

Smlouva o podpoře č. 25/600/0164

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

„Dodávka služeb servisní a technické podpory k zajištění údržby a provozu systému C4“

Smluvní strany

MAXPROGRES, s.r.o.

Se sídlem: Traťová 1, 619 00 Brno

Zapsaná: V Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 24060

Zastoupená: Ing. Jiří Suchánek, jednatel

Spojení:

IČ: 25307126

DIČ: CZ25307126

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 107-4922690237/0100

Adresa pro doručování korespondence: Traťová 1, 619 00 Brno

dále jen „Zhotovitel“

a

Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

Jednající:

Spojení:

IČ: 71214011

DIČ: CZ71214011

Bankovní spojení: ČNB Praha 1

Číslo účtu: 1020011/0710

Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

dále jen „Objednatel“

Objednatel a Zhotovitel (dále také jako „smluvní strany“) uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem „Dodávka služeb servisní a technické podpory k zajištění údržby a provozu integračního bezpečnostního a řídicího systému C4“ (dále jen „smlouva“).

Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k autorskému zákonu a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek:

- A. Zhotovitele provádět ve prospěch Objednatele servisní a technickou podporu k zajištění údržby a provozu integračního bezpečnostního a řícího systému (IBRS) C4 a souvisejících komponent. Servisní a technickou podporou se rozumí zejména činnosti, které jsou popsány v Příloze č. 1 – Úroveň poskytovaných služeb (SLA). (Dále jen „**plnění**“, „**dílo**“ či „**podpora**“.)
- B. Objednatele v souladu s ustanoveními smlouvy bezvadné dílo převzít a za řádnou a včasnou realizaci díla Zhotoviteli zaplatit v souladu s ustanoveními čl. 5. Cena díla a čl. 6. Platební podmínky této smlouvy.

2. Povinnosti smluvních stran

2.1. Povinnosti Zhotovitele:

- a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických a právních vad.
- b) Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze Objednatelem schválené produkty a služby.
- c) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od Objednatele obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla
- d) Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla Objednateli prokazatelně předat, nebo je se souhlasem Objednatele prokazatelně zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat.
- e) Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.
- f) Veškeré podklady, které byly Objednatelem Zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a Zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit Objednateli po splnění svého závazku (předání díla).
- g) uzavřít „Dohodu o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS“, jejíž vzor je uveden v příloze č. 4.

2.2. Zaměstnanci Zhotovitele podílející se na plnění podpory jsou povinni:

- a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění podpory;
- b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů Objednatele, které nesouvisejí s plněním podpory;
- c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům Informačního systému Celní správy České republiky (dále též jen „ISCS“), které nesouvisejí s plněním podpory;
- d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech Objednatele, které nesouvisejí s plněním podpory;
- e) v objektech Objednatele dodržovat obecné zásady BOZP a PO.

2.3. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání smlouvy mít platný certifikát na úrovni "Gold Business Partner" vydaný výrobcem C4 společností Gamanet a.s.

2.4. Pracovníci Zhotovitele nebudou kromě oprávněných osob Objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky Objednatele pro řešení předmětu

této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně Objednatele.

2.5. Povinnosti Objednatele

- a) Objednatel je povinen pro potřeby plnění této smlouvy umožnit Zhotoviteli vzdálený přístup do servisovaného systému. Pouze nebude-li možné provést plnění pomocí vzdáleného přístupu, je Objednatel povinen pro potřeby provedení servisního zásahu zajistit Zhotoviteli přístup k servisovanému systému včetně servisního vozidla a napojení na síť 230V.
- b) Umožnit přístup pracovníků Zhotovitele do prostor Objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům.
- c) Zajistit vždy přítomnost kompetentní osoby (administrátora servisovaného systému), která zhotoviteli poskytne potřebnou součinnost při lokalizaci poruchy a vlastní realizaci servisních činností.
- d) Zajistit uvolnění servisovaného zařízení z provozu na dobu nezbytně nutnou pro provedení úkonu.
- e) Poskytovat v dohodnutých termínech Zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci podpory podle této smlouvy, zejména pak poskytnout Zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla na základě „Zadávacího listu“, jehož vzor je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
- f) Převzít bezvadné plnění ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.
- g) Dodržovat provozní podmínky užívání zpracované Zhotovitelem a písemná doporučení Zhotovitele prokazatelně předané Objednateli.
- h) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.
- i) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.

2.6. Pokud Objednatel neposkytne Zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má Zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích prací a požadavků, a to maximálně o dobu, po kterou Objednatel potřebnou součinnost neposkytoval.

2.7. Objednatel je oprávněn neprodleně po ukončení platnosti této smlouvy odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům Zhotovitele podílejícím se na podpoře, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS (viz. Příloha č. 4).

2.8. Objednatel je oprávněn svými určenými zaměstnanci provádět v objektech trvalý nebo namátkový dohled aktivit zaměstnanců Zhotovitele podílejících se na podpoře. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1. až 2.4. tohoto článku uplatnit sankce podle čl. 7. Smluvní sankce této smlouvy.

2.9. Zaměstnancem Zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných Objednatелеm je [REDACTED]

2.10. Zaměstnancem Objednatele odpovědným za dohled nad plněním bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1. až 2.4. tohoto článku specifikovaných Objednatелеm a plněním Zhotovitelem je [REDACTED]

3. Podmínky a způsob plnění smlouvy

- 3.1. Služby dle čl. 1. Předmět smlouvy jsou poskytovány průběžně ve formě jednotlivých dílčích plnění na základě zadání zadávacím listem Objednatele v rozsahu dle tohoto článku. Vzor zadávacího listu je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Služby jsou poskytovány dle režimu uvedeného v Příloze č. 1 – Úroveň poskytovaných služeb (SLA) Požadavky na služby jsou evidovány u Zhotovitele i Objednatele.
- 3.2. Dle charakteru jsou požadované služby rozděleny do tří kategorií, kategorií určuje při zadání dílčí služby Objednatel a je vždy následně uvedena v zadávacím listě:
- **Služby kategorie A** se uplatní pro řešení kritického incidentu a zahrnují řešení problémů znemožňujících nebo závažným způsobem omezujících využívání systému C4.
 - **Služby kategorie B** se uplatní pro řešení nekritického incidentu a zahrnují řešení problémů, které znemožňují plně využívat dílčí funkci nebo část systému C4 nebo aplikace a lze je dočasně řešit náhradním řešením.
 - **Služby kategorie C** zahrnují řešení požadavků Objednatele, které nemají zásadní vliv na funkčnost systému C4 a vztahující se k předem dohodnutým úpravám prostředí a ke konzultacím k prostředí systému C4.
- 3.3. V případě, že dojde ke vzniku kritického nebo nekritického incidentu, oznámí Objednatel tuto skutečnost bezodkladně Zhotoviteli prokazatelným způsobem (např. ve formě zprávy zaslané na e-mailovou adresu oprávněné osoby Zhotovitele, současně může Zhotovitele uvědomit i jiným vhodným způsobem, např. telefonicky) s uvedením, jak se incident projevuje. Incidentem se rozumí skutečnosti, které znemožňují nebo závažným způsobem omezují funkčnost C4. V případě pochybností je v tomto smyslu incidentem každý technický problém, který za incident označí Objednatel. Zhotovitel může proaktivně zahájit řešení zjištěného incidentu bez předchozího oznámení ze strany Objednatele, současně však musí o této skutečnosti prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele.
- 3.4. Plnění Služby v kategorii C bude realizováno po provedení odhadu pracností (počet účtovaných hodin a termín ukončení dílčí služby) Zhotovitelem a jeho schválení oprávněnou osobou Objednatele uvedenou v odst. 3.16. čl. 3. Podmínky a způsob plnění této smlouvy.
- 3.5. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách stanovených v odst. 3.13. tohoto článku, a to formou Akceptačního protokolu, jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami Objednatele a Zhotovitele uvedenými v článku 10. této smlouvy.
- 3.6. Provedení jednotlivých dílčích služeb servisu služeb dle čl. 1 písm. A. bod 1. této smlouvy) bude předáno a převzato vždy po jejich dokončení. V případě služeb servisu, tj. provedení periodických prohlídek systému a odstraňování závad nebude probíhat zkušební provoz.
- 3.7. Provedení jednotlivých dílčích služeb rozvoje software (služeb dle čl. 1 písm. A. bod 2. této smlouvy) bude ověřeno akceptačními testy. Objednatel má právo na vyjádření, resp. na vrácení výsledků dodaných prací Zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodávaných prací Zhotovitelem Objednateli. Pokud Objednatel ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dílčích plnění díla zjistí, že předané výsledky neodpovídají zadání úkolu a stanoveným výsledkům a cílům, má právo

výsledky dodaných dílčích plnění díla vrátit Zhotoviteli k dopracování s konkrétními písemně formulovanými připomínkami a důvody, proč je nepřevzal. Zhotovitel má povinnost ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne vrácení výsledků dílčích plnění díla Objednatel odstranit vady podle požadavků Objednatele. V případě, že se Objednatel nevyjádří, resp. nevrátí výsledky dílčích plnění díla Zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací Zhotovitelem, považují se výsledky za převzaté.

- 3.8. Objednatel je oprávněn převzít výsledky dodaných služeb od Zhotovitele i před uplynutím 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle, a to podepsáním Akceptačního protokolu, na kterém bude výslovně uvedeno, že Objednatel netrvá na čtrnáctidenní lhůtě.
- 3.9. Akceptační protokoly jsou přílohou faktury za dané fakturační období.
- 3.10. Podpora nainstalovaných systémů je prováděna pro jazykové prostředí české a anglické.
- 3.11. Služba je poskytována v režimu 24x7x365, tj. nepřetržitě.
- 3.12. Služby dle čl. 1. Předmět smlouvy jsou běžně poskytovány na ostatní práce související s provozem, konfigurací, customizací a úpravami komponent v režimu 24x7x365. Zhotovitel zajišťuje Objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 240 hodin po dobu účinnosti smlouvy, předpokládaný objem čerpání prací je 20 hodin měsíčně. Vyúčtování bude prováděno měsíčně v ceně 20 hodin a garance SLA za cenu dle čl. 5., odst. 5.1. této smlouvy na základě oboustranně potvrzeného akceptačního protokolu. Případně nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího období a mohou být Objednatel vyčerpaný kdykoliv v průběhu trvání této smlouvy. Oprávnění schválit provedení služby mají pouze oprávnění zástupci Objednatele, kteří jsou uvedeni v odst. 3.16. Vzor akceptačního protokolu je Přílohou č. 3 této smlouvy.
- 3.13. Mimo dobu a mimo služeb uvedených v odst. 3.10. a 3.11. tohoto článku je služba poskytována pouze na základě předchozí domluvy Objednatele a Zhotovitele.
- 3.14. Zhotovitel se zavazuje zahájit plnění služby nahlášené v době, která je uvedená v odst. 3.10. a 3.11. tohoto článku:
- u kategorie A do 4 hodin od obdržení požadavku a vyřešit do 8 hodin od zahájení řešení na straně C4,
 - u kategorie B zahájit plnění do 17:00 následujícího pracovního dne od obdržení požadavku a vyřešit do 5 dnů,
 - u kategorie C zahájit plnění do 17:00 následujícího pracovního dne od obdržení požadavku a vyřešit v termínu dle vzájemné dohody Objednatele a Zhotovitele.
- 3.15. Plnění služeb je poskytováno následujícími způsoby:
- a) vzdáleným přístupem,
 - b) telefonicky, e-mailem, SMS,
 - c) na místě s fyzickou přítomností pracovníků Zhotovitele, pokud nelze službu poskytnout způsobem dle bodu a), nebo b),
 - Nahlášení incidentu nebo požadavku mohou provést odpovědní zástupci Objednatele u Zhotovitele telefonicky, e-mailem, případně jinou vhodnou formou. Nahlášení musí být v prokazatelné formě tj. písemně, e-mailem nebo telefonicky s následným e-mailem. Při proaktivním zahájení řešení incidentu ze strany Zhotovitele je vždy informován oprávněný zástupce Objednatele. Následně je vždy vyhotoven zadávací list a akceptační protokol.

- 3.16. Zástupci Objednatele, kteří mají oprávnění zadat službu Zhotoviteli, jsou uvedeni v článku 10 odst. 10.1. resp. v Příloze č. 1 článku 1.9.
- 3.17. Zástupci Objednatele, kteří mají rozhodnou pravomoc ve všech záležitostech týkajících se této smlouvy jsou [REDAKCE] vyjma podpisu této smlouvy a jejích řádných dodatků ve smyslu odst. 14.2. čl. 14. Závěrečná ustanovení.
- 3.18. Zhotovitel zajišťuje Objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 240 hodin po dobu účinnosti smlouvy.

4. Místo a termín plnění díla

- 4.1. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo Objednatele, tj. Budějovická 7, Praha 4, a další objekty Objednatele.
- 4.2. Dílo bude plněno průběžně po celou dobu účinnosti smlouvy ve formě dílčích plnění. Termíny dílčích plnění jsou stanoveny v čl. 4., odst. 3.14. této smlouvy.

5. Cena díla

- 5.1. Smluvní cena za 1 hodinu práce je stanovena částkou 1.300,00 Kč bez DPH, to je 1.573,00 Kč se zákonnou sazbou DPH dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ve výši 21 %. Smluvní cena za garanci SLA činí měsíčně 5.250,00 Kč bez DPH, to je 1.102,50 Kč s 21% DPH.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelům převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu platnosti této smlouvy, nepřekročí částku bez DPH:

375.000,00 Kč

(slovy: tři sta sedmdesát pět tisíc korun českých),

to je s 21% DPH ve výši 78.750,00 Kč celkem

453.750,00 Kč

- 5.3. Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena za dílo zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, pojištění, předání a záruční servis díla.
- 5.4. Celková cena byla stanovena na základě provedeného výběrového řízení č. 12748/2025.

6. Platební podmínky

- 6.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za provedené práce a garanci SLA měsíčně, a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce. Částka bude stanovena jako součet měsíční částky za garanci SLA dle odst. 5.1. a částky za 20 hodin počet hodin dle odst. 3.11. a 5.1.
- 6.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu, příslušné akceptační protokoly a identifikaci zástupce Zhotovitele. Faktura včetně příslušných akceptačních protokolů musí být zaslána elektronicky – cestou

datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**

- 6.3. Akceptační protokol je nedílnou součástí faktury.
- 6.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů od jejího obdržení Zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura Zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět Objednateli. V případě, že Objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud Objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 6.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu Objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den.
- 6.6. Peněžní závazek Objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu Zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.
- 6.7. Smluvní strany si dojednaly, že Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se Zhotovitel stane ke dni poskytnutí úplaty za uskutečněné zdanitelné plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

7. Smluvní sankce

- 7.1. V případě prodlení Zhotovitele s dokončením zadáním (provedením úkolu) oproti lhůtám stanoveným v odst. 3.13. čl. 3., je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení v případě kategorie A a 2000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení v případě kategorie B a 1 000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení v případě kategorie C.
- 7.2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka, ve lhůtě uvedené v čl. 8. odst. 8.3. této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
- 7.3. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. 2. Povinnosti smluvních stran, odst. 2.1., písm. b) až f), v odst. 2.2., písm. b) až e) a v odst. 2.4. této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý prokázaný případ.
- 7.4. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. 2. Povinnosti smluvních stran, odst. 2.3. této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat

zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý prokázaný případ.

- 7.5. Vznikne-li Objednateli neplněním povinností ze strany Zhotovitele uvedených v čl. 2. Povinnosti smluvních stran odst. 2.1., 2.2., 2.3. a 2.4. škoda, uhradí ji Zhotovitel v prokázané výši.
- 7.6. V případě porušení povinností mlčenlivosti je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
- 7.7. Ustanoveními o smluvních sankcích (smluvních pokutách) není dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé škody ve výši převyšující sjednanou smluvní pokutu. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Zhotoviteli.
- 7.8. V případě, že Objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle čl. 6. Platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách Objednatel neovlivnitelných, je Zhotovitel oprávněn žádat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že v takovém případě výše úroků odpovídá náhradě škody.
- 7.9. Smluvní pokuty je Objednatel oprávněn započíst proti pohledávce Zhotovitele.
- 7.10. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.
- 7.11. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že vůči sobě nebudou uplatňovat v případě prodlení úrok z úroku

8. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo

- 8.1. Zhotovitel poskytuje na dílo záruku v délce 6 (slovy: šesti) měsíců ode dne převzetí Objednatel. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou Objednatel nemohl užívat výsledky dílčích plnění v důsledku odstraňování oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka.
- 8.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem Objednatele.
- 8.3. Objednatel je povinen vadu, na kterou se vztahuje záruka, bez zbytečného odkladu po jejím zjištění prokazatelně oznámit v písemné formě Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit, tj. ve smyslu této smlouvy uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však ve lhůtách stanovených v čl. III. v odst. 3.13.
- 8.4. Zhotovitel odpovídá za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ.
- 8.5. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla od okamžiku jeho předání.

- 8.6. Strany pro vyloučení pochybností uvádí, že software C4 je produktem společnosti Gamanet a.s., IČO: 35917881, se sídlem Zátisie 12, 831 03 Bratislava, Slovensko (dále jen „**Gamanet a.s.**“), přičemž Zhotovitel je partnerem této společnosti. V rámci činností vykonávaných dle této smlouvy Zhotovitelem nebude vznikat ve vztahu k Objednateli software na zakázku. Užívání software C4 se řídí licenčními podmínkami Gamanet a.s. Objednatel prohlašuje, že je seznámen s dokumentem EULA – licenčními podmínkami Gamanet a.s. pro koncové uživatele software.

V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto Zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou. Smluvní strany si také ujednaly vyloučení postupu podle ust. § 2370 OZ.

9. Omezení odpovědnosti Zhotovitele

- 9.1. Zhotovitel neodpovídá, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených ve Zhotovitelem vytvořené technické a uživatelské dokumentaci, nebo v technických a bezpečnostních standardech Objednatele, za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.
- 9.2. Zhotovitel neodpovídá za prodlení s dodáním prací, pokud nebude možné ze strany Objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací Zhotovitelem.
- 9.3. Zhotovitel neodpovídá za prodlení s dodáním prací operativně požadovaných Objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost Objednatele a/nebo třetí strany, tato byla Zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.

10. Součinnost a komunikace smluvních stran

- 10.1. Při plnění této smlouvy jsou na straně Objednatele pověřeni rolí oprávněné osoby:



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

- a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat Zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku Zhotovitele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)
- c) pracovníci Objednatele, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy, včetně akceptování odhadnutého rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci od Zhotovitele převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.

10.2. Při plnění této smlouvy jsou na straně Zhotovitele pověřeni rolí oprávněné osoby:



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

- a) Oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od Objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),
- c) pracovníci Zhotovitele, kteří mají právo přebírat požadavky na služby dle předmětu této smlouvy, včetně odhadování rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci Objednateli předat a následně akceptovat jejich řádné dodání budou uvedeni.

11. Platnost a účinnost smlouvy

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou jednoho roku ode dne účinnosti této smlouvy.
- 11.2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však od 1. 5. 2025.
- 11.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 11.4. Shledá-li Objednatel nebo Zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Zhotovitele se považuje prodlení při plnění stanovených termínů delší než 30 (slovy: třicet) dnů. Podstatným porušením smlouvy ze strany Objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny Zhotoviteli delší než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany Objednatele.
- 11.5. Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit odstupující straně na základě faktury vystavené odstupující stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující strany jakožto přímý důsledek odstoupení od smlouvy.
- 11.6. Strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno plnění dle v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy schválených požadavků za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 11.7. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

12. Zvláštní ujednání

- 12.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 OZ.
- 12.2. Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám, avšak při dodržení závazků mlčenlivosti dle čl. 13.
- 12.3. Objednatel nemá bez souhlasu Zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví Zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.
- 12.4. Zhotovitel nemá bez souhlasu Objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví Objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

13. Utajení informací

- 13.1. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci Objednatele, o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl. To neplatí o informacích poskytnutých Zhotovitelem společností Gamanet a.s. v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění plnění dle této smlouvy.
- 13.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.
- 13.3. V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy získá Zhotovitel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje „klientů“ Objednatele, se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích Objednateli z obecně závazných právních předpisů, jinak odpovídá za škodu, případně nemajetkovou újmu tím vzniklou. Pojmem „klient“ se v tomto případě rozumí účastníci celních, správních, daňových a trestních řízení vedených Objednatelům i jakékoliv další osoby, jejichž osobní či jinak citlivé údaje má Objednatel povinnost zpracovávat v rámci plnění svých zákonem svěřených kompetencí.
- 13.4. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále též jen "GDPR").
- 13.5. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře Zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.
- 13.6. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly Zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ, pokud svým obsahem odpovídají definici obchodního tajemství dle OZ.
- 13.7. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana

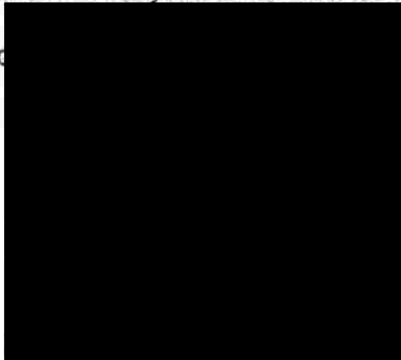
povinná předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tato smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 14.2. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 14.3. Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
- 14.4. Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.
- 14.5. Smluvní strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 14.6. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se ZZVZ.
- 14.7. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy Smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
- 14.8. V souladu se zákonem 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, se strany dohodly, že Objednatel zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění ve lhůtě, stanovené tímto zákonem. Osobní údaje stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a v souladu s GDPR.

- 14.9. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.
- 14.10. Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.
- 14.11. Tato smlouva může být smluvními stranami podepsána vlastnoručně, nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem. Bude-li smlouva podepsána vlastnoručně, musí být vyhotovena ve dvou (2) výtiscích s platností originálu, z nichž jeden (1) výtisk obdrží Objednatel a jeden (1) výtisk obdrží Zhotovitel. V případě, že smlouva bude podepsána elektronicky, zavazuje se smluvní strana, která smlouvu podepíše jako poslední, zaslat její elektronickou podobu bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně.
- 14.12. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – „Úroveň poskytovaných služeb (SLA)“
Příloha č. 2 – „Zadávací list“ - vzor
Příloha č. 3 - „Akceptační protokol“ - vzor
Příloha č. 4 - „Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS“ -vzor
Příloha č. 5 - „Opatření vyplývající ze zákona o kybernetické bezpečnosti“
- 14.13. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 14.14. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy:

V Praze, d



Ing. Jiří
Suchánek

Digitálně podepsal Ing. Jiří
Suchánek
Datum: 2025.05.06 17:51:52
+02'00'

za Zhotovitele

Ing. Jiří Suchánek
jednatel

Příloha č. 1 - Úroveň poskytovaných služeb (SLA)

Všechny v této příloze uvedené služby a parametry se týkají řešení „Dodávka služeb servisní a technické podpory k zajištění údržby a provozu IBŘS C4“.

1. Parametry služby – Technická podpora k zajištění údržby a provozu systému C4

1.1. Klasifikace incidentů (závad) a požadavků

Incidenty a požadavky jsou na základě závažnosti klasifikovány:

- Kritický incident – řešeno službou kategorie A
- Nekritický incident – řešeno službou kategorie B
- Změnový požadavek – řešeno službou kategorie C
- Obecný dotaz – řešeno po dohodě smluvních stran

1.2. Časové pokrytí služby

Služba je poskytována v režimu 24x7x365, tedy nepřetržitě včetně víkendů a státem uznaných svátků během celého dne.

1.3. Odezva (Response Time):

- Služba kategorie A - kritický incident - poskytování služby je zahájeno do 4 hodin od nahlášení incidentu Objednatelem nebo od zjištění incidentu Zpracovatelem
- Služba kategorie B - nekritický incident - poskytování služby je zahájeno do 17:00 hodin následujícího pracovního dne od nahlášení incidentu Objednatelem nebo od zjištění incidentu Zpracovatelem
- Služba kategorie C - změnový požadavek (nekritický) – poskytování služby je zahájeno do 17:00 hodin následujícího pracovního dne nebo později dle dohody s Objednatelem v případě náročnějších změnových požadavků

1.4. Přehled podporovaných produktů a řešení

Servisní a technickou podporou se rozumí zejména následující činnosti:

1.4.1. Servisní pohotovost v režimu 24x7x365 a technická podpora IBŘS C4, zahrnující zejména:

- správu a podporu IBŘS C4
- řešení provozních problémů
- řešení drobných změn
- vypracování pravidelných Servisních zpráv
- zajištění Helpdesk a Hot-line pro hlášení problémů
- konzultace

1.5. Zajištění provozu IBŘS C4

1.5.1. Zajištění spolehlivého importu dat z personální databáze do IBŘS C4

- Automatický import databáze osob Celní správy a daných parametrů v nastavených časových intervalech
- ruční publikace na vyžádání

1.5.2. Zajištění podpory IBŘS C4

- údržba IBŘS C4 v provozuschopném stavu dle požadavků Objednatele
- zajištění funkčnosti centrální správy IBŘS C4 a podřízených systémů technické ochrany. poskytují integrační komponenty
- školení a podpora uživatelům C4 na všech lokalitách a instalovaných klientech C4
- údržba a zajištění podpory na image monitorech, návštěvních modulech a dalších součástech IBŘS C4

1.5.3. Zajištění spolehlivého exportu dat z důvodových čteček do EDS

- Automatický export v nastavených časových intervalech
- konzultace řešení se správcí systémů

1.6. Kontakty na HotLine pro hlášení incidentů, požadavků a dotazů



1.7. Metodika klasifikace a způsob řešení incidentů

Klasifikaci incidentů provádí oprávněné osoby Objednatele na základě vyhodnocení aktuálního stavu systému nebo dílčí části, či aplikace, která je předmětem incidentu.

- Služby kategorie A – kritický incident
znamená závadu (poruchu), znemožňující nebo závažným způsobem omezující využívání IBŘS C4.
- Služby kategorie B – nekritický incident
zahrnují řešení problémů, které znemožňují plně využívat dílčí funkci nebo část funkcí IBŘS C4 a lze je dočasně řešit náhradním řešením.
- Služby kategorie C - požadavek
požadavek na změnu či asistenci při změně, pokud spadá do SLA definované tímto dokumentem a nespadá do bodu č. 1.6. této přílohy.
- Obecný dotaz (nekritický)
dotaz týkající se IBŘS C4, který nelze klasifikovat jako Službu Kategorie A, B nebo C.

O tom, zda bude incident řešen on-site nebo prostřednictvím vzdáleného připojení (VPN) rozhoduje oprávněná osoba Objednatele na základě posouzení aktuálního stavu systému a následné klasifikaci incidentu.

Klasifikace incidentu může být následně (po prvotním přezkoumání Zhotovitelem) změněna na návrh Zhotovitele, ale pouze s výslovným a prokazatelným souhlasem oprávněné osoby Objednatele.

V případě HW/SW problému je SW řešen až po úplném odstranění HW problému.

1.8. Profylaxe představují zejména

- ověření funkcí systémů
- kontrolu provozních a chybových logů
- kontrolu velikosti logů
- kontrolu nastavení systémových parametrů
- kontrolu zajištění bezpečnosti systémů

- instalace aktualizací (pokud je to provozně vhodné)

1.9. Incidenty jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Objednatele

Oprávněné osoby Objednatele k hlášení incidentů:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

1.10. Oprávněné osoby Zhotovitele

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

Generální ředitelství cel Smlouva č. 25/600/0164 - Podpora C4		
Zadávací list č.	Ke smlouvě č.	
Objednatel: Generální ředitelství cel Budějovická 7 140 96 Praha 4 IČ: 71214011	Zhotovitel: IČ:	
Název požadavku: Popis požadavku:		
Předpokládaný rozsah práce: hodin Požadované datum předání: . . 2025		
Za Objednatele dne: Oprávněná osoba: Jméno, podpis:	Za věcnou správnost: Jméno, podpis:	Za Zhotovitele dne: Oprávněná osoba: Jméno, podpis:
.....		
Předání a převzetí práce		
Etapa/úkol předána do akceptačních testů :		
Za Objednatele dne:	Za Zhotovitele dne:	
Jméno, podpis: Přípomínky z akceptačních testů:	Jméno, podpis:	
Etapa/úkol akceptována/odmítnuta:		
Za Objednatele dne: Oprávněná osoba: Jméno, podpis:	Za věcnou správnost: Jméno, podpis:	Za Zhotovitele dne: Oprávněná osoba: Jméno, podpis:
.....		

Příloha č. 3 ke SMLOUVĚ č. 25/600/0164 – Akceptační protokol - vzor

Dokument

Akceptační protokol

Projekt
Smlouva č.
Objednatel
Zhotovitel
Oprávněná osoba Objednatele
Oprávněná osoba Zhotovitele

IBŘS C4
25/600/0164
Generální ředitelství cel
s.r.o.

Seznam řešených požadavků:

Služba	Komponenta	Název požadavku	Počet hodin	Stav

Fakturovaných hodin:

xx

Celkem za poskytnuté služby bez DPH	Kč
Celkem za poskytnuté služby včetně DPH	Kč

Dodavatel: ...		
Odpovědná osoba:	Telefon:	E-mail:
Podpis:		

Objednatel: Generální ředitelství cel, Odbor 12		
Odpovědná osoba:	Telefon:	E-mail:
Souhlasím s výše uvedenou kalkulací: ANO / NE	Datum:	Podpis:

Příloha č. 4 - „Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS“ - vzor

Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS

Č.j.:		Kategorie citlivosti:	C3
Počet stran:	4	Počet příloh	0
Počet výtisků:	3	Stupeň kritičnosti / ochrany:	3 / 3
Adresát výtisku č. 1:	Smluvní technický gestor dodávky		
Adresát výtisku č. 2:	Smluvní technický garant dodávky		
Adresát výtisku č. 3:	Administrátor služby		
Osoba oprávněná číst:	Služební funkcionáři, kontrolní orgány CS, orgány uživatele služby		
Skartační znak a lhůta:	V5	ID:	

Poskytovatel služby

Česká republika – Generální ředitelství cel
Zastoupený smluvním technickým gestorem dodávky / užívání
/jméno, příjmení, úřad/ **[DOPLNÍ OBJEDNATEL]**

Uživatel služby

[DOPLNÍ OBJEDNATEL]
Zastoupená smluvním technickým garantem dodávky / užívání
/jméno, příjmení, funkce/

Čl. 1

- (1) Tato dohoda vyplývá ze smlouvy č. **[DOPLNÍ OBJEDNATEL]** na dodávku / užívání ISCS **[DOPLNÍ OBJEDNATEL]**, uzavřenou dne **[DOPLNÍ OBJEDNATEL]** mezi Českou republikou – Generálním ředitelstvím cel a **[DOPLNÍ OBJEDNATEL]**.
- (2) Tato dohoda stanoví rozsah a způsob poskytnutí služby vzdáleného přístupu (dále jen „služba“) k informačnímu systému Celní správy České republiky (dále jen „ISCS“) poskytovatelem uživateli.

Čl. 2 - Žádost o poskytnutí služby

Poskytnutí služby je založeno na žádosti, kterou zpracovává smluvní technický gestor dodávky / užívání. Věcná část žádosti vychází z této dohody.

Čl. 3 - Objekty ISCS

- (1) Objekty ISCS, ke kterým bude po dobu trvání platnosti smlouvy uvedené v čl. 1 odst. 1 poskytnut vzdálený přístup (dále jen „objekty služby“), jsou specifikovány jménem objektu, IP adresou objektu, portem. Specifikace objektů služby:

Číslo	Objekt (jméno), IP adresa, port

- (2) Důvod potřeby vzdáleného přístupu ke každému objektu služby vyplývá z výše uvedené smlouvy:

Číslo	Důvod

Čl. 4 - Doba poskytování služby

Doba poskytování služby je totožná s dobou účinnosti výše uvedené smlouvy, tj. od zveřejnění smlouvy v registru smluv do ukončení platnosti smlouvy. Dnem ukončení platnosti smlouvy bude služba zrušena.

Čl. 5 - Fyzické osoby - uživatelé služby

- (1) Technický garant dodávky / užívání zajistí, že fyzickými osobami, uživateli služby, budou pouze ti zaměstnanci uživatele, kteří se podílejí na technologickém řešení dodávky nebo užívání ISCS potřebují ke své činnosti.
- (2) Technický gestor dodávky / užívání je povinen seznámit technického garanta dodávky / užívání s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby. Toto seznámení musí být podepsáno seznamujícím i seznámenou osobou.
- (3) Technický garant dodávky / užívání je povinen s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby seznámit všechny fyzické osoby, externí uživatele služby. Toto seznámení musí být podepsáno seznamujícím i seznámenou osobou.

Čl. 6 - Technické podmínky užívání služby

- (1) Uživatelské účty ISCS pro vzdálený přístup do ISCS oprávněné třetí strany jsou:

Jméno uživatele	Uživatelský účet

- (2) IP adresy informačně komunikačních zařízení (ICT) využívaných pro vzdálený přístup do ISCS oprávněnou třetí stranou jsou:

Pořadové číslo	IP adresa

- (3) Externí ICT technologie užívané pro vzdálený přístup do ISCS musí být vybaveny antivirovou ochranou s aktuálními virovými definicemi a aktualizovaným operačním systémem a mít aplikovány bezpečnostní opatření, například dle zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, zejména k nim musí být řízen přístup.

Čl. 7 - Bezpečnostní podmínky užívání služby

- (1) Přístupové heslo pro vzdálený přístup do ISCS oprávněné třetí strany je vygenerováno administrátorem služby vzdáleného přístupu do ISCS. Toto heslo musí být změněno při prvním přihlášení, nestane-li se tak, musí být následující pokus o přístup odmítnut. Dále bude administrátorem služby změněno vždy po uplynutí 180 dnů. Heslo musí mít délku minimálně 17 znaků a musí splňovat alespoň 3 požadavky z následujících podmínek (nejméně jedno velké písmeno (A–Z), nejméně jedno malé písmeno (a–z), nejméně jedno číslo (0–9) a nejméně jeden znak odlišný od bodů 1 až 3) a nesmí být opakováno dříve než po užívání nejméně 12 jiných hesel.
- (2) Technický garant dodávky / užívání je povinen s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby seznámit všechny fyzické osoby, externí uživatele služby - viz Čl. 5.

- (3) Externí uživatel služby v rámci služby využívá jemu zřízený uživatelský účet do domény CS. Přihlašovací údaje uživatelského účtu je externí uživatel služby povinen chránit před ztrátou nebo zneužitím jinou osobou.
- (4) Administrátor služby oprávněnost externího užívání služby v pravidelných intervalech, nejméně jednou ročně, kontroluje. Kontrolu provádí tak, že technickému gestoru dodávky / užívání zašle e-mail s přehledem poskytnutých přístupových práv služby se žádostí o potvrzení jejich potřeby. V zaslaném e-mailu je uvedena doba, do které musí být zaslán zpět e-mail potvrzující potřebnost externího užívání služby. V případě neobdržení tohoto e-mailu administrátor služby externí užívání služby pozastaví. Není-li dále do 2 měsíců žádná odezva ohledně pozastavené služby, pak administrátor služby na pokyn [REDAKCE] tuto službu zruší.
- (5) Administrátor služby ke dni ukončení platnosti příslušné smlouvy na dodávku produktu nebo služby pro ISCS službu vzdáleného přístupu do ISCS poskytnutou třetí straně zruší a o této skutečnosti technického garanta dodávky / užívání e-mailem informuje.
- (6) Zjistí-li administrátor služby, že podmínky bezpečného užívání služby byly externím uživatelem služby porušeny nebo jsou porušovány, takové užívání služby pozastaví a upozorní na tuto skutečnost technického garanta dodávky / užívání. V případě, že nedojde k nápravě, je [REDAKCE] oprávněn takové užívání služby dočasně či trvale zrušit.
- (7) Zaměstnanec oprávněné třetí strany jako fyzická osoba a externí uživatel služby je při užívání služby povinen:
- a) zajistit, že při přihlašovací proceduře nebude přítomna neoprávněná osoba, která by mohla odezírat přihlašovací údaje a heslo,
 - b) neposkytnout nebo zabránit zpřístupnění přihlašovacích údajů a hesla neoprávněné osobě,
 - c) zajistit, že technický prostředek pro užití služby při přihlášení se vzdáleným přístupem do ISCS nebude přístupný neoprávněné osobě,
 - d) zjistí-li ztrátu či vyzrazení přihlašovacích údajů anebo hesla nebo má podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů anebo hesla neoprávněnou osobou, nahlásí tuto skutečnost neprodleně technickému garantu dodávky / užívání a ten technickému gestoru dodávky / užívání,
 - e) řídit se pokyny technického garanta dodávky / užívání.

Čl. 8 - Změny

- (1) Při potřebě změny mezi poskytovatelem a uživatelem služby bude uzavřen číslovaný dodatek této dohody. Při uzavření nové smlouvy o dodávce a za podmínky, že dodavatel a předmět smlouvy je tentýž, se užívání služby podle uzavřené dohody prodlužuje s uplatněním změn uvedených v dodatku původní dohody a s využitím původních uživatelských účtů. Každá strana obdrží jedno vyhotovení dodatku jimi podepsaného.
- (2) Po uzavření této dohody a určení uživatelských účtů je technický gestor oprávněn, ale současně povinen tyto účty zapsat do tabulky v čl. 6 odst. 1 ve svém výtisku dohody a sdělit je technickému garantu, který učiní totéž ve svém výtisku.
- (3) Dále bude administrátorem služby zajištěna změna hesla vždy po uplynutí 90 dnů.

V Praze dne [DOPLŇÍ OBJEDNATEL]

Za poskytovatele:

Za uživatele:

Příloha č. 6 - Opatření vyplývající ze zákona o kybernetické bezpečnosti

Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění dle této Smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem Kritické informační infrastruktury nebo Významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. b) nebo d) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“). Zhotovitel a Objednatel jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze Smlouvy.

Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této Smlouvy a dále v průběhu plnění dle této Smlouvy upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem.

Ustanovení o bezpečnosti informací

(1) Objednatel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí

a) odborný gestor dodávky, který je odpovědný za stanovení rizik spojených s dodávkou a za dohled bezpečného plnění dodávky,

b) technický gestor dodávky, který je odpovědný za dohled věcného plnění dodávky.

(2) Odborným gestorem dodávky je [REDACTED] a technickým gestorem dodávky je [REDACTED]

(3) Zhotovitel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí

a) odborný garant dodávky, který je odpovědný za eliminaci rizik spojených s dodávkou a za bezpečné plnění dodávky

b) technický garant dodávky, který je odpovědný za věcné plnění dodávky.

(4) Odborným garantem dodávky je [REDACTED] a technickým garantem dodávky je [REDACTED]

(5) Bezpečnostní opatření na straně zhotovitele. Zhotovitel je povinen:

a) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS zachovají mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při užívání,

b) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS dodrží bezpečnostní podmínky užívání ISCS dodané objednatel,

c) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS se zdrží pokusů o logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisí s užíváním,

d) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS nebudou kromě technického gestora zhotovitele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatel bez předchozího rozhodnutí technického gestora objednatel.

(6) Bezpečnostní opatření na straně objednatel. Objednatel je povinen:

a) v dohodnutých termínech dodávat zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádnému užívání ISCS,

b) kontrolovat dodržování bezpečnostních podmínek užívání ISCS zhotovitelem,

c) neprodleně po ukončení užívání odebrat přístupová práva, která byla poskytnuta zhotoviteli, včetně práv vzdáleného přístupu do ISCS,

d) při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v této smlouvě uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle sankčních ustanovení této smlouvy.

(7) Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření

Zhotovitel se na výzvu zavazuje umožnit objednateli provedení kontroly zavedení bezpečnostních opatření. Zhotovitel v této věci poskytne objednateli, nebo jím určené třetí

straně, nutnou součinnost. Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této smlouvy.

(8) Kontrola bezpečnosti dodávky

Zhotovitel souhlasí, že pokud si to povaha a rozsah plnění dle této smlouvy vyžádá nebo pokud to objednatel bude považovat za nezbytné, může být zavedeno sledování aktivit pracovníků zhotovitele v ICT prostředí objednatele logováním všech provedených aktivit (vyjma logování zadaných přihlašovacích údajů a hesel) nebo nahráváním obsahu všech aktivních obrazovek.

(9) Změna v zavedených či užitých bezpečnostních opatřeních

Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění dle této Smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 13 zákona o kybernetické bezpečnosti. Pokud úřad příslušný podle zákona o kybernetické bezpečnosti Objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní hrozby, události či incidentu, zavést či užívat určitá bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Zhotovitel povinnost tato bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost.