovaná osoba splňuje alespoň Minimální kvalifikační předpoklady stanovené pro Kvalifikovanou osobu, kterou nahrazuje (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezabezpečí a neprokáže náhradu za Kvalifikovanou osobu), použije se smluvní pokuta dle čl. 20.1.2 Rámcové smlouvy. Tím nejsou žádným způsobem dotčena práva Objednatele z vadného plnění. Porušení této povinnosti je Objednatelům považováno za podstatné porušení Rámcové smlouvy, jakož i za závažné porušení Rámcové smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ.
- 4.18 Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zabezpečením Náhradní kvalifikované osoby a prokázáním Minimálních kvalifikačních předpokladů nese výlučně Poskytovatel.
- 4.19 Za překonatelné objektivně závažné překážky pro potřeby čl. 4.12 této Rámcové smlouvy se považuje krátkodobá nemoc, dočasná pracovní neschopnost nebo karanténa Kvalifikované osoby, to vše v délce nejvýše jednoho (1) měsíce, její krátkodobá nepřítomnost v délce nejvýše dvou (2) týdnů spočívající v dovolené ve smyslu § 211 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákoník práce**“), oznámená Poskytovatelem Objednateli bez zbytečného odkladu jak se o takové budoucí nepřítomnosti Kvalifikované osoby Poskytovatel dozvěděl a události vyvolané vyšší mocí znemožňující poskytnutí její součinnosti. Za překonatelné objektivně závažné překážky se nepovažuje zejména: (i) dlouhodobá nemoc Kvalifikované osoby, dlouhodobá pracovní neschopnost, karanténa nebo jiná dlouhodobá nepřítomnost Kvalifikované osoby v délce vždy přesahující jeden (1) měsíc nebo souhrnně tři (3) měsíce v průběhu jednoho (1) kalendářního roku; a (ii) dovolená, studijní nebo jiné obdobné volno ve smyslu příslušných ustanovení Zákoníku práce nebo jiné osobní překážky Kvalifikované osoby bránící ji v poskytování Služeb déle než dva (2) týdny nebo v souhrnu déle než tři (3) měsíce v průběhu jednoho (1) kalendářního roku.

- 4.20 Při změně Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy není nutné uzavírat písemný dodatek k této Rámcové smlouvě a Poskytovatel je po odsouhlasení změny jiné než Kvalifikované osoby Objednatelům povinen vypracovat a předat Objednateli v písemné podobě aktualizované znění **Přílohy č. 5** této Rámcové smlouvy. Schválením aktualizovaného znění **Přílohy č. 5** této Rámcové smlouvy Objednatelům dojde automaticky k nahrazení znění **Přílohy č. 5** této Rámcové smlouvy jejím novým zněním.
- 4.21 Každá osoba na Klíčové pozici je zejména povinna:
- 4.21.1 při plnění Rámcové smlouvy osobně vykonávat činnosti dle její odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovala kvalifikaci ve Veřejné zakázce, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá;
 - 4.21.2 zúčastnit se všech porad a jednání se zástupci Objednatelů v rámci poskytování Služeb, které se týkají činností Klíčovou pozicí zastávaných dle této Rámcové smlouvy a v rámci plnění Rámcové smlouvy v detailu konzultovat stav konkrétní části plnění Rámcové smlouvy a adekvátně reagovat na dotazy Objednatelů dle své odbornosti a zastávané pozice a z toho plynoucích povinností; a
 - 4.21.3 postupovat v rámci svých pracovních povinností dle nejlepšího vědomí a s náležitou odbornou péčí, tak aby byl co nejlépe naplněn předmět a účel Rámcové smlouvy.
- 4.22 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu Služeb svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelům, ledaže by Služby původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto článku má Poskytovatel odpovědnost, jako by poskytování Služeb realizoval sám. Poskytovatel je rovněž povinen seznámit poddodavatele s právy a povinnostmi dle Rámcové smlouvy, které se týkají anebo mohou týkat jeho poddodávek a dohlížet na jejich plnění poddodavatelem.
- 4.23 Objednatel je kdykoli po dobu trvání této Rámcové smlouvy oprávněn po Poskytovateli požadovat prokázání splnění požadavků týkajících se odbornosti a certifikace členů Realizačního týmu, a to u kteréhokoli člena Realizačního týmu. Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po vznesení takového požadavku Objednatelům, toto Objednatelům náležitě prokázat.

5. UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH OBJEDNÁVEK

Způsob uzavírání Dílčích objednávek

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatelů a za podmínek dle této Rámcové smlouvy a příslušné Dílčí objednávky poskytovat výhradně

prostřednictvím specialistů, tj. členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy na svůj náklad a nebezpečí Služby, a to dle aktuálních potřeb Objednatele. Podrobný popis činností v rámci Služeb je uveden v **Příloze č. 1** této Rámcové smlouvy.

- 5.2 Dílčí objednávky ve vztahu ke Službám dle Katalogových listů budou uzavírány vždy alespoň jeden (1) měsíc před aktivací příslušných Katalogových listů, není-li mezi Smluvními stranami písemně ujednáno jinak. Pro účely první Dílčí objednávky ve vztahu ke Službám dle Katalogových listů se však tato lhůta stanovuje na pět (5) dnů před aktivací příslušných Katalogových listů, není-li mezi Smluvními stranami písemně ujednáno jinak. Dílčí objednávky ve vztahu ke Službám specialistů mohou být uzavírány bez omezení kdykoliv v průběhu trvání této Rámcové smlouvy dle aktuálních potřeb Objednatele.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, Dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného provedení všech činností spojených s poskytováním Služeb.
- 5.4 Každá Dílčí objednávka se řídí touto Rámcovou smlouvou, pokud není v Dílčí objednávce uvedeno výslovně jinak. Součástí Dílčí objednávky tak jsou i podmínky stanovené v této Rámcové smlouvě, nestanoví-li Smluvní strany výslovně, že se konkrétní články této Rámcové smlouvy na konkrétní Dílčí objednávku neuplatní.
- 5.5 Objednatel není povinen uzavřít, byť jedinou, Dílčí objednávku anebo objednat jakékoliv Služby.
- 5.6 Dílčí objednávka musí být učiněna (i) listinnou formou nebo (ii) elektronickými prostředky; a musí být zaslána prostřednictvím oprávněných osob uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy. Vzor nezávazné Dílčí objednávky je uveden v **Příloze č. 8** této Rámcové smlouvy.
- 5.7 Každá Dílčí objednávka bude obsahovat minimálně následující náležitosti:
 - 5.7.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění Služeb;
 - 5.7.2 specifikace a počet aktivovaných Katalogových listů, jsou-li objednávány Služby dle Katalogových listů;
 - 5.7.3 požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb;
 - 5.7.4 Objednatelem předpokládaný rozsah Služeb, případně cenu za Služby stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Rámcové smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů; 1 člověkodén = 8 pracovních hodin skutečně a účelně poskytnutého plnění příslušným členem Realizačního týmu, dále jen „ČD“ nebo dále jen „Člověkodén“);
 - 5.7.5 specifikaci členů Realizačního týmu, pokud jsou Služby vyžadovány od konkrétních členů Realizačního týmu Poskytovatele dle **Přílohy č. 5** této Rámcové smlouvy;

- 5.7.6 specifikace závazných akceptačních kritérií a jiných testů, jež Objednatel pro akceptaci Služby požaduje, pokud nejsou definovány Katalogovými listy;
- 5.7.7 stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávaným Službám;
- 5.7.8 případně další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele.
- 5.8 V případě, že Dílčí objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v čl. 5.7 této Rámcové smlouvy anebo prokazatelně obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Dílčí objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení vad a těch částí Dílčí objednávky, které jsou v rozporu s čl. 5.7 této Rámcové smlouvy, a to nejpozději ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jejího doručení. Vadou Dílčí objednávky je neurčitost zadání nebo rozpor s touto Rámcovou smlouvou. Vadou Dílčí objednávky také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Dílčí objednávky, které budou řádně specifikované a odůvodněné Poskytovatelem a Dílčí objednávku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Dílčí objednávky, je Poskytovatel povinen průběžně (minimálně 1x měsíčně) na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že Dílčí objednávku bere zpět, nebo specifikované vady Dílčí objednávky odstraní.
- 5.9 V případě že Dílčí objednávka neobsahuje vady dle čl. 5.8 Rámcové smlouvy, Poskytovatel se zavazuje tuto Dílčí objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů, písemně potvrdit a uzavřít.
- 5.10 Každá Dílčí objednávka, která podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění příslušné Dílčí objednávky prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS, není-li výslovně uvedeno pozdější datum jinak. Dílčí objednávka, která nepodléhá uveřejnění v ZRS nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření, není-li v Dílčí objednávce stanoveno pozdější datum.
- 5.11 V případě, že Dílčí objednávka nebude ve lhůtě dle čl. 5.9 Rámcové smlouvy Poskytovatelem potvrzena a pokud k tomuto Poskytovatel nevznese písemné připomínky ve smyslu čl. 5.8 Rámcové smlouvy, je Dílčí objednávka uplynutím této lhůty považována za Poskytovatelem potvrzenou a uzavřenou.
- 5.12 K potvrzení Dílčí objednávky jsou vedle statutárního zástupce či zástupce zvlášť zmocněného plnou mocí v zastoupení oprávněné osoby uvedené v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy.
- 5.13 Smluvní strany si poskytnou v procesu uzavírání Dílčí objednávky navzájem veškerou nezbytnou součinnost, a to zejména pro účely srozumitelného vymezení všech náležitostí Dílčí objednávky dle čl. 5.7 této Rámcové smlouvy.

6. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 6.1 Služby je Objednatel oprávněn objednávat po celou dobu trvání Rámcové smlouvy.
- 6.2 Služby je Poskytovatel povinen poskytnout za podmínek, v kvalitě a v termínech uvedených v jednotlivých Dílčích objednávkách.
- 6.3 Hlavním místem plnění Rámcové smlouvy je území hlavního města Prahy. Konkrétním místem plnění je lokalita, kde se nachází aktuální IT prostředí Objednatele, dále zejména sídlo Objednatele, pracoviště Objednatele, sídla podřízených organizací Objednatele nebo jím určených třetích osob, datová centra Objednatele a dále též jiné prostory dle potřeby a výslovného pokynu Objednatele. Konkrétní místo plnění Rámcové smlouvy může být uvedeno i v Dílčí objednávce.
- 6.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby primárně vzdáleným přístupem a vyžaduje-li to povaha příslušné Služby rovněž na místě (on site). Poskytovatel je dále povinen na výzvu Objednatele zabezpečit přítomnost člena Realizačního týmu na místě (on site).

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DLE KATALOGOVÝCH LISTŮ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Rámcové smlouvy a příslušné Dílčí objednávky poskytovat Objednateli Služby dle Katalogových listů, a to prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy.
- 7.2 Poskytovatel je povinen v rámci lokalizace a odstraňování incidentů zabezpečovat dodržení dob vyřešení (odstranění) incidentů stanovených v Katalogových listech.
- 7.3 Vznikne-li při realizaci Služeb specialistů Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby dle Katalogových listů, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Služby dle Katalogových listů rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto čl. 7.3 je již zahrnuta v ceně za Služby dle Katalogových listů.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje:
 - 7.4.1 poskytovat Služby dle Katalogových listů s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Rámcové smlouvě a Dílčích objednávkách; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby dle Katalogových listů řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb dle Katalogových listů dle této Rámcové smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
 - 7.4.2 poskytovat Služby dle Katalogových listů podle této Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek v rozsahu dle jednotlivých Katalogových listů

a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) v **Příloze č. 1** této Rámcové smlouvy anebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb dle Katalogových listů a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby dle Katalogových listů v případě, že daná dílčí Služba dle Katalogového listu nemá definované SLA;

- 7.4.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 7.5 Poskytovatel je povinen nejpozději ke dni zahájení poskytování Služeb dle Katalogových listů založit a po celou dobu trvání Rámcové smlouvy udržovat v provozu nástroj HelpDesk a Objednateli udělit náležitá oprávnění k přístupu do HelpDesku a sdělit mu příslušné přihlašovací identifikátory a hesla. HelpDesk je dostupný prostřednictvím:
- 7.5.1 elektronické pošty na adrese: servis.praha@aricoma.com ; a
- 7.5.2 telefonického kontaktu na čísle: +420 910 973 510.
- 7.6 V případě HelpDesku dle čl. 7.5.1 Rámcové smlouvy Poskytovatel ve spolupráci s Objednatелеm zabezpečí propojení s elektronickým nástrojem provozovaným Objednatелеm.
- 7.7 Poskytovatel je povinen zabezpečit dostupnost HelpDesku alespoň v rozsahu dle Katalogových listů.
- 7.8 HelpDesk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci incidentů, reakcí, požadavků a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů, sledování stavu a průběhu vyřízení závad, požadavků, Dílčích objednávek a dalších zpráv a informování Objednatele o stavu řešení.
- 7.9 Ve vztahu k poskytování Služeb dle Katalogových listů se Poskytovatel dále zavazuje:
- 7.9.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb dle Katalogových listů ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality SLA a prostředky dle tohoto článku Rámcové smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zabezpečení řádného provozu a poskytování Služeb dle katalogových listů, které mohou nastat v průběhu trvání této Rámcové smlouvy;
- 7.9.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Rámcové smlouvy.

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPECIALISTŮ

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Rámcové smlouvy a příslušné Dílčí objednávky poskytovat Objednateli Služby specialistů, a to výhradně prostřednictvím specialistů, tj. členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy, které budou

realizovány nad rámec Služeb dle Katalogových listů, a to dle aktuálních provozních potřeb Objednatele. Povinnosti Poskytovatele související se Službami specialistů zahrnují zejména:

- 8.1.1 řešení mimořádných provozních potřeb Objednatele souvisejících se správou Infrastruktury Objednatele, realizovaných nad rámec Služeb dle Katalogových listů;
- 8.1.2 řešení dalších provozních potřeb Objednatele, které objektivně nejsou Službami dle Katalogových listů;
- 8.1.3 další služby spojené se správou Infrastruktury Objednatele dle jeho aktuálních provozních potřeb;
- 8.1.4 další služby specifikované Objednatelem v Dílčí objednávce,

to vše v rozsahu a za podmínek ujednaných v příslušné Dílčí objednávce.

9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

9.1 Cena Služeb dle Katalogových listů

- 9.1.1 Podrobný rozpis jednotkových cen za jeden (1) měsíc poskytování jednotlivých Služeb dle Katalogových listů je uveden v **Příloze č. 4** této Rámcové smlouvy.
- 9.1.2 Jednotkové ceny Služeb dle Katalogových listů uvedené v **Příloze č. 4** této Rámcové smlouvy jsou cenami pevnými a úplnými a nejvýše přípustnými po dobu trvání této Rámcové smlouvy. Zahrnují veškerá plnění dle Rámcové smlouvy v rámci poskytování Služeb dle Katalogových listů za jeden (1) měsíc.
- 9.1.3 Smluvní strany dále sjednávají:
 - 9.1.3.1 cena Služeb dle Katalogových listů bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby dle Katalogových listů poskytovány, a to na základě řádně vystavené faktury Poskytovatelem;
 - 9.1.3.2 k ceně Služeb dle Katalogových listů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění; a
 - 9.1.3.3 během trvání Rámcové smlouvy budou Objednatelem hrazeny pouze aktuálně poskytované Služby dle Katalogových listů, a to v rozsahu dle příslušných Katalogových listů, jejichž jednotková cena je stanovena v **Příloze č. 4** Rámcové smlouvy.
- 9.1.4 Cena za Služby dle Katalogových listů bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem a doručené Objednateli nejpozději do (5) pracovních dnů po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby dle Katalogových listů poskytovány.

- 9.1.5 V případě, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejího zahájení nebo ukončení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli pouze alikvotní část měsíční ceny Služeb dle Katalogových listů. Obdobně se může cena Služeb dle Katalogových listů přiměřeně snížit, pokud dle příslušného reportu bude zřejmé, že Služby dle Katalogových listů nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

9.2 Cena Služeb specialistů a její hrazení

- 9.2.1 Cena Služeb specialistů je dohodou Smluvních stran stanovena samostatně pro jednotlivé členy Realizačního týmu Poskytovatele v **Příloze č. 4** této Rámcové smlouvy (pozice). K ceně za poskytnutí Služeb specialistů bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Jednotková cena Služeb specialistů za jeden (1) ČD pro příslušného člena Realizačního týmu uvedená v **Příloze č. 4** této Rámcové smlouvy je cenou pevnou a úplnou a nejvýše přípustnou po dobu trvání této Rámcové smlouvy a zahrnuje veškerá plnění dle této Rámcové smlouvy v rámci poskytování Služeb specialistů za jeden (1) ČD pro příslušného člena Realizačního týmu.
- 9.2.2 Cena Služeb specialistů bude Poskytovatelem fakturována s přesností na celé člověkohodiny.
- 9.2.3 O poskytování Služeb specialistů bude Poskytovatel vyhotovovat samostatný výkaz poskytnutých Služeb specialistů (dále jen „**Výkaz**“), který bude předkládat vždy měsíčně do pěti (5) pracovních dnů od uplynutí daného měsíce (v případě akceptace Dílčího plnění do tří (3) pracovních dnů po akceptaci Dílčího plnění (viz čl. 10 Rámcové smlouvy)) k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu Poskytovatelem tento Výkaz potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky. Vzor Výkazu je uveden v **Příloze č. 3** této Rámcové smlouvy.
- 9.2.4 Nebude-li v dané Dílčí objednávce dohodnuto jinak, bude cena Služeb specialistů uhrazena vždy až po akceptaci Dílčího plnění (viz článek 10 této Rámcové smlouvy) a potvrzení všech relevantních Výkazů ze strany Objednatele (viz předchozí odstavec této Rámcové smlouvy), a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem, jehož součástí budou schválené Výkazy a další dokumenty požadované Objednatelem.
- 9.3 Objednatel není povinen zahájit čerpání Služeb, ani uvedenou celkovou cenu za poskytnutí Služeb vyčerpat.
- 9.4 Cena dle tohoto čl. 9 Rámcové smlouvy je pevná a úplná a nejvýše přípustná po dobu trvání této Rámcové smlouvy a zahrnuje veškeré Služby dle této Rámcové smlouvy, odměnu za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení oprávnění dle čl. 13 Rámcové smlouvy, jakož i výdaje a náklady, které

Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout.

- 9.5 Maximální cena za veškeré Služby dle Rámcové smlouvy nesmí překročit 50.000.000,- Kč.

9.6 Platební podmínky pro Služby

- 9.6.1 Objednatel neposkytuje žádné zálohy v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Rámcové smlouvy.
- 9.6.2 Doba splatnosti jednotlivých plateb dle této Rámcové smlouvy je stanovena na třicet (30) dní od doručení faktury Objednateli. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře.
- 9.6.3 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“) a Občanským zákoníkem, avšak výslovně vždy musí obsahovat přinejmenším následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, jejich IČO a DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Rámcové smlouvy a Dílčí objednávky, označení poskytnutých Služeb, číslo faktury, den vystavení a doba splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 9.6.4 V souladu s nařízením 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 (GDPR) a taktéž v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.
- 9.6.5 Nebude-li faktura obsahovat stanovené nebo sjednané náležitosti či přílohy, nebo v ní nebo jejích přílohách nebudou správně uvedené údaje dle této Rámcové smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit v době její splatnosti Poskytovateli, a to i opakovaně. V takovém případě se přeruší běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury s opravenými přílohami.

- 9.6.6 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 9.6.7 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši odpovídající zákonnému výpočtu úroku z prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy.
- 9.6.8 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
- 9.6.9 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Rámcové smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní.
- 9.6.10 Získá-li Poskytovatel v průběhu trvání závazkového vztahu založeného touto Rámcovou smlouvou rozhodnutím správce daně status Nespolehlivého plátce anebo se Objednatel dozví o jiných skutečnostech rozhodných pro zákonné ručení Objednatele za odvod daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109 Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z provedeného plnění ve smyslu § 109a Zákona o DPH přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň, přičemž úhrada daně z přidané hodnoty se bude považovat za úhradu příslušné části ceny Poskytovateli. Poskytovatel je povinen na faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH. Je-li na faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět Poskytovateli k opravě, kdy čl. 9.6.5 Rámcové smlouvy se užije obdobně. Poskytovatel prohlašuje, že je majitelem a beneficentem účtu uvedeného Objednateli dle tohoto čl. 9.6.10 Rámcové smlouvy, a to na základě smlouvy uzavřené s bankou se sídlem v České republice, jejíž je Poskytovatel účastníkem jako majitel účtu.

10. AKCEPTACE

- 10.1 Každý výstup Služeb dle této Rámcové smlouvy, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**Dílčí plnění**“), bude Objednatелеm akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Rámcové smlouvě, Dílčí objednávce anebo jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro

tento účel dohodnutých Smluvními stranami. Nebyla-li stanovena akceptační kritéria, platí, že se Smluvní strany dohodly na tom, že akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Dílčí plnění splňovat, aby takové Dílčí plnění mohlo plně sloužit svému účelu.

10.2 Akceptace dokumentů (Dokumentace)

- 10.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Rámcové smlouvy a Dílčí objednávky vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto čl. 10.2 Rámcové smlouvy.
- 10.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem a předávat Objednateli pracovní verze dokumentů či souvisejících výstupů. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptační proceduře včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny dle Dílčích objednávek.
- 10.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto čl. 10.2 Rámcové smlouvy i opakovaně.
- 10.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu (další) připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný akceptační protokol (dále jen „**Akceptační protokol**“). Vzor Akceptačního protokolu tvoří součást **Přílohy č. 3** této Rámcové smlouvy.
- 10.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodloužení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu přičteno k tíži Poskytovatele.
- 10.2.6 Akceptační procedura konkrétního dokumentu končí a dokument se považuje za akceptovaný a provedený podpisem akceptačního protokolu Objednatelem.
- 10.2.7 Objednatel je oprávněn stanovit, že konkrétní dokument nebude akceptován samostatně, ale pouze v rámci jiného Dílčího plnění jako jeho součást, za podmínek dle čl. 10.3 Rámcové smlouvy. V takovém případě se tento čl. 10.2 Rámcové smlouvy nepoužije.

10.3 Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů

- 10.3.1 Umožňuje-li to povaha Služeb Poskytovatele a nestanoví-li tato Rámcová smlouva anebo Dílčí objednávka jinak, bude akceptace

jednotlivých Dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto čl. 10.3 této Rámcové smlouvy.

- 10.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v Dílčí objednávce.
- 10.3.3 Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění ke dni předání k akceptační proceduře plně odpovídá platné a účinné legislativě a že se nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 10.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zabezpečí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle této Rámcové smlouvy. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 10.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně pět (5) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury a umožní Objednateli se akceptační procedury zúčastnit. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 10.3.6 Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do deseti (10) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat Akceptační protokol. Vzor Akceptačního protokolu tvoří součást **Přílohy č. 3** této Rámcové smlouvy.
- 10.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů v Dílčí objednávce či dle požadavků Objednatele jinak, Smluvní strany se dohodly, že Dílčí plnění musí splňovat všechna stanovená akceptační kritéria. Objednatel je oprávněn (nikoli však povinen) Dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet anebo druh vad nebrání využití výsledků Dílčího plnění, v takovém případě je Akceptační protokol podepsán s výhradou vč. uvedení doby pro odstranění vad nebránících využití výsledků Dílčího plnění Objednatelem.

- 10.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých Dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v Akceptačním protokolu, a to případně vč. termínu pro jejich odstranění. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 10.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu (či ve stanoveném termínu) a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Rámcové smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 10 Rámcové smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k Dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto Akceptačního protokolu Smluvní strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 10.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 10.3.11 Nejpozději v den podpisu Akceptačního protokolu jednotlivého Dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k Dílčímu plnění.
- 10.3.12 Akceptační procedura konkrétního Dílčího plnění končí a Dílčí plnění se považuje za akceptované a provedené podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem v případě, že Objednatel neuvedl své připomínky k vadám v Akceptačním protokolu nebo vypořádáním připomínek (odstraněním vad Dílčího plnění Poskytovatelem), vznesl-li Objednatel připomínky v Akceptačním protokolu a potvrzením o vypořádání připomínek dle čl. 10.3.9 Rámcové smlouvy.
- 10.4 U Služeb dle Katalogových listů bude akceptace probíhat písemným schválením výstupu reportingu dle Katalogových listů o poskytnutých Službách dle Katalogových listů za přiměřeného použití tohoto čl. 10 Rámcové smlouvy.
- 10.5 Služby specialistů představují Dílčí plnění a podléhají samostatné akceptační proceduře. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak a jsou-li v příslušném měsíci Služby specialistů poskytovány, probíhá akceptační procedura po uplynutí každého měsíce a schválení průběžných měsíčních Výkazů.
- 10.6 Lhůty uvedené v čl. 10 Rámcové smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně prokazatelně jinak.

11. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Práva a povinnosti Poskytovatele při poskytování Služeb

- 11.1 Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek.
- 11.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury.
- 11.3 Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik újmy. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 11.4 Poskytovatel je povinen zabezpečit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, budou při plnění této Rámcové smlouvy a Dílčích smluv dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje:
 - 11.5.1 poskytovat Služby podle této Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Rámcové smlouvě anebo Dílčích objednávkách; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě újmy po dobu delší než třicet (30) dnů, je Objednatel oprávněn zabezpečit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním. Ustanovení čl. 7.4.1 Rámcové smlouvy, které upravuje zvláštní způsob náhradního plnění pro Služby dle Katalogových listů tím není dotčeno;
 - 11.5.2 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek a výkonu dalších činností souvisejících s plněním Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek;
 - 11.5.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky poskytování Služeb, jakož i poskytovat

Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek nezbytné;

- 11.5.4 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
- 11.5.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy. V takovém případě a jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 11.5.6 postupovat při poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy anebo Dílčí objednávky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“ vč. provedení plnění, které není v této Rámcové smlouvě výslovně uvedeno, ale Poskytovatel jako odborník v oboru ví anebo by měl vědět, že je nezbytné anebo vhodné je provést;
- 11.5.7 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 11.5.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí Služeb, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka hrazeného Poskytovatelem);
- 11.5.9 zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění Poskytovatelových závazků z této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, jiné bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a environmentální předpisy a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 11.5.10 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb dle Katalogových listů za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
- 11.5.11 chránit osobní údaje, data a práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 11.5.12 dodržovat obecně závazné právní předpisy;
- 11.5.13 dodržovat ICT standardy, které tvoří **Přílohu 8** této Rámcové smlouvy, včetně všech jejich aktualizací, které mu budou oznámeny a současně další dokumenty, které budou tyto ICT standardy doplňovat nebo nahrazovat.

- 11.6 Poskytovatel je dále povinen:
- 11.6.1 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;
 - 11.6.2 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**VKB**“);
 - 11.6.3 informovat Objednatele o výskytu bezpečnostních incidentů dle VKB;
 - 11.6.4 informovat Objednatele o rizicích Služeb a výstupů Služeb a jejich řízení ze strany Poskytovatele;
 - 11.6.5 informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy (dále jen „**Změna kontroly Poskytovatele**“). Ovládním se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), či ekvivalentní postavení, dle VKB. Poskytovatel je povinen nechat si předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení Rámcové smlouvy.
- 11.7 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto článku, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy, nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů po uzavření této Rámcové smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do deseti (10) pracovních dnů po uzavření Rámcové smlouvy nebo do jednoho (1) měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Rámcové smlouvy.
- 11.8 Poskytovatel se zavazuje provést nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Služeb (příp. Infrastruktury) provedené Poskytovatelem na základě této Rámcové smlouvy aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Služeb (příp. Infrastruktury) a za šest (6) po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak je Poskytovatel povinen provést aktualizaci Dokumentace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.

- 11.9 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání výstupů Služeb (příp. Infrastruktury) dle této Rámcové smlouvy s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změn poskytovaných výstupů Služeb (příp. Infrastruktury) na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Rámcové smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 11.10 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího, tj. zejména informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Rámcové smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Rámcové smlouvy, a to vždy nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku.
- 11.11 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, a to i po zániku této Rámcové smlouvy, bez nároku na jakoukoliv odměnu či náhradu nad rámec ceny dle Rámcové smlouvy. Toto spolupůsobení je povinen zabezpečit i u svých případných poddodavatelů.
- 11.12 Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání oprávněn provést platby přímo konkrétnímu poddodavateli Poskytovatele, a to dle § 106 ZZVZ. Předpokladem provedení přímé platby poddodavateli je čestné prohlášení poddodavatele o tom, že Poskytovatel je v prodlení s úhradou ceny za poddodavatelské plnění provedené na základě této Rámcové smlouvy o více než šedesát (60) dní, přičemž přílohou čestného prohlášení bude příslušný daňový doklad (faktura) vystavený poddodavatelem a potvrzení o jeho doručení Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že Objednatel se provedením přímé platby poddodavateli nemůže dostat do prodlení s platbou cen, neboť provedením přímé platby poddodavateli závazek Objednatele v rozsahu částky fakturované poddodavatelem Poskytovateli zaniká splněním.
- 11.13 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Rámcovou smlouvou zabezpečit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (např. v oblasti odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli). Poskytovatel se také zavazuje zabezpečit, že všechny osoby, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí (a

bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavatelem), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR.

- 11.14 V případě, že Poskytovatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle čl. 11.13 Rámcové smlouvy orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Poskytovatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Rámcové smlouvy, pokud Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle tohoto článku Rámcové smlouvy.
- 11.15 Objednatel mj. i v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání zavazuje Poskytovatele provádět třídění odpadu na i) papír, ii) pet láhve a umělé hmoty, iii) sklo a iv) ostatní směsný odpad. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Rámcovou smlouvou zabezpečit v souvislosti s jejím plněním dodržování právních předpisů z oblasti práva životního prostředí, především zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.16 Poskytovatel prohlašuje, že on, ani žádný z jeho poddodavatelů nebo jiných osob ve smyslu § 83 ZZVZ, nejsou osobami:
- 11.16.1 dle čl. 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů, jimž se zakazuje zadat nebo dále plnit jakoukoli veřejnou zakázku nebo koncesní smlouvu spadající do oblasti působnosti směrnic o zadávání veřejných zakázek, jakož i čl. 10 odst. 1, 3, odst. 6 písm. a) až e), odst. 8, 9 a 10, článků 11, 12, 13 a 14 směrnice 2014/23/EU, článků 7 a 8, čl. 10 písm. b) až f) a písm. h) až j) směrnice 2014/24/EU, článku 18, čl. 21 písm. b) až e) a písm. g) až i), článků 29 a 30 směrnice 2014/25/EU a čl. 13 písm. a) až d), f) až h) a j) směrnice 2009/81/EC;
- 11.16.2 dle čl. 2 nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisů k tomuto nařízení Rady (EU) č. 269/2014 (dále jen „**Sankční seznamy**“).
- 11.17 Je-li Poskytovatelem sdružení více osob, platí podmínky dle čl. 11.16 této Rámcové smlouvy také jednotlivě pro všechny osoby v rámci Poskytovatele sdružené, a to bez ohledu na právní formu tohoto sdružení.
- 11.18 Přestane-li Poskytovatel nebo některý z jeho poddodavatelů nebo jiných osob ve smyslu § 83 ZZVZ, splňovat podmínky dle čl. 11.16 Rámcové smlouvy, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy přestal splňovat výše uvedené podmínky, Objednateli.

- 11.19 Poskytovatel se dále zavazuje postupovat při plnění této Rámcové smlouvy v souladu s nařízením Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku a k zapojení Běloruska do ruské agrese proti Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisů k tomuto nařízení Rady (EU) č. 269/2014.
- 11.20 Poskytovatel se dále ve smyslu čl. 2 nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje, že finanční prostředky ani hospodářské zdroje, které obdrží od Objednatele na základě této Rámcové smlouvy a jejich případných dodatků, nezprístupní přímo ani nepřímo fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v Sankčních seznamech, nebo v jejich prospěch.

Obecná práva a povinnosti Poskytovatele

- 11.21 Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2589 Občanského zákoníku sjednaly, že Poskytovatel je oprávněn k plnění této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek použít třetích osob neuvedených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 11.22 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele (viz čl. 13.2 Rámcové smlouvy).
- 11.23 Všechny podklady, data a hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů po ukončení této Rámcové smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem. O vrácení bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 11.24 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem.

12. SOUČINNOST OBJEDNATELE

- 12.1 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména zabezpečit odpovídajícím způsobem vybavené pracovní místo pracovníkům Poskytovatele na pracovišti Objednatele.
- 12.2 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nezbytně nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy. Objednatel je povinen informovat

Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Rámcové smlouvy.

- 12.3 Pokud Objednatel neposkytne v čl. 12.2 této Rámcové smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel prokazatelně nemohl pracovat na plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek. Neposkytnutí součinnosti musí být dokladováno písemným oznámením Poskytovatele doručeným Objednateli, a to případně i opakovaně, kdy neposkytnutí součinnosti bránilo plnění Poskytovatele. Takové oznámení musí přesně popsat součinnost, které se Poskytovatel domáhá, a zdůvodnit, proč neposkytnutí součinnosti Objednatele brání dalšímu plnění Poskytovatele.
- 12.4 Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury či k jiným částem IT prostředí Objednatele výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy, je-li to pro poskytování Služeb nezbytné.
- 12.5 Objednatel je povinen Poskytovateli poskytnout veškeré podklady a informace nezbytně nutné k poskytnutí Služeb.
- 12.6 Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele, členům Realizačního týmu anebo jiným osobám Poskytovatele zajišťujícím poskytnutí Služeb vstup do míst poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy.

13. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 13.1 Poskytovatel prohlašuje, že jakýkoliv výstup Služeb dle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoliv další zejména finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.

Vlastnické právo

- 13.2 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou předmětů uvedených v čl. 13.3 této Rámcové smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového výstupu Služeb Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

Základní rozsah licence k výstupům Služeb

- 13.3 Vzhledem k tomu, že součástí Služeb dle této Rámcové smlouvy jsou i výstupy Služeb, které ve smyslu 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 (dále jen „**Autorský zákon**“) může

naplňovat znaky předmětu duševního vlastnictví ve smyslu Autorského zákona, je k tomuto plnění poskytována, postupována či zprostředkovávána (dále jen „**Poskytování**“) licence (dále jen „**Licence**“) za podmínek sjednaných dále v tomto článku Rámcové smlouvy.

- 13.4 Objednatel je oprávněn veškeré součásti poskytnutých Služeb a veškeré výstupy plnění Poskytovatele považované za předměty duševního vlastnictví ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Duševní vlastnictví**“) užívat dle níže uvedených podmínek, a to v souladu s licenčními podmínkami společnosti Citrix Systems, Inc. uvedenými v **Příloze č. 2** této Rámcové smlouvy.
- 13.4.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti Poskytnutí Licence k Duševnímu vlastnictví užívat toto Duševní vlastnictví k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat Duševní vlastnictví v potřebném množstevním rozsahu definovaném Katalogovými listy, v územním rozsahu pro Českou republiku, a to nejméně po dobu dle licenčních podmínek Citrix Systems, Inc. uvedených v **Příloze č. 2** této Rámcové smlouvy vč. jejich aktualizací, které je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby.
- 13.4.2 Licence je Poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen Licenci využít, a to ani z části.
- 13.4.3 V případě počítačových programů se Licence vztahuje ve stejném rozsahu i k dokumentaci a dalším koncepčním přípravným materiálům, a i na případné další verze počítačových programů poskytovaných (dokumentace a dalších koncepčním přípravným materiálům) na základě této Rámcové smlouvy.
- 13.4.4 Licence se uděluje okamžikem akceptace příslušného výstupu Služeb, která příslušné Duševní vlastnictví obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Duševní vlastnictví užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného výstupu Služeb.
- 13.4.5 Udělení Licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět. Licence trvá i po skončení účinnosti této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemně jinak, k čemuž jsou oprávněny pouze osoby dle **Přílohy č. 5** Rámcové smlouvy.
- 13.4.6 Pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem, případně že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat

majetková autorská práva k dílu spoluautorů a udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle Rámcové smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu či jinou úhradu.

- 13.4.7 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence dle této Rámcové smlouvy zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 13.4.8 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k Duševnímu vlastnictví, které bude součástí plnění podle této Rámcové smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence podle této Rámcové smlouvy (např. v případě standardního software třetích stran), případně je povinen tyto souhlasy zabezpečit; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která vytvořením Duševního vlastnictví teprve vzniknou.
- 13.4.9 Ve vztahu k Duševnímu vlastnictví, které Poskytovatel vytvoří na míru pro Objednatele v rámci poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy, jakož i k Dokumentaci, Poskytuje Poskytovatel Objednateli výhradní Licenci v následujícím rozsahu:
- 13.4.9.1 Objednatel je oprávněn užívat takové Duševní vlastnictví a Dokumentaci v původní i změněné podobě, k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené, a to v neomezeném množství a územním rozsahu, všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem po dobu trvání majetkových práv k takovému Duševnímu vlastnictví a Dokumentaci, včetně práv autorských a zvláštního práva pořizovatele databáze;
- 13.4.9.2 Licence zahrnuje oprávnění Objednatele a osob oprávněných Objednatelem takové Duševní vlastnictví a Dokumentaci upravovat, měnit, spojovat s jiným dílem či zařazovat do díla souborného či databáze, dokončovat, vytvářet a užívat odvozená díla, zpracovávat, včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), a sdělovat takové Duševní vlastnictví a Dokumentaci veřejnosti pod jménem Objednatele. Poskytovatel tímto uděluje výslovný souhlas s těmito činnostmi;
- 13.4.9.3 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn postoupit Licenci dle tohoto čl. 13.4.9 Rámcové smlouvy nebo poskytnout oprávnění tvořící součást této Licence (podlicenci), zcela nebo zčásti, jakékoliv třetí osobě, a to dle svého uvážení a bez jakéhokoliv omezení.

Přechod práv, licenční odměna a garance rozsahu Licence

- 13.5 Práva získaná v rámci plnění této Rámcové smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Rámcové smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 13.6 Odměna za Poskytnutí oprávnění dle tohoto čl. 13 Rámcové smlouvy je zahrnuta v ceně Služeb dle této Rámcové smlouvy, přičemž Smluvní strany zohlednily zejména účel oprávnění, způsob a okolnosti užití autorského díla, velikost tvůrčího příspěvku autora a územní, časový a množství rozsah oprávnění. Bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za Poskytnutí oprávnění dle tohoto čl. 13 Rámcové smlouvy, pak se Smluvní strany zavazují vyčíslit výši této odměny bez zbytečného odkladu po doručení požadavku na toto vyčíslení druhé Smluvní straně a poskytnout si v tomto ohledu vzájemně veškerou potřebnou součinnost.
- 13.7 Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Smluvní strany tímto sjednávají, že vznikne-li Poskytovateli právo na odstoupení nebo omezení dle § 2378 Občanského zákoníku, není Poskytovatel oprávněn toto právo uplatnit před uplynutím deseti (10) let od udělení Licence.
- 13.8 Licence dle této Rámcové smlouvy se použije v maximální možné míře přípustné českým právem nejen na Duševní vlastnictví, ale také na veškeré výstupy Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Rámcové smlouvy. Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k takovým předmětům práv k nehmotným statkům.

14. ZÁRUKA

- 14.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každý výstup Služeb dle této Rámcové smlouvy má ke dni jeho akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Rámcovou smlouvou, zejména **Přílohou č. 1** této Rámcové smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Rámcové smlouvě nebo v souladu s touto Rámcovou smlouvou.
- 14.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé výstupy Služeb dle této Rámcové smlouvy od okamžiku její akceptace po dobu trvání této Rámcové smlouvy, nejméně však dvaceti čtyř (24) měsíců od akceptace plnění Služeb dle této Rámcové smlouvy jako celku, nebude-li v Dílčí objednávce stanoveno jinak.
- 14.3 Po dobu poskytování Služeb dle Katalogových listů budou veškeré záruční i mimozáruční vady řešeny plněním v rámci Služeb dle Katalogových listů. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění.
- 14.4 Kategorizace závad (incidentů) je uvedena v Katalogových listech.

- 14.5 Lhůty pro odstranění / vyřešení závad (incidentů) dle jednotlivých kategorií jsou počítány v době dle Katalogových listů.
- 14.6 Objednatel je oprávněn závady výstupů Služeb dle této Rámcové smlouvy nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 14.7 Doba od zjištění závady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 14.8 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré Služby poskytnuté/dodané podle této Rámcové smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní anebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých Služeb. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s Službami Poskytovatele podle této Rámcové smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Infrastruktury, výstupů Služeb či jejich částí, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez nároku na úplatu nad rámec ceny podle této Rámcové smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.

15. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 15.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Rámcové smlouvy.
- 15.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět zejména veškeré úkony v rámci vystavování Dílčí objednávky, změny a zpětvzetí Dílčí objednávky dle čl. 5.6 Rámcové smlouvy, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky k Rámcové smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat Smluvní strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 15.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Rámcové smlouvy nebo jejího předmětu.
- 15.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy a jejich role stanoví tato Rámcová smlouva.
- 15.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby i bez nutnosti uzavřít dodatek k této Rámcové smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě tří (3) dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 15.6 Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako správci zpracovávat osobní údaje fyzických osob jednajících na straně druhé Smluvní strany (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje oprávněných osob) a případně dalších osob podílejících se na plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích

objednávek (jako subjekty údajů) pro účely plnění Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, interní evidence správce, ochranu jeho práv a dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.

- 15.7 Právní základ pro takové zpracování osobních údajů je oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek, oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce smluvní stranou, a na ochraně jeho práv, nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá, zejména v oblasti daňových a účetních zákonů. Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Rámcové smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících a po dobu nezbytnou k plnění právních povinností Smluvních stran.
- 15.8 Obě Smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů jinou Smluvní stranou na základě této Rámcové smlouvy bez zbytečného odkladu.

16. OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Rámcové smlouvy:
- 16.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
 - 16.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 16.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Rámcové smlouvy získala od druhé Smluvní strany.
- 16.3 Za třetí osoby podle čl. 16.2 Rámcové smlouvy se nepovažují:
- 16.3.1 zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
 - 16.3.2 orgány Smluvních stran a jejich členové;
 - 16.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele; a
 - 16.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Rámcové smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Rámcové smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvními stranám v této Rámcové smlouvě.
- 16.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil

a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou Důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

- 16.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Rámcové smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), CELEX: 32016R0679 (dále jen „**Nařízení**“) a ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
- 16.6 Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Rámcové smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zabezpečit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Rámcové smlouvy.
- 16.7 Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním dle této Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek mít povahu osobních údajů dle Nařízení, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zabezpečit nakládání s osobními údaji v souladu s Nařízením a příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.
- 16.8 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Rámcové smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Rámcovou smlouvu. Obě Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Rámcové smlouvy.
- 16.9 Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další

informace, jejichž zveřejnění přijímající Smluvní stranou by předávající Smluvní straně mohlo způsobit újmu.

- 16.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Rámcové smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Rámcovou smlouvou. Poskytovatel přitom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto čl. 16 Rámcové smlouvy se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 16.11 Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě tj. např. ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající Smluvní strana povinna upozornit přijímající Smluvní stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací ve smyslu této Rámcové smlouvy.
- 16.12 Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, které IT infrastruktura Objednatele či její část obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z nich byla získána.
- 16.13 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
- 16.13.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů;
 - 16.13.2 mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Smluvní strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
 - 16.13.3 měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Rámcové smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 16.13.4 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 16.13.5 po podpisu této Rámcové smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi; a
 - 16.13.6 jsou obsažené v Rámcové smlouvě anebo Dílčí objednávce a jsou uveřejněné dle ZRS a v souladu se ZZVZ.
- 16.14 Za Důvěrné informace se ve smyslu čl. 16.13 Rámcové smlouvy zejména nepovažují:

- 16.14.1 ustanovení této Rámcové smlouvy včetně jejích příloh; a
- 16.14.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Rámcové smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 16.15 Bez ohledu na jiná ustanovení této Rámcové smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 16.15.1 tuto Rámcovou smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků; a
- 16.15.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.
- 16.16 Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v čl. 16.3 Rámcové smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé Smluvní strany.
- 16.17 Objednatel je dále výslovně oprávněn zpřístupnit jakékoliv výstupy Služeb (zejména Duševní vlastnictví a Dokumentaci) uživatelům či třetím osobám v rozsahu a způsoby vhodnými pro využití oprávnění dle čl. 13 Rámcové smlouvy. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
- 16.18 Poskytovatel neprodleně na žádost Objednatele, a vždy v případě zániku Rámcové smlouvy, vrátí Objednateli všechny písemné dokumenty obsahující Důvěrné informace a jakékoliv další materiály obsahující anebo odvozuující jakékoliv Důvěrné informace a dále informace neveřejného charakteru; Poskytovatel rovněž zabezpečí, že totéž učiní všechny další osoby, kterým byly Důvěrné informace Poskytovatelem zpřístupněny. Poskytovatel se zavazuje, že si v takovém případě neponechá žádné kopie, výpisy anebo jiné celkové nebo částečné reprodukce či záznamy Důvěrných informací. Všechny dokumenty, memoranda, poznámky a ostatní písemnosti vyhotovené Poskytovatelem anebo jinými osobami na základě Důvěrných informací je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zničit. Poskytovatel se výslovně zavazuje zničit materiály uložené v počítačích, textových editorech anebo jiných zařízeních obsahujících Důvěrné informace. Toto zničení a odstranění materiálů bude Objednateli písemně potvrzeno vedoucím zaměstnancem Poskytovatele, který byl zničením a odstraněním materiálů pověřen.
- 16.19 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Rámcová smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho Důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Rámcová smlouva a Dílčí objednávky byly v plném rozsahu zveřejněny v souladu se zákonnými povinnostmi Objednatele.
- 16.20 S ohledem na předmět této Rámcové smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel může během poskytování Služeb zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „Osobní údaje“).

- 16.21 Nedílnou součástí Rámcové smlouvy je tak i ujednání o zpracování Osobních údajů mezi Objednatelům jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy.
- 16.22 Zpracování Osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy, kdy odměna Poskytovatele za zpracování Osobních údajů je zahrnuta v ceně za Služby dle Rámcové smlouvy.
- 16.23 Zpracování Osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Rámcové smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Rámcové smlouvy, pokud z ustanovení Rámcové smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

17. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 17.1 Není-li v této Rámcové smlouvě nebo v souladu s touto Rámcovou smlouvou stanoveno jinak, Poskytovatel tímto bere na vědomí, že
- 17.1.1 Objednatel je správcem informačních systémů kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. c) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKB“), správcem komunikačního systému kritické informační infrastruktury dle § 3 písm. d) ZKB a správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Poskytovatel dále tímto bere na vědomí, že poskytnutí Služeb může být prováděno na podpůrných aktivech systémů kritické informační infrastruktury a aktivech významných informačních systémů.
- 17.1.2 Objednatel chápe Poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VKB.
- 17.2 Smluvní strany potvrzují, že rozsah zapojení Poskytovatele na zajištění bezpečnosti podpůrných aktiv informačních a komunikačních systémů kritické informační infrastruktury a podpůrných aktiv významných informačních systémů je určen předmětem této Rámcové smlouvy.
- 17.3 Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Rámcové smlouvy naplnit všechny bezpečnostní požadavky uvedené v **Příloze č. 7** této Rámcové smlouvy (dále jen „**Kybernetické požadavky**“), a to nejpozději od účinnosti Rámcové smlouvy.
- 17.4 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli alespoň jednou (1) ročně po dobu účinnosti této Rámcové smlouvy a následně také jeden (1) rok po ukončení trvání této Rámcové smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly):
- 17.4.1 jehož rozsah bude ohraničen využíváním ICT prostředků Poskytovatele pro potřeby plnění této Rámcové smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi Objednatel v ICT prostředí Poskytovatele;

- 17.4.2 jehož předmětem bude naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 7** této Rámcové smlouvy
- 17.5 Objednatel je oprávněn při zákaznickém auditu využít třetí stranu. V případě využití třetí strany bude Objednatel odpovídat za třetí stranu, jako by kontrolu prováděl sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 17.6 Poskytovatel umožní Objednateli zákaznický audit provedený prostředky Objednatele nebo třetí strany, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
- 17.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu deset (10) ČD při provádění každého zákaznického auditu ze strany Objednatele a pro tuto činnost zabezpečit účast kvalifikovaných pracovníků.
- 17.8 Dále se Poskytovatel zavazuje nedostatky zjištěné:
- 17.8.1 na základě provedení hodnocení rizik dle čl. 3 **Přílohy č. 7** této Rámcové smlouvy; nebo
- 17.8.2 v rámci zákaznického auditu dle čl. 17.7 této Rámcové smlouvy;
- odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevyšší devadesát (90) kalendářních dnů.
- 17.9 Čl. 17.1 až 17.7 této Rámcové smlouvy se nepoužijí, pokud je Poskytovatel pro poskytování předmětu plnění orgánem nebo osobou uvedenou v § 3 písm. a) až g) ZKB.
- 17.10 Poskytovatel se dle této Rámcové smlouvy zavazuje:
- 17.10.1 poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Kybernetických požadavků;
- 17.10.2 na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Kybernetických požadavků a pro takovéto konzultace zabezpečit účast kvalifikovaných pracovníků;
- 17.10.3 neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Kybernetických požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu trvání této Rámcové smlouvy;
- 17.10.4 bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zabezpečit náhradní způsob naplnění Kybernetických požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
- 17.10.5 bezodkladně informovat Objednatele o bezpečnostních incidentech, které mohou ovlivnit poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy;
- 17.10.6 při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahující se ke Kybernetickým požadavkům a jejichž následkem může vzniknout

újma nebo nesoulad se zákony nebo jinými obecně závaznými právními předpisy;

17.10.7 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;

17.10.8 poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti; a

17.10.9 informovat Objednatele o rizicích Služeb a výstupů Služeb a jejich řízení ze strany Poskytovatele.

18. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

18.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Rámcové smlouvy.

18.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Rámcové smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

18.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob vymezených v čl. 15 této Rámcové smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

18.4 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Rámcové smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Rámcové smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo prostřednictvím datové schránky či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Rámcové smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Rámcové smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Dílčí objednávky, připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 5 této Rámcové smlouvy.

18.5 Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím informačního systému datových schránek. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.

18.6 Ukládá-li Rámcová smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu.

- 18.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů. Každá Smluvní strana oznámí druhé Smluvní straně jakékoliv změny oprávněných osob stanovených v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy, a to způsobem stanoveným v této Rámcové smlouvě, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého (10.) dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k této Rámcové smlouvě.
- 18.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Rámcové smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

19. NÁHRADA ÚJMY

- 19.1 Pojem „újma“ znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Smluvních stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Rámcové smlouvy.
- 19.2 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Rámcové smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmám a k minimalizaci vzniklých škod či újmy.
- 19.3 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškerou újmu, způsobenou porušením této Rámcové smlouvy či povinností uložených Poskytovateli dle Nařízení. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakoukoliv újmu, která mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vznikne na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného orgánu veřejné moci.
- 19.4 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služeb s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 19.5 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku (dále jen „**Vyšší moc**“).
- 19.6 Za Vyšší moc se podle této Rámcové smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale v plnění povinností stanovených v této Rámcové smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a jestliže tyto

překážky nemohly být povinnou Smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

- 19.7 Za Vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Smluvní strany a dále překážky plnění, které byla příslušná Smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Rámcové smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Smluvní strana již byla v prodlení.
- 19.8 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky Vyšší moci. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek Vyšší moci.
- 19.9 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Rámcové smlouvy každé jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající celkové nabídkové ceně za celou dobu trvání této Rámcové smlouvy (viz Nabídka Poskytovatele na Veřejnou zakázku). Ustanovení § 2898 Občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 19.10 Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, bude případná náhrada újmy zaplacená v penězích a v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.

20. SANKCE

- 20.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 20.1.1 v případě, že Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím příslušné Služby dle Dílčí objednávky vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny příslušné Služby dle Dílčí objednávky, s jehož poskytnutím je v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení s poskytnutím Služeb;
- 20.1.2 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Služeb využívat poddodavatele nebo členy Realizačního týmu či jinak porušovat povinnosti stanovené v čl. 4.5 až čl. 4.23 této Rámcové smlouvy (s výjimkou čl. 4.15 této Rámcové smlouvy), vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 20.1.3 v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle čl. 4.15 této Rámcové smlouvy zabezpečit, aby Hodnocené zkušenosti (a počet Hodnocených bodů) Náhradní kvalifikované osoby byly alespoň stejné jako Kvalifikované osoby, kterou nahrazuje, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den, kdy je tato povinnost porušena;
- 20.1.4 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Služeb využívat poddodavatele v rozporu s ustanoveními čl. 4.22 této Rámcové

smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

- 20.1.5 v případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Dílčí objednávky ve smyslu čl. 5.9 této Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 20.1.6 v případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv svoji povinnost dle čl. 11 (s výjimkou čl. 11.7, 11.8, 11.9 a 11.23 Rámcové smlouvy) vzniká Objednateli, nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 20.1.7 v případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv povinnost uvedenou v čl. 11.7 Rámcové smlouvy, tj. porušení povinnosti Poskytovatele mít po celou dobu platnosti Rámcové smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti v rozsahu stanoveném v čl. 11.7 této Rámcové smlouvy uhradí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení;
- 20.1.8 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle čl. 11.7 této Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.1.9 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle čl. 11.8 Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.1.10 v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle čl. 11.9 Rámcové smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.1.11 v případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 11.23 této Rámcové smlouvy použije podklady, data anebo hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Rámcové smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Rámcové smlouvy, anebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 20.1.12 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 13 Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;

- 20.1.13 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Rámcové smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací či nakládání s Osobními údaji dle čl. 16 této Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 20.1.14 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 17 této Rámcové smlouvy nebo Kybernetických požadavků uvedených v **Příloze č. 7** této Rámcové smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 20.2 Poskytovatel bere na vědomí, že další sankce anebo slevy z cen nad rámec čl. 20 této Rámcové smlouvy mohou být sjednány v Dílčí objednávce nebo upraveny v jiných částech této Rámcové smlouvy (zejména v Katalogových listech).
- 20.3 Smluvní pokuty jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinné Smluvní straně, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 20.4 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezavazuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 20.5 Zaplacením smluvní pokuty nebo slevy z ceny není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se do limitu náhrady újmy dle čl. 19.9 této Rámcové smlouvy nezapočítává.

21. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 21.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatel akceptoval.
- 21.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Rámcové smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 21.3 Jakékoliv změny Rámcové smlouvy anebo Dílčích objednávek musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

22. PLATNOST A ÚČINNOST RÁMCOVÉ SMLOUVY

- 22.1 Tato Rámcová smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Rámcové smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Rámcovou smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 22.2 Tato Rámcová smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle ZRS. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Rámcové smlouvy v registru smluv zabezpečí Objednatel.
- 22.3 V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Rámcovou smlouvu se Smluvní strany dohodly, že Rámcová smlouva neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Smluvních stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Smluvní strany s uveřejněním Rámcové smlouvy, včetně jejích příloh, souhlasí; výjimkou jsou Osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 5**, které budou znečitelněny.
- 22.4 Tato Rámcová smlouva se uzavírá na dobu (i) 48 měsíců s počátkem plynutí od zahájení poskytování Služeb, nebo (ii) do vyčerpání částky ve výši 50.000.000 Kč bez DPH, a to podle toho, která z výše uvedených skutečností nastane nejdříve.
- 22.5 Účinnost Dílčí objednávky může překročit dobu trvání této Rámcové smlouvy. V případě předčasného zániku Rámcové smlouvy z jakéhokoli důvodu není účinnost Dílčích objednávek dotčena, ledaže by se důvod zániku Rámcové smlouvy vztahoval i na tyto Dílčí objednávky. V takovém případě se práva a povinnosti Smluvních stran v Dílčích objednávkách neupravené budou do splnění Dílčích objednávek řídit zněním ustanovení této Rámcové smlouvy.
- 22.6 Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími objednávkami a touto Rámcovou smlouvou. Tato Rámcová smlouva a jednotlivé Dílčí objednávky nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 22.7 Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Rámcové smlouvy či Dílčí objednávky z důvodů stanovených touto Rámcovou smlouvou.
- 22.8 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Rámcové smlouvy či Dílčí objednávky zejména v případě, že:
- 22.8.1 možnost odstoupení stanoví právní předpisy;
- 22.8.2 Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování nebo poskytováním Služeb oproti termínu plnění stanovenému v Dílčí objednávce, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než deset (10) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;

- 22.8.3 Poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadný výstup Služeb, který způsobí nebo může reálně způsobit výpadek IT infrastruktury Objednatele či její podstatné části;
- 22.8.4 dojde k porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací či Osobních údajů dle této Rámcové smlouvy ze strany Poskytovatele;
- 22.8.5 Poskytovatel porušil povinnost si nechat předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem dle čl. 11.6.5 Rámcové smlouvy;
- 22.8.6 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Rámcové smlouvy;
- 22.8.7 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů);
- 22.8.8 Poskytovatel vstoupí do likvidace;
- 22.8.9 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu čl. 4.22 Rámcové smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce;
- 22.8.10 Poskytovatel neoznámí změnu člena Realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 5** této Rámcové smlouvy Objednateli, kdy v důsledku této změny jsou poskytovány Služby prostřednictvím osoby, která nesplňuje požadovanou odbornost na původního člena Realizačního týmu;
- 22.8.11 se ukáží prohlášení Poskytovatele dle čl. 11.16 této Rámcové smlouvy jako nepravdivá anebo poruší-li Poskytovatel svou oznamovací povinnost dle čl. 11.18 nebo povinnosti dle čl. 11.19 nebo 11.20 této Rámcové smlouvy.
- 22.9 Objednatel je oprávněn od Rámcové smlouvy či Dílčí objednávky odstoupit rovněž v případě, pokud mu nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování Služeb dle Rámcové smlouvy, resp. Dílčí objednávky.
- 22.10 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Rámcové smlouvy či Dílčí objednávky v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Rámcové smlouvy (v případě Dílčí objednávky dotčené Dílčí objednávky) po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.

- 22.11 Účinky odstoupení od Rámcové smlouvy či Dílčí objednávky nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum (ex nunc účinky odstoupení). Odstoupením od této Rámcové smlouvy nejsou dotčeny již uzavřené Dílčí objednávky, nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně písemně jinak.
- 22.12 V případě ukončení Rámcové smlouvy z jakéhokoliv důvodu si Objednatel ponechá již dodané, akceptované a provedené výstupy Služeb a je povinen zaplatit za ně příslušnou cenu či její část. U dodaných, ale dosud neakceptovaných a neprovedených výstupů Služeb Smluvní strany vstoupí v jednání ohledně finančního vypořádání a případného vrácení nebo ponechání neakceptovaných a neprovedených výstupů Služeb.
- 22.13 Smluvní strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od smlouvy bez dalšího.
- 22.14 Poskytovatel nemá právo odstoupit od této Rámcové smlouvy nebo Dílčí objednávky v případě nevhodných příkazů Objednatele či poskytnutí nevhodné věci Objednatelem dle § 2595 Občanského zákoníku.
- 22.15 Objednatel oprávněn tuto Rámcovou smlouvu či Dílčí objednávku písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou třiceti (30) dnů ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, které počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď Objednatele může být i částečná a Objednatel může Rámcovou smlouvu či Dílčí objednávku vypovídat ve vztahu k jakékoli části poskytování Služeb dle **Přílohy č. 1** této Rámcové smlouvy.
- 22.16 Zánikem této Rámcové smlouvy anebo Dílčí objednávky nejsou dotčena zejména následující ustanovení Rámcové smlouvy: čl. 13 (Vlastnické právo a užívací práva), čl. 14 (Záruka), čl. 16 (Ochrana informací a Osobních údajů), čl. 17 (Kybernetická bezpečnost), čl. 18 (Součinnost a vzájemná komunikace), čl. 19 (Náhrada újmy), čl. 20 (Sankce), čl. 25 (Rozhodné právo a řešení sporů), čl. 26 (Závěrečná ustanovení), související ustanovení příloh, tento čl. 22.16 Rámcové smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku této Rámcové smlouvy anebo Dílčí objednávky.

23. SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ

- 23.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele v období až tří (3) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto Rámcovou smlouvou (z jakéhokoliv důvodu) provádět činnosti spočívajících v:
- 23.1.1 přípravě a předání výstupů Služeb, jež je možné předat (zejména dat), novému poskytovateli;
- 23.1.2 poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami;
- 23.1.3 poskytování další součinnosti dle tohoto čl. 23 této Rámcové smlouvy;

(dále jen „**Součinnost při ukončení**“).

- 23.2 Součinnost Poskytovatele je poskytována v rámci Služeb dle Katalogových listů a odměna je zahrnuta v ceně dle čl. 9 Rámcové smlouvy. Maximální rozsah Součinnosti při ukončení je deset (10) ČD za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení.
- 23.3 Poskytovatel se zavazuje Součinnost při ukončení poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí poskytování služeb obdobných Službám novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
- 23.4 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci Součinnosti při ukončení povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování Součinnosti při ukončení nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.
- 23.5 Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Plán ukončení**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Rámcové smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatelem určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit.
- 23.6 Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší, přičemž takový požadavek může být doručen nejdříve jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Rámcové smlouvy a kdykoliv poté; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného touto Rámcovou smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem. Odměna za vypracování Plánu ukončení je zahrnuta v ceně dle čl. 9 Rámcové smlouvy a jeho příprava se započítává do maximálního rozsahu ČD sjednaného pro Součinnost při ukončení.

- 23.7 V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Rámcovou smlouvou bude novým poskytovatelem Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Plán ukončení.

24. ZMĚNY PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

- 24.1 V případě změny příslušných právních předpisů nebo přijetí nových právních předpisů majících dopad na Rámcovou smlouvu (Služby), zahájí Smluvní strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Rámcové smlouvě anebo jednání o uzavření zvláštní smlouvy (např. zohlednění bezpečnosti informací, kybernetické bezpečnosti apod.), které budou reflektovat dané změny, přičemž Smluvní strany se v takovém případě zavazují poskytnout si veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a dohodnout se na uzavření takového dodatku, resp. smlouvy do šedesáti (60) dnů ode dne zaslání výzvy k uzavření takového dodatku či smlouvy kteroukoliv Smluvní stranou. Smluvní strany budou při tom postupovat v souladu se změnovým řízením dle čl. 21 této Rámcové smlouvy. Uzavření jakéhokoli dodatku k této Rámcové smlouvě nebo zvláštní smlouvy musí vždy proběhnout v souladu se ZZVZ a ustanovení ZZVZ mají v takovém případě přednost před ustanoveními upravujícími uzavření dodatku k této Rámcové smlouvě.
- 24.2 Pokud se Smluvní strany ve stanovené lhůtě dle čl. 24.1 této Rámcové smlouvy na uzavření dodatku nebo zvláštní smlouvy nedohodnou, pak je Objednatel oprávněn Rámcovou smlouvu vypovědět s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena Poskytovateli, a končí poslední den posledního měsíce výpovědní doby (ustanovení čl. 22 této Rámcové smlouvy se uplatní přiměřeně). Do skončení výpovědní doby postupují Smluvní strany podle Rámcové smlouvy v jejím dosavadním znění, ledaže Objednatel stanoví, že na dalším plnění Rámcové smlouvy nemá zájem. V takovém případě Poskytovatel přeruší poskytování Služeb.

25. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 25.1 Práva a povinnosti Smluvních stran touto Rámcovou smlouvou anebo Dílčí objednávkou výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem, Autorským zákonem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 25.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Rámcové smlouvy anebo Dílčí objednávky nebo v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou anebo Dílčí objednávkou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně.

- 25.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena dle čl. 25.2 Rámcové smlouvy do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv Smluvní stranou druhé Smluvní straně, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u příslušného obecného soudu České republiky. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

26. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 26.1 Tato Rámcová smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Rámcové smlouvy. Tuto Rámcovou smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Rámcové smlouvy, podepsaných za každou Smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran, není-li v této Rámcové smlouvě výslovně uvedeno jinak, přičemž jakákoliv změna Rámcové smlouvy bude provedena v souladu se ZZVZ.
- 26.2 Smluvní strany vylučují možnost uzavření smlouvy nebo dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 Občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 26.3 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností.
- 26.4 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Rámcová smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, s výjimkou dle čl. 22.3 této Rámcové smlouvy, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Rámcová smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznamu poddodavatelů Poskytovatele byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Rámcové smlouvě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 26.5 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Rámcové smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Rámcové smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Rámcové smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 26.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Rámcové smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.

- 26.7 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z Rámcové smlouvy nebo Dílčí objednávky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- 26.8 Smluvní strany prohlašují, že tato Rámcová smlouva je v souladu s použitelnou právní úpravou.
- 26.9 V případě rozporů mezi touto Rámcovou smlouvou a **Přílohou č. 1** této Rámcové smlouvy má přednost **Příloha č. 1** této Rámcové smlouvy. V případě rozporů mezi touto Rámcovou smlouvou a jejími ostatními přílohami má přednost tato Rámcová smlouva. V případě rozporů mezi jednotlivými přílohami má přednost **Příloha č. 1**.
- 26.10 V souladu s § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této Smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy usnesením č. 739 ze dne 14.4.2025 2025.
- 26.11 Nedílnou součástí Rámcové smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|----------------------|---|
| Příloha č. 1: | Technická specifikace; |
| Příloha č. 2 | Licenční podmínky společnosti Citrix Systems, Inc. |
| Příloha č. 3: | Vzor Výkazu a Akceptačního protokolu; |
| Příloha č. 4: | Cena; |
| Příloha č. 5: | Oprávněné osoby, Realizační tým a seznam poddodavatelů; |
| Příloha č. 6: | Ujednání o ochraně a zpracování Osobních údajů; |
| Příloha č. 7: | Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky); |
| Příloha č. 8: | Vzor Dílčí objednávky; |
| Příloha č. 9: | Seznam ICT standardů. |

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Rámcové smlouvy k ní Smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel

Poskytovatel

V _____ dne _____.____.

V Praze dne dle el. podpisu

.....
Hlavní město Praha

Mgr. Jiří Károly,
ředitel odboru informatických
činností Magistrátu hl. m. Prahy

.....
Aricoma Systems a.s.

Vít Ševčík
člen představenstva

.....
Aricoma Systems a.s.

Tomáš Ječmínek
člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

Technická specifikace

***OBSAHUJE SAMOSTATNÝ DOKUMENT „Technická specifikace“, KTERÝ TVOŘÍ
SOUČÁST PŘÍLOHY Č. 1 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE***

Neveřejná příloha

PŘÍLOHA Č. 2

Licenční podmínky společnosti Citrix Systems, Inc.

Příloha vložena na konci dokumentu

PŘÍLOHA Č. 3

Vzor Výkazu a Akceptačního protokolu

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
VÝKAZ PLNĚNÍ		

PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Zkratka	
Vedoucí projektu za MHMP	
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT PŘEDÁNÍ/PŘEVZETÍ

Smlouva číslo	<i>popř. jiný dokument, na základě jehož k akceptaci dochází</i>
Předmět plnění	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace, CD...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Hlavní město Praha
Sídlo	Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01
IČO	00064581
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená v Rámcové smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená v Rámcové smlouvě</i>
Funkce	

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

bude doplněno

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená v Rámcové smlouvě			

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená v Rámcové smlouvě			

PRA PRA PRA PRA	HA	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
	GUE	
	GA	
	G	
AKCEPTAČNÍ PROKOTOL		

PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Zkratka	
Vedoucí projektu za MHMP	
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT AKCEPTACE

Smlouva číslo	<i>popř. jiný dokument, na základě jehož k akceptaci dochází</i>
Předmět plnění	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace, CD...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Hlavní město Praha
Sídlo	Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01
IČO	00064581
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená v Rámcové smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená v Rámcové smlouvě</i>
Funkce	

SEZNAM AKCEPTACE

bude doplněno

SEZNAM PŘÍLOH

Typ přílohy	Název	Označení přílohy	Zodpovědná osoba	Doplňující informace
1.				
2.				

SEZNAM ZÁVAD

č.	Vada	Popis vady	Zodpovědná osoba za odstranění vady	Termín odstranění
1.				
2.				

Po odstranění vady proběhne nová akceptační procedura.

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtně)

☐	Při akceptaci nebyly zjištěny vady .
☐	Při akceptaci byly zjištěny vady , jejichž seznam a popis je uveden v seznamu závad. Tyto vady NEBRÁNÍ akceptaci.
☐	Při akceptaci byly zjištěny vady , jejichž seznam a popis je uveden v seznamu závad. Tyto vady BRÁNÍ akceptaci.

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená v Rámcové smlouvě			

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená v Rámcové smlouvě			

PŘÍLOHA č. 4

Cena

Tato příloha upravuje jednotkové ceny za poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy:

1. Detailní rozpis ceny za poskytování Služeb dle Katalogových listů vč. dílčího rozpadu ceny

Specifikace Katalogového listu	Cena za jeden měsíc poskytování všech Služeb dle Katalogového listu (v Kč bez DPH)
KL01 – Poskytování základní podpory pro CITRIX farmu v režimu 24x7	149 000 Kč
KL02 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX do 10 uživatelů	850 Kč
KL03 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX aplikace vč. SD / HD do 50 uživatelů	1 600 Kč
KL04 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX aplikace vč. SD / HD do 100 uživatelů	3 100 Kč
KL05 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX aplikace vč. SD / HD nad 100 uživatelů	5 900 Kč
KL06 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX VDI vč. SD / HD do 5 uživatelů	7 800 Kč
KL07 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX VDI vč. SD / HD do 25 uživatelů	14 500 Kč
KL08 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX VDI vč. SD / HD do 100 uživatelů	24 200 Kč
KL09 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX VDI vč. SD / HD do 500 uživatelů	48 500 Kč
KL10 - Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX VDI vč. SD / HD do 1000 uživatelů	66 400 Kč
KL11- Podřízená organizace HMP - správa prostředí CITRIX VDI vč. SD / HD nad 1000 uživatelů	90 000 Kč

2. Jednotková cena Služeb specialistů:

Pozice	Cena v Kč bez DPH za jednotku (člověkodenní)
Projektový manažer	10 500 Kč
Enterprise Architekt	12 000 Kč
Specialista architekt prostředí Citrix	12 000 Kč
Specialista řízení IT služeb	8 500 Kč
IT specialista bezpečnosti	10 500 Kč
IT specialista na systémy ochrany koncových stanic	8 000 Kč
IT specialista pro systémy LAN	8 500 Kč
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Server HW)	8 500 Kč
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat a SAN (Storage HW)	8 500 Kč
IT specialista na adresářové služby OS Microsoft Windows Server	8 500 Kč
IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy VMware	8 500 Kč
IT specialista na systémy Firewall/VPN/WAN	8 500 Kč
IT specialista pro koncová zařízení Windows	8 000 Kč
IT specialista na aplikační prostředí Citrix	10 500 Kč
IT specialista dohledových a bezpečnostních systémů	8 500 Kč
IT specialista pro řešení kontejnerizace	8 500 Kč

PŘÍLOHA Č. 5

Oprávněné osoby, Realizační tým a seznam poddodavatelů

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Václav Mareš
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Lenka Kadeřábková
Adresa	Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice
E-mail	
Telefon	

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	Lenka Kadeřábková
Adresa	Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice
E-mail	
Telefon	

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Tomáš Daníček
Adresa	Vinohradská 1511/230, 100 00 Praha 10 - Strašnice
E-mail	
Telefon	

Realizační tým Poskytovatele

1.1. Osoby na Klíčových pozicích v Realizačním týmu Poskytovatele (Kvalifikované osoby):

Pozice (role)	Identifikační a kontaktní údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
Projektový manažer	Tomáš Daníček 	Dodavatel
Enterprise Architekt	Petr Michálek 	Dodavatel
Specialista architekt prostředí Citrix	Dušan Bradáč 	Dodavatel
Specialista řízení IT služeb	Roman Vrba 	Dodavatel
IT specialista bezpečnosti	Luděk Mandok 	Dodavatel
IT specialista na systémy ochrany koncových stanic	Vladimír Čapek 	Dodavatel
IT specialista pro systémy LAN	Jan Půlpán 	Dodavatel
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Server HW)	David Smítal 	Dodavatel

IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat a SAN (Storage HW)	Tomáš Jindra [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista na adresářové služby OS Microsoft Windows Server	Martin Grivalský [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy VMware	Milan Sachet [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista na systémy Firewall/VPN/WAN	Petr Česal [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista pro koncová zařízení Windows	Martin Mičan [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista na aplikační prostředí Citrix	Petr Jeřábek [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista dohledových a bezpečnostních systémů	Jan Pastyřík [REDACTED]	Dodavatel
IT specialista pro řešení kontejnerizace	Rostislav Soukup [REDACTED]	Dodavatel

Seznam poddodavatelů

Pokud Poskytovatel poskytuje Služby či jeho část prostřednictvím poddodavatelů, uvede tabulku tolikrát, kolika poddodavateli bude poskytovat Služby. Poskytovatel musí uvést všechny poddodavatele, kteří se budou podílet na poskytování Služeb

Bez poddodavatelů

PŘÍLOHA Č. 6

Ujednání o ochraně a zpracování Osobních údajů

S ohledem na předmět této Rámcové Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje subjektů údajů ve smyslu Nařízení při poskytování některých Služeb dle této Rámcové smlouvy (dále jen „**Evidované osoby**“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování Osobních údajů dle Nařízení, mezi Objednatelem jako správcem Osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Rámcové smlouvy jako zpracovatelem Osobních údajů, uvedená níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- a. Objednatel jako správce Osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele Osobních údajů zpracováváním Osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Rámcové smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Rámcové smlouvy.
- b. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Rámcové smlouvy.
- c. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování Osobních údajů v souladu s touto Rámcovou smlouvou a Nařízením, a zpracovávat Osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- d. V případě ukončení této Rámcové smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující Osobní údaje a bezpečně smazat veškeré Osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto Osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Rámcové smlouvy Poskytovatel povinen Objednatele informovat.
- e. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- f. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli Osobních údajů vyplývají z Nařízení, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- g. Poskytovatel je povinen zabezpečit, že zpracovávání Osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě,

že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zabezpečí provedení těchto úkonů.

- h. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- i. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola Poskytovatele, který provádí zpracování Osobních údajů dle této Rámcové smlouvy či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování Osobních údajů Poskytovatelem dle této Rámcové smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopií veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).
- j. Poskytovatel není oprávněn Osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Rámcové smlouvy.
- k. Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů. Poskytovatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při plnění povinností dle Nařízení reagovat na žádosti o výkon práv Evidovaných osob, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
- l. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Rámcové smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou Osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k Osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k Osobním údajům splňují požadavky Pověřené osoby (jak je tento pojem definován níže). Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s Osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.
- m. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů (dále jen „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Poskytovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Poskytovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto článku, informuje Poskytovatel Objednatele nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo jeho hrozbě Poskytovatel dozví. Poskytovatel je i po poskytnutí informace Objednateli povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení

zabezpečení osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.

- n. Informace dle článku 1 bod m **Přílohy č.6** této Rámcové smlouvy musí přinejmenším obsahovat:
- i. popis povahy daného případu Porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů – Evidovaných osob a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
 - ii. popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení osobních údajů;
 - iii. popis opatření, která Poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- o. Pokud Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů podle článku 35 Nařízení dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této Rámcové smlouvě nestanovené, je Poskytovatel povinen taková opatření provést a obě Smluvní strany takovou změnu promítnou změnou této **Přílohy č. 5** této Rámcové smlouvy.

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje Evidovaných osob pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Rámcové smlouvy.
- b. Zpracování Osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Rámcové smlouvy, který bude upřesněn v Dílčí objednávce, přičemž se zejména bude jednat o následující kategorie Osobních údajů:
- 1. identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
 - 2. kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, bydliště, kontaktní adresa);
 - 3. údaje související s pracovním a jiným poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);
 - 4. údaje o využívání Služeb Evidovanými osobami;
 - 5. další kategorie Osobních údajů upřesněných v Dílčí objednávce.

3. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- a. Poskytovatel je povinen zabezpečit v rozsahu Služeb poskytovaných dle této Rámcové smlouvy řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných

Osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení či v jiných právních předpisech.

- b. Poskytovatel je povinen při zpracování Osobních údajů zabezpečit ochranu Osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení Osobních údajů uvedené níže v této příloze Rámcové smlouvy.
- c. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými Osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s Rámcovou smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- d. Poskytovatel se za účelem ochrany Osobních údajů zavazuje zabezpečit zejména, že:
 - i. Přístup k Osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou Osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním Osobních údajů a jejich zpracováním a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení či jiných právních předpisů (dále jen „**Pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zabezpečí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a vždy vhodným způsobem zabezpečí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat Osobní údaje na základě Rámcové smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Rámcové smlouvy a za podmínek Nařízení, zejména zabezpečí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací Pověřených osob.
 - ii. Při zpracování Osobních údajů budou Osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o Osobní údaje v elektronické podobě.
 - iii. Při zpracování Osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou Osobní údaje uchovány v Objednatelem poskytnutých objektech

a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících Osobní údaje.

- iv. Přístup k Osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování Osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Rámcovou smlouvou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; Osobní údaje budou pravidelně zálohovány.
- e. Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům.
- f. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů v souladu s Nařízením a jinými právními předpisy, přičemž zabezpečuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - i. plnění pokynů pro zpracování Osobních údajů specialisty Poskytovatele, kteří mají bezprostřední přístup k Osobním údajům,
 - ii. zabránění neoprávněným osobám přistupovat k Osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - iii. zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje, a
 - iv. opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- g. V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Rámcové smlouvy je Poskytovatel povinen zabezpečit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- h. V oblasti automatizovaného zpracování Osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
 - i. zabezpečit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze Pověřené osoby,
 - ii. zabezpečit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování Osobních údajů měly přístup pouze k Osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
 - iii. pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

- i. Poskytovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího poskytovatele (dále jen „**Další zpracovatel**“) za následujících podmínek. Poskytovatel informuje Objednatele o veškerých Dalších zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalších zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Objednatel nic nenamítal, Objednatel nesvěří zpracování Osobních údajů žádné třetí osobě.
- j. Pokud Poskytovatel zapojí ve smyslu předchozího článku Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 5** Rámcové smlouvy, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany Osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- k. Další zpracovatel musí být zároveň poddodavatelem uvedeným v **Příloze č. 5** Rámcové smlouvy a splňovat podmínky stanovené pro poddodavatele dle Rámcové smlouvy.
- l. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů včetně zpracování prostřednictvím Dalších zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatелеm nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- a. Poskytovatel bude Osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat podle této přílohy Rámcové smlouvy po dobu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy.
- b. Po uplynutí doby zpracování Osobních údajů podle čl. 4 bodu a. této Přílohy Rámcové smlouvy mohou být Osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou Osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatele a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce patého kalendářního roku následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování Osobních údajů podle této Přílohy Rámcové smlouvy. Poskytovatel jednotlivé Osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovávány.
- c. Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinnosti Poskytovatele v souvislosti se zpracováním Osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě Rámcové smlouvy

nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu Osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Rámcovou smlouvou.

- d. Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním Osobních údajů a průběžně navrhopat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování Osobních údajů, které zabezpečí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou Osobních údajů.

PŘÍLOHA Č. 7

Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti (Kybernetické požadavky)

Za účelem plnění povinností stanovených Objednateli jakožto povinné osobě dle VKB, je Poskytovatel povinen nad rámec povinností stanovených v těle Rámcové smlouvy plnit níže uvedené povinnosti zejm. součinnostního a bezpečnostního charakteru dle této **Přílohy č. 7** Rámcové smlouvy.

Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem tak, aby byl naplněn účel právní úpravy v oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to vždy i v případě změny příslušné právní úpravy. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této **Příloze č. 7** Rámcové smlouvy, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

Čl. 1 Systém řízení bezpečnosti informací

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 3 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek.
 - b. Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaných Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
 - c. Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaných Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
 - d. Stanovit a udržovat aktuální bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
 - e. Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.
 - f. Poskytovatel je dále povinen dodržovat bezpečnostní politiku Objednatele, byli s ní seznámen.

Čl. 2 Řízení aktiv

2. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 4 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu Služeb na své straně:
 - a. Stanovit a udržovat rozsah a seznam aktiv využívaných pro plnění této Rámcové smlouvy (aktivity se rozumí např. data a informace k předmětu Služeb dle této Rámcové smlouvy, systémy ICT, moduly, hardware prvky - infrastruktura hlasové a datové komunikace, aplikace, databáze, servery, úložiště, koncová zařízení – pracovní stanice typu osobní počítač nebo notebook, mobilní koncová zařízení – přenosná zařízení typu telefon, tablet, notebook, netbook, PDA, apod.), a tato aktiva strukturovaně popsat a Objednateli předložit do třiceti (30) dnů od nabytí účinnosti této Rámcové smlouvy a následně na vyžádání, a to po celou dobu trvání Rámcové smlouvy a po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.

Čl. 3 Řízení rizik

3. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle této Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 5 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek.
 - b. V minimálním intervalu 1x ročně vytvořit a předložit Objednateli zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
 - i. Vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok
 - ii. Identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět Služeb
 - iii. Realizovaná bezpečnostní opatření
 - iv. Nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření
 - v. Vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů
 - vi. Aktuální stav souladu Poskytovatele s Kybernetickými požadavky.

Čl. 4 Organizační bezpečnost

4. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 6 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu předmětu Služeb na své straně:
 - a. Jmenovat nejpozději do pěti (5) dnů po uzavření této Rámcové smlouvy odpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění těchto Kybernetických požadavků a související komunikaci mezi Smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osobu sdělí Poskytovatel písemně Objednateli v téže lhůtě. Objednatel stanovuje, že určení Kontaktní osoby pro

bezpečnost na straně Poskytovatele nemá dopad na ustanovení čl. 15 Rámcové smlouvy týkající se oprávněných osob.

- b. Využívat pro poskytování předmětu Služeb pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny s příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu Služeb.

Čl. 5 Řízení dodavatelů

- 5. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytovaných Služeb dle této Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. Využívá-li při poskytování Služeb poddodavatele, zabezpečit adekvátní dodržování Kybernetických požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli, přičemž tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje doložit Objednateli do deseti (10) dnů od schválení Dílčí objednávky, na jejímž plnění se budou poddodavatelé podílet, písemným prohlášením o dodržování Kybernetických požadavků u svých poddodavatelů.
 - b. Pokud při poskytování předmětu Služeb dochází ke zpracování Osobních údajů, zabezpečit nad rámec čl. 4.22 Rámcové smlouvy a **Přílohy č. 5** Rámcové smlouvy uzavření samostatných smluv (tj. smluv se svými poddodavateli, zaměstnanci a případnými dalšími osobami podílejícími se na poskytování plnění z této Rámcové smlouvy) ve smyslu příslušných ustanovení Nařízení.

Čl. 6 Bezpečnost lidských zdrojů

- 6. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 9 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytovaných Služeb na své straně:
 - a. Zabezpečit, aby Kontaktní osoba nejpozději do třiceti (30) dnů od uzavření Rámcové smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování Služeb za stranu Poskytovatele byly prokazatelně seznámeny s těmito Kybernetickými požadavky a příslušnými ustanoveními interních řídicích aktů Objednatele.
 - b. Dodržovat příslušná ustanovení interních řídicích aktů Objednatele v rozsahu, v jakém byl s těmito akty seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatele zajištěné Objednatelem, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatelem zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní akty řízení.
 - c. V případě, že je součástí předmětu Služeb služba dohledu nad předmětem Služeb, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu Služeb.

- d. Zabezpečit, aby osoby podílející se na poskytování Služeb Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
 - i. Pro uložení a sdílení dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky (aktiva) a schválené způsoby komunikace;
 - ii. Neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
 - iii. Nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví;
 - iv. Nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;
 - v. Nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
 - vi. Nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
 - vii. Nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru;
 - viii. Dodržovali obecně závazné právní předpisy.
- 7. Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům a aktivům Objednatele je na straně Objednatele zpracování Osobních údajů pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu Služeb. Pokud nebude Objednateli umožněno Osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele v rámci plnění Rámcové smlouvy zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

Čl. 7 Řízení provozu a komunikací

- 8. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 10 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Zabezpečit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování Služeb.
 - b. Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
 - c. Zabezpečit, že pro poskytování Služeb budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví.

Čl. 8 Řízení změn

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 11 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Přiměřeně reagovat na změny na straně Objednatele a upravit na své straně technická a organizační opatření tak, aby odpovídala novému stavu po provedení změny.
 - b. Aktivně spolupracovat při testování významné změny.

Čl. 9 Řízení přístupu

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 12 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Zavést pravidla řízení přístupu k IT prostředí Objednatele.
 - b. Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele a podle principu need-to-know.
 - c. Zabezpečit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele, pokud sdílený přístup nevyžaduje využívaná technologie. V takovém případě musí Poskytovatel vést evidenci využívání sdílených přístupů a tuto na vyžádání předložit Objednateli kdykoli v průběhu trvání této Rámcové smlouvy a dva (2) roky po jejím ukončení.
 - d. Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT Objednatele požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
 - e. Zabezpečit, aby osoby podílející se na poskytování Služeb a mající přístup k informačním aktivům Objednatele chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
 - f. Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost a potřebu přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do IT prostředí Objednatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění přístupu musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům Objednatele).

Čl. 10 Akvizice, vývoj a údržba

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 13 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Zabezpečit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem Služeb Rámcové smlouvy, ledaže tyto činnosti provádí Objednatel.
 - b. Předat Objednateli dokumentaci minimálně v následujícím rozsahu:
 - i. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů,
 - ii. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
 - iii. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.
2. V případě, že poskytované Služby dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek zahrnují vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
 - a. Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.
 - b. Na vyžádání umožnit Objednateli provedení auditu prováděných nebo provedených Služeb, předložit Objednateli vyvíjený zdrojový kód software a výstupy z provedeného codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), po jeho dokončení, pokud není v této Rámcové smlouvě stanoveno jinak, a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování Služeb v souladu s Rámcovou smlouvou a těmito Kybernetickými požadavky.
 - c. Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje softwaru či kdykoli po jeho předání.
 - d. Zabezpečit, že Služby budou obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru anebo které jsou specifikovány výslovně v Rámcové smlouvě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
 - e. Pokud je součástí Služeb i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zabezpečit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
 - f. Zabezpečit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele (pokud testovací prostředí neprovozuje Objednatel) a ochranu testovacích dat poskytnutých Objednatelem.
 - g. Zabezpečit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Rámcové smlouvy specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný zdrojový kód a další nezbytná data pro provozování předmětu Služeb této Rámcové smlouvy.
 - h. Zabezpečit, že v rámci poskytovaného Služeb bude dodáván software:
 - i. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele;

- ii. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen).
- i. Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
- j. Předat zdrojový kód Objednateli bezpečnou formou zajišťující jeho integritu.
- k. Zabezpečit řízení verzí zdrojového kódu.
- l. Zabezpečit zálohování zdrojového kódu a jeho uložení mimo produkční prostředí.
- m. Zabezpečit, aby distribuce zdrojových kódů obsahovala soubor z vývojového prostředí na řízenou kompilaci těchto zdrojových kódů.
- n. Nevytvářet, nekompilovat a nešířit v prostředí Objednatele zdrojový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

Čl. 11 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 14 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních incidentů.
 - b. Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby.
 - c. Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
 - d. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu anebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli aktivní součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Poskytovatele.
 - e. Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu.
 - f. Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Kybernetických požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Rámcové smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze

strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Rámcové smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

Čl. 12 Řízení kontinuity činností

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 15 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Zabezpečit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování Služeb.
 - b. Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zabezpečit dle sjednané úrovně poskytovaných Služeb.

Čl. 13 Kontrola a audit

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 8 a § 16 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb poskytnout adekvátní součinnost při výkonu kontroly Objednatele ze strany Národního úřadu pro kybernetickou bezpečnost dle § 23 ZKB.

Čl. 14 Fyzická bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 17 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny aktiva systémů ICT, anebo datové nosiče.
 - b. V rozsahu poskytování Služeb zabezpečit fyzické zabezpečení, zejména označení, uchování a likvidaci instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s klasifikací aktiv Objednatele, pokud s ní byl Poskytovatel seznámen.

Čl. 15 Bezpečnostní nástroje

1. Poskytovatel se bude v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek aktivně podílet na splnění povinností uvedených v § 18 až § 27 VKB, které musí splnit Objednatel. Minimálně se Poskytovatel zavazuje v rozsahu poskytování Služeb na své straně:
 - a. Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/ktará neodpovídají požadavkům na ochranu integrity a bezpečnosti komunikační sítě.

- b. Realizovat přístup z mobilního zařízení do prostředí Objednatele pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení virtuální privátní sítě (VPN) nebo zvolit adekvátní technické opatření.
- c. Připojovat do prostředí Objednatele pouze ta síťová zařízení (switch, přístupový bod wifi, router, hub apod.), která prošla schvalovacím procesem a jejich připojení bylo schváleno oprávněnou osobu ve věcech technických na straně Objednatele určenou v této Rámcové smlouvě.
- d. Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu Služeb a je ve správě Poskytovatele.
- e. Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu Služeb Rámcové smlouvy:
 - i. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
 - ii. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
 - iii. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
 - iv. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejít schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
 - v. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
- f. Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která jsou chráněna proti malware a jinému škodlivému softwaru, pokud to jejich technologie umožňuje.
- g. Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu Služeb a v souladu s požadavky platné a účinné české a evropské legislativy.
- h. Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek, a to po celou dobu trvání Rámcové smlouvy a po dobu dvou (2) let po jejím ukončení.
- i. Zabezpečit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu poskytování Služeb dle Rámcové smlouvy a Dílčích objednávek a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
- j. Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zabezpečit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.

- k. Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
- 2. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato Rámcová smlouva nestanoví jinak.
- 3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu poskytování Služeb a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.

Čl. 16 Ostatní

Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele a vždy nejpozději do třiceti (30) dnů od zániku Rámcové smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak předat Objednateli nebo novému poskytovateli data a provozní údaje potřebné pro zachování provozu Služeb, a to ve formátu definovaným Objednatelem; nebo tato data a provozní údaje zlikvidovat Objednatelem určeným způsobem.

PŘÍLOHA Č. 8
Vzor Dílčí objednávky

Věc: Dílčí objednávka č. [BUDE DOPLNĚNO] na základě Rámcové smlouvy č. [BUDE DOPLNĚNO]

OBJEDNATEL:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, Odbor informatických činností
zastoupené: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem Odboru informatických činností
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
bankovní účet: 27-5157998/6000

POSKYTOVATEL:

Aricoma Systems a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zastoupená: [DOPLNÍ DODAVATEL]
IČO: 04308697
DIČ: CZ04308697
bankovní účet: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu.: 6563752 / 0800
oprávněná osoba: [DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

na základě „Rámcové smlouvy o poskytování provozních, servisních a rozvojových ICT služeb pro Citrix prostředí MHMP“ č. [BUDE DOPLNĚNO] uzavřené dne [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen „**Rámcová smlouva**“) u Vás objednávané níže uvedené Služby.

V souladu s Občanským zákoníkem a Rámcovou smlouvou se schválením této Dílčí objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovateli tímto vzniká povinnost poskytovat Služby v níže uvedeném rozsahu a výsledky předat níže uvedenému zástupci Objednatele k akceptaci dle Rámcové smlouvy. Objednateli vzniká povinnost zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu.

1. Předmět Služeb vč. věcného rozsahu či požadovaných výstupů Služeb:

[BUDE DOPLNĚNO – Objednatel vyspecifikuje požadované Služby.]

2. Specifikace a počet aktivovaných Katalogových listů, jsou-li objednávány Služby dle Katalogových listů:

[BUDE DOPLNĚNO]

3. Požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb:

[BUDE DOPLNĚNO]

4. Specifikace členů Realizačního týmu, jsou-li objednávány Služby specialistů:

[BUDE DOPLNĚNO]

5. Specifikace závazných akceptačních kritérií a jiných testů, jež Objednatel pro akceptaci Služeb požaduje:

[Nejsou stanoveny žádná další akceptační kritéria nad rámec Rámcové smlouvy a Katalogových listů. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

6. Celková předpokládaná cena za Služby:

a. Objednatelem předpokládaný rozsah Služeb a cena:

[BUDE DOPLNĚNO, v případě Služeb dle Katalogových listů dle jednotkové ceny za jeden (1) měsíc poskytování příslušné Služby dle **Přílohy č. 4** Rámcové smlouvy, v případě Služeb specialistů předpoklad počtu ČD krát sazba za ČD v součtu s jednotkovou cenou za příslušnou Službu dle **Přílohy č. 4** Rámcové smlouvy.]

b. Podrobný rozpis jednotkových cen za ČD, jakož i jednotkových cen za jeden (1) měsíc poskytování jednotlivých Služeb dle Katalogových listů, je uveden v **Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.**

c. Cenová a platební ujednání se v plném rozsahu řídí příslušnými odstavci článku 9 Rámcové smlouvy.

7. Stanovené místo plnění:

[Místo plnění je totožné s místem plnění dle Rámcové smlouvy. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

8. Smluvní sankce nad rámec Rámcové smlouvy:

[Smluvní sankce nad rámec Rámcové smlouvy nejsou stanoveny. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

9. Další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele:

[Další požadavky Objednatele nejsou stanoveny. / BUDE DOPLNĚNO, JE-LI RELEVANTNÍ.]

10. Další podmínky:

1. Smluvní strany této Dílčí objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato Dílčí objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejich účastnících, předmětu, číselné označení této Dílčí objednávky, datum jejího podpisu a její text.
2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Dílčí objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek, s výjimkou dle čl. 22.3 Rámcové smlouvy.
3. Smluvní strany této Dílčí objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této Dílčí objednávky v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů zabezpečí Objednatel.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této Dílčí objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
5. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie, bez nároku na jakoukoliv odměnu či náhradu nad rámec ceny dle Rámcové smlouvy. Toto spolupůsobení je povinen zabezpečit i u svých případných poddodavatelů.
6. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této Dílčí objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.

7. Tato Dílčí objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Dílčí objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.
8. Práva a povinnosti Smluvních stran neupravené touto Dílčí objednávkou se řídí Rámcovou smlouvou a jejími přílohami.
9. Není-li v Rámcové smlouvě výslovně stanoveno, že Smluvní strany se mohou v Dílčí objednávce od Rámcové smlouvy odchýlit, má v případě rozporu této Dílčí objednávky a Rámcové smlouvy přednost Rámcová smlouva vč. jejích příloh.

10. Lhůta k potvrzení objednávky:

1. V případě že Dílčí objednávka neobsahuje vady dle čl. 5.8 Rámcové smlouvy, Poskytovatel se zavazuje na tuto Dílčí objednávku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po uplynutí lhůty dle čl. 5.9 Rámcové smlouvy, písemně reagovat. Písemným potvrzením Dílčí objednávky ze strany Poskytovatele dojde k zahájení poskytování Služeb.
2. V případě, že Dílčí objednávka nebude ve lhůtě dle čl. 5.9 Rámcové smlouvy Poskytovatelem potvrzena a pokud k tomuto Poskytovatel nevznese písemné připomínky ve smyslu čl. 5.8 Rámcové smlouvy, dojde k potvrzení a uzavření Dílčí objednávky.

S pozdravem

Za Objednatele:

V Praze dne [BUDE DOPLNĚNO]

[BUDE DOPLNĚNO]

[POZICE - BUDE DOPLNĚNO]

[Poskytovatel akceptuje tuto Dílčí objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.]

Poskytovatel má k této Dílčí objednávce následující výhrady:

[DOPLNÍ POSKYTOVATEL, JE-LI RELEVANTNÍ.]

Za Poskytovatele:

V Praze dne [BUDE DOPLNĚNO]

[BUDE DOPLNĚNO]

oprávněná osoba ve věcech smluvních
dle Rámcové smlouvy

Potvrzení Dílčí objednávky nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, datovou schránkou.

PŘÍLOHA Č. 9

Seznam ICT standardů

Smluvní strany prohlašují, že Poskytovateli budou ICT standardy Objednatele poskytnuty na jeho vyžádání, obvykle nejpozději do deseti (10) pracovních dní ode dne nabytí účinnosti této Rámcové smlouvy.

ID	Název standardu
1	SA01 Správa koncových zařízení
2	SB04 Služby datového centra – virtualizace
3	SB05 Pronájem optických vláken a DWDM
4	SB06 Správa Firewall
5	SB07 Správa LAN
6	SB08 SLA Container
7	SB09 Antivir
8	SB10 Správa WAN
9	SB11 Poskytování diskového prostoru
10	SB12 Poskytování výpočetního výkonu (HW)
11	SB13 Identity and access management (IAM)
12	SB14 Správa e-mailových služeb
13	SB15 Internet access
14	SB16 VPN gateway
15	SB17 Poskytování služby ServiceDesk
16	SB18 Poskytování monitoringu infrastruktury a služeb
17	SB19 Poskytování služby Licence management
18	SB20 DNS, DHCP a AD
19	SB21 Správa certifikátu a CA
20	SC01 Generická aplikace
21	MC01 Provoz programového vybavení Celopražského významu
22	MC02 Poskytnutí datového prostoru
23	MC03 Bezpečné úložiště
24	MC04 Poskytování výpočetního výkonu v datovém centru
25	MC05 Poskytování podpůrného programového vybavení



Smlouva s koncovým uživatelem

TOTO JE PRÁVNÍ SMLOUVA MEZI ZÁKAZNÍKEM A SUBJEKTOU CLOUD SOFTWARE GROUP, INC. UVEDENÁ V OBJEDNÁVCE, KTERÁ ŘÍDÍ ZÁKAZNÍKŮV PŘÍSTUP A POUŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ SPOLEČNOSTI.

PŘÍSTUPEM A/NEBO POUŽÍVÁNÍM PRODUKTŮ ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ S TÍM, ŽE BUDE VÁZÁN PODMÍNKAMI TÉTO SMLOUVY. TATO SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA PRODÁVANÉ PRODUKTY TŘETÍCH STRAN

SAMOSTATNĚ, KTERÉ BUDE PODLÉHAT PODMÍNKÁM POSKYTOVATELE TŘETÍ STRANY.

1. Definice

- 1.1. „Přidružená společnost“ znamená ve vztahu ke straně jakýkoli subjekt, který přímo nebo nepřímo ovládá, je ovládán nebo je pod společnou kontrolou s takovou stranou, kde „kontrola“ znamená pravomoc přímo nebo nepřímo řídit nebo způsobit řízení a politiky účetní jednotky prostřednictvím většinového vlastnictví cenných papírů s hlasovacím právem nebo majetkových účastí.
- 1.2. „Smlouva“ znamená smlouvu s koncovým uživatelem a jakékoli další dokumenty zahrnuté formou odkazu, včetně objednávky.
- 1.3. „Autorizovaný prodejce“ znamená autorizované prodejce a distributory společnosti.
- 1.4. „Oprávněný uživatel“ znamená zaměstnance, zástupce, dodavatele, konzultanty nebo jiné třetí strany zákazníka, kterým jsou povoleny příslušné podmínky specifické pro produkt a které písemně souhlasily s tím, že budou vázány podmínkami, které budou společnosti chránit přinejmenším stejně jako podmínky uvedené v této smlouvě.
- 1.5. „Obchodní jednotka“ znamená provozní jednotku Společnosti podporující konkrétní Produkt.
- 1.6. „Cloudové služby“ znamenají nabídky softwaru jako služby zpřístupněné prostřednictvím vzdálené sítě, včetně všech příslušných místních komponent.
- 1.7. „Společnost“ znamená Cloud Software Group, Inc. nebo její přidruženou společnost, která dodává Produkty v souladu s
Objednávka.
- 1.8. „Důvěrné informace“ znamenají jakékoli informace zveřejněné kteroukoli stranou, ať už označené nebo ne, včetně, bez omezení, ustanovení smlouvy, produktů, materiálů, individuálních kontaktních informací poskytnutých kteroukoli stranou nebo souvisejících výsledků testů výkonu odvozených zákazníkem.
- 1.9. „Konzultační služby“ znamenají instalaci, konfiguraci, školení nebo jiné odborné služby prováděné Společností na základě objednávky nebo v souvislosti s ní.
- 1.10. „Kontakt“ znamená kontaktní osobu zákazníka, která je v kontaktu s pracovníky údržby společnosti.
- 1.11. „Zákazník“ znamená právnickou nebo fyzickou osobu, která zadá jednu nebo více objednávek produktů od společnosti nebo od autorizovaného prodejce.
- 1.12. „Zákaznický obsah“ znamená jakákoli data (i) nahraná do služby Cloud Service za účelem uložení nebo data ve výpočetním prostředí zákazníka, ke kterému má Společnost přístup za účelem poskytování cloudových služeb, nebo (ii) sdělená Zákazníkem Společnosti za účelem přijímání údržby, a/nebo poradenské služby.
Zákaznický obsah může být svou povahou důvěrný a podléhá standardu péče stanovenému v části 7.
- 1.13. „Dokumentace“ znamená materiál dodávaný s Produktem, který Společnost čas od času aktualizuje, popisující, jak daný Produkt používat.
- 1.14. „Vzdělávací služby“ znamenají školicí služby prováděné nebo poskytované společností.



- 1.15. „ Chyba“ znamená závažné selhání softwaru, cloudových služeb nebo hardwaru v souladu s jejich funkčními specifikacemi popsanými v dokumentaci, kterou Zákazník nahlásí společnosti a kterou může společnost replikovat.
- 1.16. „ Mimořádná korporátní událost“ znamená firemní transakci, jejímž výsledkem je, že zákazník prodá své obchodní operace a související aktiva jinému nebo novému subjektu nebo získá, bude sloučen nebo jinak spojen s jiným subjektem nebo do právní nebo podnikové struktury jiného subjektu (včetně nabytí všech nebo v podstatě všech aktiv jiného subjektu), který před korporátní transakcí nebyl součástí Zákazníka ani jeho právní či podnikové struktury.
- 1.17. „ Poplatky“ znamenají všechny poplatky a/nebo platby uvedené v Objednávce vztahující se na Produkty.
- 1.18. „ Hardware“ znamená zařízení nebo jiná fyzická zařízení nabízená jako Produkty.
- 1.19. „ Údržba“ znamená poskytování služeb technické podpory a Aktualizací Společností, které jsou poskytovány v souladu s Podmínkami obchodní jednotky souvisejícími s Produktem zakoupeným v Objednávce.
- 1.20. „ Materiály“ znamenají jakékoli hmotné nebo nehmotné informace, návrh, specifikace, instrukce, projektový software nebo data (a jakékoli úpravy, úpravy, odvozená díla nebo vylepšení) poskytnuté společností během poskytování poradenských služeb, které zahrnují, posilují nebo se používají k aplikaci konfigurace nebo implementace metodologií, procesů a know-how k používání Softwaru Zákazníkem, s výjimkou zákaznického obsahu.
- 1.21. „ Počet jednotek“ znamená pro každou Objednávku licenční oprávnění podle příslušných podmínek specifických pro produkt pro každý Produkt a pro více Objednávek souhrnně kumulativní oprávnění ke každé z nich.
- 1.22. „ Trvalá“ znamená licenci k Softwaru, kde Údržba (je-li k dispozici) je doplňkem k licenčním poplatkům za software a právo používat Software je na dobu neurčitou, pokud platné zákony nečiní trvalou licenci neplatnou, ve které v případě „ Trvalé“ znamená právo používat Software po dobu devadesáti devíti (99) let od data účinnosti uvedeného v Objednávce.
- 1.23. „ Objednávka“ znamená dokument nebo kombinaci dokumentů připomínajících nákup Produktů Zákazníkem (včetně objednávkového formuláře, nabídky, Objednávky, výkazu práce, on-line objednávky nebo jiné formy objednávkového dokumentu), které Zákazník předloží (i) Společnost, (ii) autorizovaný prodejce společnosti a/nebo (iii) prostřednictvím webových stránek produktů společnosti.
- 1.24. „ Produkt“ znamená software, cloudové služby, hardware, údržbu, poradenské služby a vzdělávací služby.
- 1.25. „ Nákupní objednávka“ znamená dokument vydaný Zákazníkem Společnosti potvrzující smluvní závazek Zákazníka zakoupit Produkty, který odpovídá a konkrétně odkazuje na dokument objednávky Společnosti nebo číslo nabídky.
- 1.26. „ Software“ znamená vlastnický nebo licencovaný a vložený program třetí strany a/nebo software s otevřeným zdrojovým kódem ve formě objektového kódu, který je licencován podle této smlouvy, včetně dokumentace a jakýchkoli následných aktualizací poskytovaných v rámci údržby.
- 1.27. „ Předplatné“ znamená nezrušitelnou licenci k užívání Softwaru nebo Cloud Service uvedenou v Objednávce a označenou jako Předplatné, která zahrnuje právo obdržet údržbu během Období, je-li k dispozici.
- 1.28. „ Doba“ znamená dobu, po kterou je Zákazník oprávněn používat Produkty, jak je uvedeno v Objednávce.
- 1.29. „ Neomezený“ znamená neomezený počet jednotek produktů, které má zákazník nasadit během období předplatného. Během období předplatného se právo Zákazníka na nasazení nevztahuje na žádnou mimořádnou firemní akci. Nejpozději devadesát (90) dnů před koncem období předplatného,



Zákazník poskytne společnosti písemné oznámení potvrzující počet nasazených jednotek podle jednotky a typu licence v době oznámení („ zpráva o nasazení“). Pokud se strany vzájemně dohodnou a Předplatné na další Období bude základem takového Úpisu Počet jednotek uvedený ve Zprávě o nasazení. Společnost nebude mít povinnost nabízet předplatné na další období, pokud zákazník neposkytne zprávu o nasazení.

- 1.30. „ Aktualizace“ znamenají jakékoli opravy, opravy chyb, funkce nebo funkce přidané do Softwaru nebo Cloudových služeb, pokud a když je společnost obecně zpřístupní v rámci údržby.

2. Podmínky produktu

- 2.1. Software. Pokud není ve Smlouvě nebo v Objednávce uvedeno jinak, Společnost uděluje Zákazníkovi omezenou, nepřenositelnou, nesublicencovatelnou, nevýhradní, celosvětovou licenci k instalaci, spouštění, přístupu a používání Počet jednotek softwaru během Období (případně) výhradně pro interní obchodní účely v souladu s Podmínkami obchodní jednotky, Objednávkou a Dokumentací.
- 2.2. Cloudové služby. Pokud není ve Smlouvě nebo v Objednávce uvedeno jinak, Společnost uděluje Zákazníkovi omezenou, nepřenositelnou, nesublicencovatelnou, nevýhradní, celosvětovou licenci na přístup a používání Počet jednotek Cloudových služeb během Období výhradně pro interní obchodní účely. v souladu s Obchodními podmínkami, Objednávkou a Dokumentací. Další podmínky cloudové služby jsou uvedeny na <https://www.cloud.com/content/dam/cloud/documents/legal/cloud-services-usage-terms-and-conditions.pdf> , které jsou zahrnuty odkazem.
- 2.3. Železářské zboží. Hardware je poskytován pro použití softwaru, jak je licencován podle této smlouvy v souladu s podmínkami obchodní jednotky a dokumentací k hardwaru.
- 2.4. Konzultační služby. Konzultační služby jsou poskytovány v souladu s podmínkami konzultačních služeb, které jsou k dispozici na <https://www.cloud.com/content/dam/cloud/documents/legal/consulting-services-terms.pdf>.
- 2.5. Údržba. Údržba je poskytována v souladu s podmínkami obchodní jednotky (definované níže).
- 2.6. Vzdělávací služby a výukový software. Pokud není ve smlouvě nebo v objednávce uvedeno jinak, společnost uděluje zákazníkovi omezenou, nepřenositelnou, nesublicencovatelnou, nevýhradní, celosvětovou licenci k používání počtu jednotek vzdělávacích služeb a/ nebo výukového softwaru, jak je uvedeno v objednávce v souladu s Podmínkami a dokumentací obchodní jednotky pouze pro interní obchodní účely.
- 2.7. Omezení používání. S výjimkou rozsahu povoleného platnými zákony nesmí Zákazník (i) vytvářet více kopií Softwaru, než je nutné k použití (s výjimkou přiměřeného počtu kopií pro archivační účely), ani používat jakékoli nelicencované verze Produktů; (ii) používat jakékoli Produkty, které nejsou uvedeny v Objednávce; (iii) umožnit komukoli jinému než Oprávněným uživatelům instalovat, spouštět, přistupovat nebo používat Produkty; (iv) sublicencovat, distribuovat nebo zastavit Software nebo jakákoli práva udělená ve Smlouvě; (v) upravovat, distribuovat, připravovat odvozená díla, zpětně analyzovat, zpětně sestavovat, rozebírat, dekompileovat nebo se pokoušet dešifrovat jakýkoli kód související s Produkty; (vi) používat nebo přistupovat k jakékoli vložené nebo vložené součásti Produktů na samostatném základě, pokud je taková vložená nebo vázaná součást poskytnuta Zákazníkovi výhradně za účelem umožnění funkčnosti takového Produktu; (vii) používat software třetí strany ve spojení s Produktem, s výjimkou případů, kdy je uvedeno v Dokumentaci a na které se vztahují stejná užívací práva, jaká má k Produktům; (viii) používat jakýkoli software třetí strany ve spojení s jakýmkoli Produkty, pokud zákazník nezajistí, že takové použití nezpůsobí, že se Produkt stane předmětem jakékoli licence třetí strany vztahující se na takový software třetí strany, nebo nebude vyžadovat veřejné zveřejnění nebo distribuci jakéhokoli Produktu nebo licencování jakéhokoli produktu nebo materiálů nebo účel vytváření odvozených děl; (ix) nabízet, nabízet k prodeji a/nebo dále prodávat produkty; a (x) používat produkty pro konkurenční srovnávání nebo analýzu, pokud to nepovoluje platný zákon.



2.8. Podmínky obchodní jednotky. Další podmínky specifické pro produkt jsou definovány a uvedeny v <https://www.cloud.com/content/dam/cloud/documents/legal/business-unit-terms.pdf> („Podmínky obchodní jednotky“).

3. Objednávky a dodání

- 3.1. Objednávky. Zákazník objedná Produkty vystavením Objednávky Společnosti. Proces objednávání může specifikovat, že Objednávky budou předány autorizovaným prodejcem nebo přímo společnosti. Všechny objednávky podléhají přijetí společností podle jejího uvážení.
- 3.2. Dodání. Společnost dodá Software, Cloudové služby a Courseware elektronicky poté, co Zákazník společnosti předloží Objednávku. Má se za to, že přijetí Produktů Společností nastalo prvním dodáním Produktu Společností zákazníkovi. Společnost odešle hardware (nebo jiné hmotné součásti produktu, pokud existují) ex Works Company na místo dodání (Incoterms 2020) a vlastnické právo přejde na zákazníka po doručení společností na místo odeslání.

4. Finanční podmínky

- 4.1. Platební podmínky. Zákazník je odpovědný za všechny poplatky a daně z objednávek. V případě přímého nákupu se Společností zákazník zaplatí Společnosti čistých třicet (30) dnů od data faktury. Všechny nákupy jsou konečné, bez nároku na vrácení peněz nebo započtení, pokud není výslovně uvedeno v této smlouvě. Společnost může zákazníkovi účtovat dalších 1,5 % měsíčně (nebo nižší částku, jak to vyžadují platné zákony) za všechny poplatky, které nejsou zaplacený včas. Společnost si vyhrazuje právo pozastavit nebo ukončit dodávku jakéhokoli produktu nebo jakékoli jeho části z důvodu nezaplacení poplatků.
- 4.2. Víceleté předplatné. Pokud si zákazník zakoupí víceleté předplatné pro jakýkoli produkt, nákup se uskuteční za plnou hodnotu uvedenou v objednávce a nelze jej zrušit během období uvedeného v objednávce.
- 4.3. Daně. Poplatky uvedené v Objednávce nezahrnují všechny příslušné transakční daně z produktů a služeb (včetně, ale nikoli výhradně, srážkové daně, daně z obratu, daně ze služeb, daně z přidané hodnoty (DPH), daně ze zboží a služeb (GST) a tarifů a /nebo cla) uložené jakýmkoli vládním subjektem nebo inkasním úřadem na základě Produktů („Daně“). Zákazník (i) zaplatí společnosti takové příslušné daně (kromě daní z příjmu společnosti) uvedené na příslušné faktuře nebo (ii) zadrží všechny příslušné daně v souladu s místními pravidly, přičemž obě mohou být navíc k splatným poplatkům.

5. Duševní vlastnictví

- 5.1. Vlastnická práva společnosti. S výhradou oddílu 5.3 společnost a její přidružené společnosti vlastní nebo mají licenční práva na všechna práva duševního vlastnictví v softwaru, cloudových službách, materiálech, dokumentaci a všech jejich derivátech (souhrnně „chráněné materiály“) a ochranné známky společnosti („známky společnosti“), které jsou chráněny příslušnými zákony o patentech, autorských právech, ochranných známkách a obchodním tajemství. Zákazník musí duplikovat nezměněné kopie všech oznámení o vlastnictví začleněných do chráněných materiálů nebo připojených k nim. S výjimkou případů výslovně uvedených ve Smlouvě zákazník nezískává žádná další práva na používání chráněných materiálů společnosti nebo značek společnosti. S výjimkou omezených licenčních užívacích práv výslovně udělených ve smlouvě nemá zákazník žádné právo, nárok ani zájem na chráněné materiály, produkty nebo značky společnosti ani žádná práva duševního vlastnictví s nimi související. Zákazník nesmí v žádném případě měnit nebo odstraňovat žádná vlastnická upozornění na chráněných materiálech.
- 5.2. Vlastnická práva zákazníka. Zákaznický obsah a osobní údaje jsou a zůstávají majetkem zákazníka; s výjimkou omezené, nevýhradní, celosvětové licence společnosti poskytovat jakékoli služby nebo jinak plnit své závazky podle této smlouvy.
- 5.3. Software s otevřeným zdrojovým kódem. Některé produkty zahrnují software s otevřeným zdrojovým kódem, který se řídí licencí (licencemi) s otevřeným zdrojovým kódem, které jsou uvedeny jako použitelné pro kód na adrese <https://www.citrix.com/buy/licensing/open-source.html> nebo jak je uvedeno v dokumentaci. „Software s otevřeným zdrojovým kódem“ znamená distribuovaný software třetích stran



společností v rámci modelu licencování s otevřeným zdrojovým kódem (např. licence MIT, licence BSD licence Apache, licence GNU General Public License nebo licence schválené nebo podobné těm, které schválila Open Source Initiative).

6. Důvěrnost

- 6.1. Nezveřejnění. Žádná ze stran nesdělí důvěrné informace žádné třetí straně (jiné než přidružené společnosti nebo Autorizovanému prodejci) bez předchozího souhlasu sdělující strany. Důvěrné informace mohou být zpřístupněny pouze příjemcům, kteří takové informace potřebují znát, a za podmínky, že příjemce podléhá písemné dohodě o ochraně informací s podmínkami stejně ochrany jako tato smlouva. Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím sdělující strany; kromě práv výslovně udělených ve Smlouvě nezískává přijímající strana žádná práva k takovým Důvěrným informacím.
- 6.2. Výluky. Povinnost chránit Důvěrné informace se nevztahuje na informace, které jsou prokazatelně: (i) dostupné veřejnosti jinak než porušením povinnosti mlčenlivosti; (ii) oprávněně přijaté od třetí strany, která neporušuje povinnost mlčenlivosti; (iii) nezávisle vyvinuta jednou stranou bez použití Důvěrných informací druhé strany; (iv) známé příjemci v době zpřístupnění (jiné než v rámci samostatné povinnosti důvěrnosti); (v) vytvořené v souladu s platnými právními předpisy nebo soudním příkazem, za předpokladu, že druhá strana je v přiměřeném předstihu upozorněna na povinnost poskytnout důvěrné informace (v rozsahu povoleném zákonem) a s přiměřenou pomocí na náklady sdělující strany, pokud sdělující strana chce zpochybnit zveřejnění.
- 6.3. Léky. S výjimkou případů, kdy to zakazují místní zákony, se každá ze stran odškodní za jakékoli škody (včetně přiměřených výdajů), které může druhá strana utrpět v důsledku porušení tohoto oddílu. Peněžitá škoda nemusí být dostatečným opravným prostředkem pro porušení důvěrnosti. Pokud některá ze stran poruší povinnosti mlčenlivosti, strana, která je neporušila, může požádat o soudní příkaz nebo jinou spravedlivou nápravu, aniž by bylo nutné složit kauci, i když je jinak normálně vyžadováno. Takový soudní příkaz nebo náprava podle ekvity je doplňkem všech ostatních práv a opravných prostředků dostupných ze zákona nebo na základě spravedlnosti.

7. Zabezpečení a soukromí

- 7.1. Softwarová bezpečnost. Společnost vyvíjí a dodává produkty a poskytuje cloudové služby, údržbu nebo konzultační služby v souladu s dokumentem o zabezpečení služeb na <https://www.cloud.com/trust-center/services-security-exhibit> (dále jen „bezpečnostní doklad“), který je do smlouvy začleněn formou odkazu.
- 7.2. Zabezpečení dat. U cloudových služeb, údržby nebo konzultačních služeb, které vyžadují, aby společnost zpracovávala osobní údaje, musí společnost (jak je definována v DPA) (i) implementovat a udržovat administrativní, fyzické a technické kontroly zabezpečení, jak je uvedeno v dokumentu o zabezpečení, a (ii) zpracovávat osobní údaje jménem zákazníka, jak je uvedeno v dodatku o zpracování údajů společnosti na adrese <https://www.cloud.com/trust-center/cloud-software-group-data-processing-agreement> („DPA“), která je do Dohody začleněna formou odkazu. Zákazník poskytne veškerá oznámení, získá jakékoli souhlasy nebo jinak vytvoří právní základ nezbytný pro to, aby společnost mohla přistupovat k osobním údajům a zpracovávat je, jak je uvedeno v této smlouvě.
- 7.3. Zákon o digitální provozní odolnosti. Pokud se na používání Produktů zákazníkem vztahuje European Union Digital („DORA“), vztahuje se na příslušnou Obje ~~Provozní~~ **Provozní** ~~je~~ **Odolnosti** ~~z~~ **Akt** začleněna do Smlouvy.

8. Doba platnosti a ukončení



- 8.1. Období. Tato smlouva zůstává v platnosti až do ukončení. Období pro jakýkoli Produkt začíná datem zahájení Období uvedeným v Objednávce a pokračuje tak, jak je uvedeno v Objednávce. Kterákoli strana může ukončit objednávku konzultačních služeb na základě písemného oznámení zákazníka 15 dnů předem nebo písemného oznámení společnosti 30 dnů předem.
- 8.2. Ukončení z důvodu. Kterákoli strana může ukončit tuto Smlouvu a/nebo jakoukoli příslušnou Objednávku, pokud druhá strana poruší kteroukoli ze svých podstatných povinností ve Smlouvě a nenapraví takové porušení do třiceti (30) dnů od obdržení písemného oznámení od strany, která neporušila. Kterákoli strana může Smlouvu okamžitě ukončit, pokud se druhá strana stane insolventní nebo v úpadku, likvidace nebo zrušení nebo v podstatě ukončí veškeré své podnikání. Společnost může smlouvu okamžitě ukončit, pokud zákazník závažným způsobem poruší části 2, 5 nebo 13.
- 8.3. Účinek ukončení. Po ukončení Objednávky (i) Zákazník okamžitě přeruší veškerý přístup k Produktům a jejich používání a (ii) na základě písemné žádosti Společnosti Zákazník poskytne Společnosti potvrzení podepsané zástupcem Zákazníka s oprávněním zavázat Zákazníka k Zákazníkovi. před ukončením odinstaloval a zničil všechny jednotky produktů nasazených. Žádná ze stran nenese odpovědnost za jakékoli škody vyplývající z ukončení Smlouvy nebo Objednávky, včetně, bez omezení, nedostupnosti Zákaznického obsahu z toho vyplývající; za předpokladu, že vypovězení se však nedotkne žádného nároku vzniklého před datem účinnosti ukončení. Společnost bude mít právo fakturovat zákazníkovi a zákazník zaplatí za jakékoli používání služby Cloud Service po datu ukončení, s výjimkou přístupu zákazníka ke stažení zákaznického obsahu. Ukončení této smlouvy nebo jakékoli objednávky (i) nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatit všechny poplatky, které vznikly nebo jsou jinak dlužné zákazníkem podle této smlouvy, ani (ii) neomezuje žádnou ze stran v uplatňování jiných opravných prostředků, které má k dispozici, včetně soudního příkazu úleva.
- 8.4. Přežití. Ustanovení oddílů 1 (Definice), 2.7 (Omezení použití), 5 (Duševní vlastnictví), 8.3 (Účinek ukončení), 9 (Záruky a vyloučení odpovědnosti), 10 (Odškodnění), 11 (Omezení odpovědnosti), 13 (Omezení vývozu a soulad se zákony), 15 (Různé) přetrvávají i po ukončení smlouvy. Ustanovení oddílu 6 (Důvěrnost) platí po ukončení smlouvy po dobu tří (3) let, s výjimkou obchodních tajemství, která zůstanou důvěrná po dobu, po kterou zůstanou obchodními tajemstvími.
9. Záruky a vyloučení odpovědnosti V rozsahu povoleném zákonem platí následující záruky:
- 9.1. Záruka na software. Společnost zaručuje, že po dobu devadesáti (90) dnů od prvního dodání Softwaru bude Software, jak je aktualizován a používán v souladu s Dokumentací, fungovat ve všech materiálních ohledech v souladu s funkčními specifikacemi v Dokumentaci.
- 9.2. Záruka cloudových služeb. Společnost zaručuje, že během období Cloud Service bude Cloud Service, bude-li používána v souladu s Dokumentací, fungovat ve všech podstatných ohledech s Dokumentací.
- 9.3. Záruka na hardware. Společnost zaručuje, že po dobu jednoho (1) roku od dodání Hardware bude Hardware při běžném používání bez vad materiálu a zpracování, ale nevztahuje se na nic z následujícího: (i) nesprávná instalace, údržba, seřízení, oprava nebo úprava zákazníkem nebo třetí stranou; (ii) zneužití, zanedbání nebo jakákoli jiná příčina než běžné použití, mimo jiné včetně nehod nebo vyšší moci; (iii) nevhodné prostředí, nadměrné nebo nedostatečné vytápění nebo klimatizace, výpadky elektrické energie, přepětí, poškození vodou nebo jiné nepravdivosti; (iv) software třetích stran nebo softwarové ovladače; nebo (v) poškození během přepravy.
- 9.4. Záruky na další služby. Společnost zaručuje, že služby údržby, poradenství a vzdělávání budou poskytovány profesionálním způsobem, ale nezaručuje, že každá otázka nebo problém bude vyřešen nebo vyřešen v určitém čase.



9.5. Záruky zákaznického obsahu. Zákazník zaručuje, že (i) má právo přenášet zákaznický obsah jako součást cloudových služeb nebo jakékoli jiné služby, kterou může společnost poskytovat v souvislosti s dodáním produktů zákazníkovi, a (ii) jeho používání cloudových služeb nezpůsobí přenos spam, nevyžádané zprávy nebo porušující, urážlivý, výhružný nebo jinak nezákonný obsah, který porušuje platné zákony nebo práva třetích stran.

9.6. Záruční oprava. Pokud software nebo cloudové služby během příslušné záruční doby nefungují tak, jak je zaručeno, společnost vynaloží obchodně přiměřené úsilí k nápravě chyb.

Zákazník je povinen neprodleně písemně informovat Společnost o svém nároku v rámci příslušné záruční doby.

Za předpokladu, že Společnost určí, že takový nárok je odpovědností Společnosti, jako výhradní opravný prostředek Zákazníka pro jakýkoli nárok na záruku na Software nebo Cloud Service, Společnost do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Zákazníka (i) opraví takovou Chybu; (ii) poskytnout zákazníkovi plán, který je pro zákazníka přiměřeně přijatelný na opravu chyby, nebo (iii) pokud ani (i) ani (ii) nelze dosáhnout s přiměřeným komerčním úsilím společnosti, může společnost ukončit licenci na dotčený produkt a vystaví zákazníkovi poměrnou část poplatků zaplacených za dotčený produkt. Předchozí záruční oprava představuje veškerou odpovědnost společnosti a výhradní nápravu Zákazníka za porušení záruk Společností uvedených v této části 9. Výhradním opravným prostředkem zákazníka podle záruky Společnosti v oblasti údržby, poradenských služeb a vzdělávacích služeb je opětovné provedení služeb. Pokud hardware během příslušné záruční doby nefunguje tak, jak je zaručeno, bude veškerá odpovědnost společnosti a výhradní opravný prostředek zákazníka (který podléhá vrácení hardwaru společnosti nebo jejímu autorizovanému prodejci a potvrzení, že vrácení bylo dokončeno) výhradně možností Společnosti a v souladu s platnými zákony vyměnit Hardware nebo vrátit kupní cenu zaplacenou za Hardware a ukončit jakékoli softwarové licence spojené s Hardwarem.

9.7. ODMÍTNUTÍ ZÁRUKY. V ROZSAHU POVOLENÉM PLATNÝM ZÁKONEM A S VÝJIMKOU

VÝŠE UVEDENÉ OMEZENÉ ZÁRUKY, SPOLEČNOST A JEJÍ DODAVATELÉ VYDÁVÁJÍ A ZÁKAZNÍK NEPŘÍJÍMÁ ŽÁDNÉ ZÁRUKY NEBO PODMÍNKY, VÝSLOVNÉ, PŘEDPOKLÁDANÉ, ZÁKONNÉ NEBO JINÉ; A SPOLEČNOST A JEJÍ DODAVATELÉ SE ZVLÁŠTNĚ ODMÍTÁVÁJÍ JAKÉKOLI PODMÍNKY KVALITY, DOSTUPNOSTI, SPOLEHLIVOSTI, BEZPEČNOSTI, NEDOSTATEK VIRŮ, CHYB NEBO CHYB A JAKÉKOLI PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY, VČETNĚ NÁROKU, BEZ JAKÝCHKOLI OMEZENÍ. TICHÉ DRŽENÍ, OBCHODOVATELNOST, NEPORUŠENÍ PRÁV NEBO VHODNOST PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL. VÝROBKY NEJSOU URČENY K ŽÁDNÉMU POUŽITÍ, KDE MOHOU PORUCHY VÉST PŘÍMO K SMRTI, ZRANĚNÍ OSOB NEBO VÁŽNÉMU FYZICKÉMU ČI POŠKOZENÍ ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ. ZÁKAZNÍK PŘEBÍRÁ PLNOU ODPOVĚDNOST ZA VÝBĚR K DOSAŽENÍ ZAMÝŠLENÝCH VÝSLEDKŮ A ZA JEHO POUŽITÍ A VÝSLEDKY Z NÍ ZÍSKANÉ.

9.8. Společnost nenese odpovědnost za jakékoli reklamované porušení záruky, které vznikne, pokud (i) úpravy Produktů provedené Zákazníkem nebo jinou stranou než Společností, (ii) Zákazník nepoužije žádné Aktualizace nebo jiné opravené verze Produktů zpřístupněných Společností, (iii) Chyby způsobené přizpůsobením, (iv) jakékoli použití Produktů Zákazníkem, které je mimo provozní postupy uvedené v Dokumentaci, (v) Dodržování pokynů Zákazníka Společností během poskytování konzultačních služeb.

10. Odškodnění

10.1. IP odškodnění. Společnost bude zákazníka bránit proti jakémukoli nároku třetí strany na porušení práv. Společnost dále odškodní zákazníka za škody, náklady a přiměřené vzniklé poplatky (včetně přiměřených poplatků za právní zastoupení), které lze přičíst výhradně takovému nároku nebo žalobě a které jsou posuzovány vůči zákazníkovi v konečném rozsudku nebo urovnání. Povinnost společnosti bránit, urovnat nebo odškodnit zákazníka je podmíněna: (i) Zákazníkem neprodleně písemně oznámit Společnosti Nárok na porušení tak, aby Společnost nebyla dotčena jakýmkoli zpožděním takového oznámení; (ii) Společnost má výhradní kontrolu nad obhajobou a jakýmkoli řešením jakéhokoli Nároku z porušení; a (iii) Zákazník



poskytuje přiměřenou pomoc při jeho obraně. Pro účely těchto podmínek se „ nárokem na porušení práv“ rozumí jakýkoli nárok, žaloba nebo řízení vznesené proti zákazníkovi na základě tvrzení, že produkt(y), s výjimkou jakéhokoli softwaru s otevřeným zdrojovým kódem, který není součástí produktu, jak byl dodán společností, porušuje patent nebo autorská práva nebo porušuje jakákoli práva na obchodní tajemství jakékoli třetí strany.

10.2. Léky. Pokud je použití kteréhokoli z Produktů Zákazníkem, nebo podle názoru Společnosti pravděpodobně bude, nařízeno v důsledku Nároku z porušení, Společnost na své výhradní rozhodnutí a náklady buď (i) zajistí Zákazníkovi právo pokračovat používat Produkty tak, jak je zamýšleno v Objednávce, nebo (ii) nahradit nebo upravit Služby tak, aby jejich používání neporušovalo autorská práva bez snížení výkonu nebo podstatného omezení funkčnosti. Pokud možnosti (i) a (ii) nejsou přiměřeně dostupné, může společnost dle vlastního uvážení a na základě písemného oznámení zákazníkovi ukončit smlouvu a vrátit zákazníkovi veškeré předplacené, ale nevyužité poplatky za produkty.

10.3. Výluky. Společnost nepřebírá žádnou odpovědnost a nenese žádnou odpovědnost za (i) jakékoli škody na základě přístupu Zákazníka k Produktům a/nebo jejich používání, ke kterým dojde poté, co Společnost Zákazníkovi oznámila ukončení používání Produktu z důvodu Nároku z porušení práv; (ii) Nárok z porušení na základě jakékoli úpravy Produktů Zákazníkem nebo na jeho pokyn; (iii) Nárok na porušení práva na základě Zákazníkovi kombinace Produktů s programy, službami, daty, hardwarem nebo jinými materiály třetích stran; nebo (iv) jakékoli porušení ochranné známky nebo autorských práv zahrnující jakékoli označení nebo značku, která nebyla použita společností, nebo která zahrnuje jakékoli označení nebo značku použitou na žádost zákazníka. VÝŠE UVEDENÉ STÁTNÍ VÝHRADNÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI A VÝHRADNÍ NÁPRÁVNÉ PROSTŘEDKY ZÁKAZNÍKA S OHLEDEM NA JAKÉKOLI NÁROKY Z PORUŠENÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ UVEDENÉ PODLE TÉTO SMLOUVY.

11. Omezení odpovědnosti S VÝJIMKOU (a) PORUŠENÍ ODDÍLU 2 ZÁKAZNÍKEM, (b) PORUŠENÍ NEBO NESPRÁVNĚNÍ PRÁV DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ DRUHÉ STRANY, VČETNĚ OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ, (c) ŠKODY ZA TĚLESNÉ ZRANĚNÍ, POŠKOZENÍ ZDRAVOTNÍCH STRÁNEK, POŠKOZENÍ TĚLESNÉ ZDRAVÍ VLASTNICTVÍ A (d) V ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝM ZÁKONEM (dále jen „ VNĚJŠÍ VYLOUČENÉ ZÁLEŽITOSTI“) ŽÁDNÁ STRANA NEBUDE ODPOVĚDNÁ DRUHÉ STRANĚ ANI ŽÁDNÉ JINÉ OSOBE ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁSLEDNÉ NÁHODNÉ NEBO NÁHODNÉ NÁSLEDKY VČETNĚ ALE NEOMEZENO NA TY, KTERÉ VYPLÝVAJÍ Z NEBO SOUVISEJÍCÍ S: (i) ZTRÁTOU DAT; (ii) ZTRÁTA PŘÍJMU; (iii) ZTRÁTA PŘÍLEŽITOSTÍ; (iv) ušlý zisk; a (v)

NEDOSTUPNOST (KROMĚ KREDITŮ SPLATNÝCH ZA JAKÉKOLI ZÁVAZKY DOHODY O ÚROVNI SLUŽEB)
NEBO NEPOSKYTOVÁNÍ JAKÝCHKOLI SLUŽEB NEBO VŠECH SLUŽEB, V KAŽDÉM PŘÍPADĚ, JAKKOLI ZPŮSOBENÉ A ZALOŽENÉ NA JAKÉKOLI TEORII ODPOVĚDNOSTI, VČETNĚ, ALE NE OMEZENO NA, PORUŠENÍ SMLOUVY, PŘECHINU (VČETNĚ NEDBALOSTI) NEBO PORUŠENÍ ZÁKONA TAKOVÁ PARTY NEBYLA UPOZORNĚNÍ NA MOŽNOST TAKOVÝCH ŠKOD. KROMĚ VYLOUČENÝCH ZÁLEŽITOSTÍ JE CELKOVÁ KUMULATIVNÍ ODPOVĚDNOST KAŽDÉ STRANY VYPLÝVAJÍCÍ Z TÉTO SMLOUVY A/NEBO JEJÍ UKONČENÍ OMEZENÁ NA SOUČET ČÁSTEK SPLATNÝCH ZA PŘÍSLUŠNÝ PRODUKT(Y) 2. DI. PŘEDCHÁZEJÍCÍM UDÁLOSTI, KTERÉ VZNIKLA ODPOVĚDNOSTI, NEBO V PŘÍPADĚ ÚDRŽBY, PORADENSKÝCH SLUŽEB NEBO VZDĚLÁVÁNÍ ČÁSTKY ZAPLACENÉ ZA PŘÍSLUŠNÉ SLUŽBY. VÝŠE UVEDENÉ NEOMEZUJE POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA ZAPLATIT JAKÉKOLI POPLATKY A/NEBO JINÉ ČÁSTKY SPLATNÉ NA ZÁKLADĚ JAKÉKOLI OBJEDNÁVKY.

12. Koncoví uživatelé vlády USA Pokud je zákazník vládní agenturou USA, zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Produkty představují „ komerční počítačový software“, jak je definováno v části 2.101 federálního nařízení o akvizicích („ FAR“), 48 CFR 2.101. Proto v souladu s oddílem 12.212 FAR (48 CFR 12.212) a oddíly 227.7202-1 a 227.7202-3 dodatku k nařízení o federální akvizici obrany („ DFARS“) (48 CFR 227.7202-1 a 227. používání, kopírování a zpřístupňování softwaru a související Dokumentace vlády USA nebo kterékoli z jejích agentur se řídí a podléhá všem podmínkám, omezením a omezením uvedeným v této smlouvě. Pokud se z jakéhokoli důvodu FAR 12.212 nebo DFARS 227.7202-1 nebo 227.7202-3 nebo tyto licenční podmínky považují za nepoužitelné, zákazník tímto bere na vědomí, že vláda má právo používat, duplikovat nebo zveřejňovat software a



související dokumentace jsou „omezená práva“, jak je definováno v 48 CFR oddíl 52.227-14(a) (květen 2014) nebo DFARS 252.227-7014(a)(15) (únor 2014), podle toho, co je relevantní. Výrobce je Cloud Software Group, Inc., 851 West Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, Florida 33309.

13. Omezení vývozu a soulad se zákony Zákazník bere na vědomí, že Produkty podléhají americkým, zahraničním a mezinárodním vývozním kontrolám a zákonům a nařízením o ekonomických sankcích, a souhlasí s tím, že bude dodržovat všechny takové platné zákony a předpisy, včetně, ale nejen, exportu USA. Administrativní předpisy („EAR“) a předpisy vydané Úřadem pro kontrolu zahraničních aktiv Ministerstva financí USA („OFAC“). Zákazník konkrétně nebude přímo ani nepřímo vyvážet, reexportovat, převádět, dovážet, prodávat, pronajímat, dodávat nebo umožňovat přístup k Produktům nebo jejich používání v nebo pro země/oblasti, na něž je uvaleno embargo nebo sankce, sankcionovaným nebo omezeným osobám, nebo pro zakázaná koncová použití podle zákonů USA bez povolení vlády USA.

14. Zkušební a vývojové použití

- 14.1. Zkušební použití. Pokud je nabídka Produktu poskytována pro zkušební, předváděcí nebo zkušební použití („Zkušební verze“) v rámci Objednávky, může Zákazník používat Produkt po Období uvedené v Objednávce pouze pro účely interní demonstrace, testování nebo hodnocení. Společnost POSKYTUJE ZKOUŠKY „TAK JAK JSOU“ A BEZ ZÁRUKY, ÚDRŽBY NEBO ODŠKODNĚNÍ. VEŠKERÉ ZÁKAZNÍKOVÉ ÚDAJE, KTERÁ ZÁKAZNÍK POSKYTNE SPOLEČNOSTI V SOUVISLOSTI SE ZKOUŠEBNÍ ČÁSTÍ, BUDOU TRVALO ZTRACENY, POKUD ZÁKAZNÍK ZAKOUPI PŘEDPLATNÉ STEJNÝ PRODUKT, NA KTERÝ SE VZTAHUJE ZKOUŠEBNÍ VERZE, NEBO TAKOVÁ DATA NEEXPORTUJE PŘED ZKOUŠEBNÍ zkouškou. Tyto podmínky nahrazují jakékoli protichůdné podmínky v této smlouvě. Zkušební verze může společnost kdykoli pozastavit nebo ukončit podle vlastního uvážení s upozorněním nebo bez upozornění zákazníkovi. Bez ohledu na cokoli v rozporu s touto smlouvou může Zákazník nasadit Produkty podléhající zkušební licenci v prostředí AWS, Microsoft Azure nebo podobných prostředích.

- 14.2. Hodnocení vývojáře. Produkty poskytované pro hodnocení vývojáře nebo popsané jako „Alfa“, „Beta“, „Tech Preview“ nebo „Labs“ obchodní jednotkou na základě objednávky mohou být použity pouze pro účely hodnocení vývoje, nesmí být použity ani nasazeny v produkčním nebo nehodnotícím vývojovém prostředí nebo na něm a jsou poskytovány „TAK, JAK JSOU“ bez údržby nebo jakýchkoli záruk či odškodnění. Takové nabídky mohou obsahovat chyby, chyby a jiné vady. Společnost nečiní žádná prohlášení, sliby ani záruky, že takové nabídky budou veřejně oznámeny nebo obecně dostupné. Společnost může takové nabídky kdykoli pozastavit nebo ukončit podle vlastního uvážení, a to s oznámením zákazníkovi nebo bez něj. Bez ohledu na cokoli v opačném smyslu v této smlouvě může zákazník nasadit takové nabídky v prostředí AWS, Microsoft Azure nebo podobných prostředích. Zákazník uděluje neodvolatelnou, celosvětovou, bezplatnou, přenosnou, sublicencovatelnou a trvalou licenci k používání, úpravám, publikování a distribuci jakýchkoli informací, komentářů, návrhů, možných vylepšení nebo jiné zpětné vazby poskytnuté zákazníkům s ohledem na Produkty nebo obchodní praktiky Společnosti. („Zpětná vazba“) a také vytvářet, vytvářet, distribuovat, prodávat, nabízet k prodeji, zobrazovat, předvádět a jinak využívat produkty a služby, které takovou zpětnou vazbu využívají k jakémukoli účelu bez omezení.

15. Smišený

- 15.1. Úkol. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti postoupit svá práva nebo delegovat své povinnosti podle této smlouvy, a to ani zcela, ani zčásti. Jakýkoli pokus o přidělení v rozporu s výše uvedeným bude neplatný. Tato Smlouva bude závazná a platná ve prospěch nástupců nebo povolených postupníků každé strany.
- 15.2. Mimořádná firemní akce. Pokud Zákazník nebo jeho nástupci nebo nabyvatelé vstoupí do Mimořádné podnikové akce po datu účinnosti Objednávky, tito uživatelé, divize nebo subjekty, které byly přidány do organizace Zákazníka nebo z ní byly odebrány v důsledku Mimořádné podnikové události, nejsou oprávněni používat Produkty. dokud tito uživatelé, divize nebo entity nebudou přidáni k této smlouvě písemně



dodatek podepsaný řádně oprávněnými úředníky společnosti a zákazníka, nebo v případě odprodeje prodáváného subjektu.

- 15.3. Audit. Během doby platnosti jakékoli Objednávky a po dobu jednoho roku po ukončení Objednávky mohou Společnost a/nebo její nezávislí auditoři na náklady Společnosti po 10denním oznámení a v přiměřené době provést audit, zda Zákazník dodržuje tuto Smlouvu, a hlásit jakékoli výsledky společnosti a jejím poskytovatelům licencí. Zákazník bez nákladů pro společnost (i) poskytne jakoukoli pomoc přiměřeně požadovanou společností nebo její osobou při provádění takového auditu, včetně instalace a provozu softwaru pro audit, a (ii) zpřístupní požadované systémy, personál, záznamy a informace Společnosti nebo jí pověřené osobě usnadní včasné dokončení takového auditu. Nedodržení ustanovení tohoto oddílu zákazníkem bude představovat podstatné porušení této smlouvy. Zákazník neprodleně napraví jakékoli neshody, a pokud audit odhalí, že Zákazníkovo nedodržení přesáhne 5 % jeho nároku, Zákazník uhradí společnosti přiměřené náklady a výdaje na audit (včetně, ale nejen, přiměřených poplatků za právní zastoupení); za předpokladu, že povinnosti podle tohoto oddílu nepředstavují vzdání se práv Společnosti na ukončení a neovlivňují právo Společnosti na platbu za Produkty související s používáním přesahujícím Počet jednotek.
- 15.4. Oznámení. Veškerá oznámení vyžadovaná touto smlouvou musí být písemná a musí být doručena na adresu naposledy uvedenou v účtu pro zákazníka a smluvní subjekt Společnosti, jak je uvedeno ve smlouvě nebo objednávce. Výpověď se považuje za doručenu (i) osobním doručením; (ii) je-li doručeno leteckou kurýrní službou nebo e-mailem, po potvrzení přijetí; nebo (iii) pět (5) dní po uložení poštou. Kopie všech právních oznámení od zákazníka společnosti musí být také zaslána na contract-notice@cloud.com, nebo jiné e-mailové adresy poskytnuté společností. Společnost může zákazníkovi poskytnout nepravňné upozornění prostřednictvím www.mycitrix.com a/nebo prostřednictvím zpráv v produktu nebo řídicích panelů, které se rovněž považují za účinné okamžitě.
- 15.5. celá dohoda; Přednostní pořadí. Smlouva stanoví úplnou dohodu a porozumění stran týkající se jejího předmětu a nahrazuje všechny předchozí a současné ústní a písemné dohody. Jakýkoli rozpor mezi těmito podmínkami a jakýmkoli dodatečnými podmínkami podléhá následujícímu pořadí priority: (1) Objednávka, (2) Podmínky obchodní jednotky a (3) tato Smlouva s koncovým uživatelem. Žádné podmínky ani podmínky obsažené v žádné nákupní objednávce zákazníka ani v jiném dokumentu předloženém zákazníkem nesmí žádným způsobem doplňovat ani jinak upravovat smlouvu ani podmínky licenčního programu společnosti, podle kterých je objednávka podána. Podmínky obchodní jednotky, popisy služeb, podmínky údržby, bezpečnostní dokument nebo DPA mohou být společností čas od času aktualizovány bez upozornění (budou však identifikovány podle data poslední aktualizace). Pokračující přístup zákazníka k produktům a jejich používání představuje souhlas s aktuálně platnými podmínkami.
- 15.6. Nadpisy. Titulky a nadpisy použité ve smlouvě slouží pouze pro pohodlí, nejsou součástí této smlouvy a nemají být použity při výkladu nebo výkladu této smlouvy.
- 15.7. Platnost. Pokud bude jakékoli ustanovení této smlouvy prohlášeno soudem příslušné jurisdikce za neplatné, nezákonné nebo nevymahatelné, bude takové ustanovení od této smlouvy odděleno a ostatní ustanovení zůstanou v plné platnosti a účinnosti.
- 15.8. Vztah stran. Strany jsou nezávislými smluvními partnery a nic v této smlouvě nevytváří partnerství, franšizu, společný podnik, agenturu, svěřence nebo zaměstnanecký vztah mezi stranami nebo mezi nimi. Společnost může sjednat povinnosti podle této smlouvy subdodavateli, ale zůstává odpovědná za porušení této smlouvy jednáním nebo opomenutím společnosti nebo jejích subdodavatelů.
Přidružené společnosti společnosti mohou plnit povinnosti vyplývající z Objednávky a taková činnost není považována za odpovědnost subdodavatelem.
- 15.9. Prodejci. Autorizovaní prodejci a distributoři společnosti nemají právo provádět úpravy této smlouvy nebo činit jakákoli další prohlášení, závazky nebo záruky závazné pro společnost.



- 15.10. Vzdání se práva. Žádné zřeknutí se nebo změna jakékoli podmínky nebo podmínky této smlouvy nebudou platné ani závazné pro žádnou stranu, pokud s tím taková strana písemně nesouhlasí. Pokud společnost neprosadí jakoukoli podmínku této smlouvy, nebude to vykládáno jako vzdání se práva vymáhat jakékoli takové podmínky v budoucnu. Pokud není uvedeno jinak, opravné prostředky jsou kumulativní.
- 15.11. Vyšší moc. Žádná ze stran nebude odpovědná ani nebude mít žádnou odpovědnost za jakékoli zpoždění nebo neplnění svých nepeněžních závazků podle této smlouvy v rozsahu způsobeném nepředvídanými okolnostmi nebo příčinami, které nemůže přiměřeně ovlivnit, včetně vyšší moci, zemětřesení, požáru, povodní, sankcí, embarg. , stávky, výluky nebo jiné pracovní nepokoje, občanské nepokoje, pandemie, selhání, nedostupnost nebo zpoždění dodavatelů nebo poskytovatelů licencí, nepokoje, teroristické nebo jiné zlovolné nebo kriminální činy, válka, selhání nebo přerušení internetu nebo internetového připojení nebo infrastruktury třetích stran, výpadky napájení, činy civilních a vojenských orgánů a nepříznivé počasí („ vyšší moc“). Dotčená strana neprodleně písemně oznámí druhé straně (je-li to možné) neplnění z důvodu vyšší moci a vynaloží přiměřené úsilí, aby omezila výsledné zpoždění v plnění.
- 15.12. Rozhodné právo a místo konání. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu z členské země Evropské unie, Spojeného království, Norska, Švýcarska, Japonska, Indie nebo Austrálie, pak se Smlouva řídí zákony Irska a podléhá výlučné jurisdikci soudů Irska. V opačném případě se smlouva řídí zákony státu Florida a zákazník souhlasí s tím, že musí zahájit jakoukoli žalobu, žalobu nebo řízení vyplývající z této smlouvy u státních nebo federálních soudů v okrese Broward na Floridě. Zákazník se tímto vzdává jakékoli námitky, kterou může mít vůči společnosti, aby zahájila jakoukoli žalobu, žalobu nebo řízení vyplývající z této smlouvy u státních nebo federálních soudů v Broward County na Floridě, a zákazník tímto neodvolatelně souhlasí s osobní jurisdikcí jakéhokoli takového soudu. v jakékoli takové žalobě, akci nebo řízení. Úmluva Organizace spojených národů o smlouvách o mezinárodním prodeji zboží a Zákon o jednotných počítačových informačních transakcích se na tuto smlouvu nevztahují.
- Nevládnoucí strana uhradí veškeré přiměřené náklady, včetně poplatků za právní zastoupení, vzniklé převažující straně v jakékoli žalobě podané za účelem uplatnění práv převažující strany podle této smlouvy.
Poplatky za právní zastoupení se pro účely této smlouvy považují za přímé škody.
- 15.13. Příjemce třetí strany. Není-li výslovně uvedeno jinak, smlouva je ve prospěch stran a jejich nástupců a povolených postupitelů a neuděluje žádná práva ani výhody žádné třetí straně.

16. Podmínky specifické pro jednotlivé země

- 16.1. Austrálie. Pokud je smluvní subjekt společnosti registrován v Austrálii, platí následující podmínky:
- 16.1.1. V maximálním rozsahu povoleném podle australského spotřebitelského zákona (ACL) je odpovědnost za porušení jakékoli záruky podle ACL (kromě záruky podle článku 51, 52 nebo 53) omezena na, dle volby společnosti:
- 16.1.1.1. v případě zboží na: (i) výměnu zboží nebo dodání náhradního zboží; ii) oprava zboží; (iii) zaplacení nákladů na výměnu zboží nebo na pořízení rovnocenného zboží; nebo (iv) zaplacení nákladů na opravu zboží; a
- 16.1.1.2. v případě služeb na: i) opětovné poskytování služeb; nebo (ii) zaplacení nákladů na opětovné poskytnutí služeb (ACL Liability Limit). Pokud zákazník získá služby jako „ spotřebitel“ (jak je definováno v ACL) a limit odpovědnosti ACL neplatí nebo není jinak vymahatelný;
- 16.1.1.3. naše zboží a služby jsou dodávány se zárukami, které nelze vyloučit podle australského spotřebitelského zákona.
- 16.1.2. V případě závažných poruch služby má Zákazník nárok:



16.1.2.1. ke zrušení vaší servisní smlouvy s námi; a

16.1.2.2. na vrácení peněz za nespotřebovanou část nebo na náhradu její snížené hodnoty.

16.1.3. Zákazník má také právo zvolit si vrácení peněz nebo výměnu při větších poruchách zboží. Pokud závada na zboží nebo službě nepředstavuje závažnou závadu, má Zákazník právo na odstranění závady v přiměřené době. Pokud tak neučiní, má Zákazník nárok na vrácení peněz za zboží a na zrušení smlouvy o Produktu a na vrácení nespotřebované části. Zákazník má rovněž nárok na náhradu jakékoli jiné důvodně předvídatelné ztráty nebo škody způsobené poruchou zboží nebo služby; a

16.1.4. výhody pro zákazníka v rámci jakékoli „záruky na vady“ (jak je definováno v nařízení 90 vydaném v rámci ACL) doplňují další práva a opravné prostředky podle zákona ve vztahu ke zboží nebo službám, na které se záruka vztahuje. Reklamáce v rámci jakékoli takové záruky musí být poskytnuta v souladu s oddílem 15.4 (Oznámení) a Zákazník je odpovědný za své výdaje vzniklé při uplatnění reklamáce.