

Smlouva o poskytování služeb eIDAS a konverze PDF

Software602 a.s.

IČO: 630 78 236

DIČ: CZ63078236

sídlem: Hornokrčská 703/15, Krč, 140 00 Praha 4

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., 976652 / 0800

zastoupená: [REDACTED] (na základě plné moci ze dne 11. 4. 2024) zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3044

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Lesy České republiky s.p.

IČO: 421 96 451

DIČ: CZ42196451

Sídlem: Přemyslova 1106/19, Nový Hradec Králové 3, 500 08 Hradec Králové

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové, č. účtu: 26300511/0100

Zastoupený: Ing. Liborem Strakošem, výrobně-technickým ředitelem, dle podpisového řádu, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl AXII, vložka 540

(dále jen „**Objednatel**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění

tuto

Smlouvu o poskytování služeb eIDAS a konverze PDF

1. Předmět smlouvy

Poskytovatel se za níže uvedených výhrad a podmínek zavazuje poskytovat Objednateli přístup ke službám poskytování služeb eIDAS a konverze PDF (dále jen „Služba“ či „Služby“).

Implementace (včetně zprovoznění) software potřebného pro poskytování popínaných Služeb proběhne do 1 měsíce od nabytí účinnosti této smlouvy na plnění předmětu veřejné zakázky – „Pořízení služeb vzdálené certifikační autority“ č.: 099/2024/023 (dále jen „Veřejná zakázka“); popívané Služby budou Poskytovatelem Objednateli poskytovány od 1. 7. 2025 do dne 30. 6. 2029, tj. po dobu 4 let od akceptace implementace (včetně zprovoznění) potřebného software předávacím protokolem podepsaným zástupci obou smluvních stran (viz níže) (dále též jako „Doba trvání“). Tato smlouva bude uzavřena bez zbytečného odkladu po výběru nejvhodnější nabídky (výběru dodavatele), nedojde-li ke zrušení Veřejné zakázky (výběrového řízení). Tato smlouva nabude účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v Registru smluv vedeném podle 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.

Podpisem této smlouvy Objednatel vyjadřuje výslovný souhlas s Dodatečnými podmínkami Služby, které jsou nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č. 1.

2. Uchování dat v rámci Služby

Veškerá data jsou uložena v cloudu Microsoft Azure a jejich uchování v rámci Služby se řídí Aktuálními podmínkami Microsoft Azure, které jsou dostupné zde:

<https://azure.microsoft.com/es-cz/support/legal/>. Za tato data Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost.

3. Platební podmínky

Podpisem této smlouvy se Objednatel zavazuje k čerpání Služby a vyjadřuje souhlas s obsahem této smlouvy a Dodatečnými podmínkami Služby.

Položka	počet měsíců	jednotková cena v Kč bez DPH	Cena v Kč bez DPH
Cena implementace (včetně zprovoznění) software	-	-	30 000 Kč
Cena měsíčního paušálu Služby	48	249 000 Kč	11 952 000 Kč
Celková nabídková cena	-	-	11 982 000 Kč

Objednatel uhradí za řádně poskytnuté Služby uvedené v odpovídající výši měsíčního paušálu (nabídkové ceny Poskytovatele), tedy částku 249 000 Kč bez DPH; k této ceně bude připočteno DPH v příslušné zákonné sazbě. Tato cena (v Kč bez DPH) je nejvýše přípustná a obsahuje veškeré náklady spojené s realizací Veřejné zakázky. Cena bude tvořena cenou za implementaci software (včetně jeho zprovoznění) potřebného pro poskytování Objednatelem poptávaných Služeb (viz shora) a dále paušální cenou za jeden celý měsíc řádného poskytování takových Služeb Objednateli (viz shora). Cena za implementaci software a paušální cena budou fakturovány odděleně.

Poskytovatel se zavazuje k úhradě implementačních prací v rámci nasazení Služby, a to formou jednorázové odměny ve výši 30 000 Kč bez DPH za nasazení Služby splatné na základě faktury; k této ceně bude připočteno DPH v příslušné zákonné sazbě.

Cena za implementaci software bude Objednateli Poskytovatelem fakturována po řádné implementaci a zprovoznění software pro Objednatele (akceptace plnění), tedy po akceptaci plnění stvrzeném datovanými podpisy předávacího protokolu pověřenými zástupci Objednatele a Poskytovatele. Předávací protokol bude obsahovat:

- označení smluvních stran,
- datum a místo převzetí plnění (implementace),
- údaj o tom, že plnění bylo implementováno do prostředí Objednatele,
- označení plnění, přehled zjištěných závad spolu s údaji o datu a způsobu jejich odstranění, případné výhrady Objednatele k přebíranému plnění,
- případný důvod Objednatele pro odmítnutí převzetí plnění, a
- podpisy smluvních stran, resp. jimi pověřených osob.

Bude-li plnění obsahovat vady a nedodělky, které budou zjištěny během předávání, Poskytovatel tyto vady odstraní. Poskytovatel je do odstranění poslední vady plnění v prodlení s předáním plnění (implementovaného a zprovozněného software) Objednateli. Po odstranění vad a nedodělků podepíší smluvní strany datovaný předávací protokol o předání plnění bez vad a nedodělků. Předávací protokol bude obsahovat alespoň údaje uvedené v předchozím odstavci.

Faktura na jednorázovou odměnu za implementaci musí splňovat náležitosti účetního a daňového – dokladu stanovené obecně závazným právním předpisem. Její přílohou musí být kopie předávacího protokolu stvrzujícího řádnou implementaci (včetně zprovoznění) potřebného software (akceptaci plnění). Lhůta splatnosti ceny za implementaci software činí 30 dnů od doručení řádně vystavené faktury Objednateli.

Faktura na paušální cenu musí splňovat náležitosti účetního a daňového dokladu stanovené obecně závazným právním předpisem. Lhůta splatnosti paušální ceny činí 30 dnů od doručení řádně vystavené faktury Objednateli.

Platby budou probíhat výhradně v Kč. Objednatel nebude poskytovat zálohy.

V případech, kdy může Objednateli vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Objednatel bez dalšího oprávněn odvést za Poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo

příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne Objednateli jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH.

V případě prodlení Poskytovatele s implementací (zprovozněním) software potřebného pro poskytování požtávaných Služeb z důvodů na straně Poskytovatele oproti Objednatelém požadované lhůtě 1 měsíce od nabytí účinnosti této smlouvy bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý, byť i započatý den prodlení. Ujednáním, vyúčtováním ani uhrazením smluvní pokuty nebude dotčen ani omezen nárok (právo) Objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní pokuta bude splatná do 30 dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty Poskytovateli.

V případě, že součástí plnění je software (SW), Poskytovatel prohlašuje a garantuje, že Objednatel bude oprávněn užívat software (SW) způsobem a v rozsahu nezbytném k obvyklému užívání Objednatelém požadovaného plnění po dobu, kdy hradí paušální odměnu dle této smlouvy, kdy odměna za toto oprávnění je zahrnuta v ceně měsíčního paušálu dle této smlouvy. Objednatel získá nevýlučné právo k užití SW. Licence bude poskytnuta po území celého světa.

4. Dostupnost Služby

Služba je dostupná v režimu 24/7 s garancí dostupnosti 95 %.

5. Podmínky plnění služby

Sdělení, příkazy, požadavky, výzvy, potvrzení a ostatní úkony týkající se plnění závazků z této smlouvy se zavazují smluvní strany činit písemně prostřednictvím aplikace HelpDesk, prostřednictvím datových schránek nebo prostřednictvím e-mailové komunikace kontaktních osob smluvních stran.

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna změnit jí přináležející osobu k věcným anebo technickým jednáním anebo její kontaktní údaje, a to jednostranným písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně. Změna je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem doručení takového písemného oznámení.

Za Poskytovatele:

věcná jednání:

I. [REDACTED], tel.: [REDACTED]9, e-mail: [REDACTED]

technická jednání:

[REDACTED], tel. [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Za Objednatele:

věcná jednání:

[REDACTED], tel: + [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

technická jednání:

[REDACTED], tel: + [REDACTED], e-mail: [REDACTED].

6. Náhrada škody a odpovědnost za vady

Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost a povinnost Poskytovatele k náhradě škody či nemajetkové újmy jím způsobené nikoliv úmyslně, z hrubé nedbalosti či na přirozených právech člověka porušením jakýchkoliv jeho závazků sjednaných touto smlouvou či vyplývajících pro něj ze zákona v souvislosti s touto smlouvou je omezena částkou 4násobku měsíčního paušálu, kteroužto částku smluvní strany ve smyslu ust. § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění shodně považují a prohlašují za maximální částku náhrady škody či nemajetkové újmy, za kterou odpovídá poskytovatel a kterou bude případně povinen uhradit. Smluvní strany se současně dohodly, že Poskytovatel není povinen Objednateli nahradit ušlý zisk. Odpovědnost za vady bude řešena dle ustanovení občanského zákoníku.

7. Criminal Compliance doložka

1. Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně, transparentně a v souladu s veškerými právními předpisy, a že takto budou jednat i při jejím plnění.
2. Smluvní strany prohlašují, že v souvislosti s touto smlouvou vyvinou maximální úsilí, aby žádné ze smluvních stran nemohla být přičtena trestní odpovědnost podle příslušných právních předpisů.

3. Objednatel zachovává nulovou toleranci k jakémukoli nelegálnímu jednání, dodržuje maximální transparentnost, legalitu, etiku a uplatňuje zásady Criminal Compliance (www.lesycr.cz/ccp).

8. Závazek a prohlášení Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje:
 - a) po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného smlouvou zajistit především důstojné pracovní podmínky pro veškeré své zaměstnance podílející se na plnění smlouvy, stejně jako udržovat férové dodavatelské vztahy s obchodními partnery, jejichž služeb při plnění smlouvy využije,
 - b) dodržovat veškeré právní předpisy, zejména pak z oblasti práva životního prostředí, práva sociálního či pracovního (odměňování, dodržování délky pracovní doby a doby odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám či subjektům, které se na plnění smlouvy podílejí a bez ohledu na to, zda bude plnění poskytováno jím samotným či jeho poddodavatelem. Poskytovatel zajistí, že na plnění smlouvy se budou podílet pouze osoby, které byly proškoleny z problematiky BOZP a požární ochrany, a jsou náležitě vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy. Současně je poskytovatel povinen dodržovat veškeré podmínky, které ujednal se svými obchodními partnery podílejícími se na plnění smlouvy, zejména je vůči nim povinen řádně a včas plnit své finanční závazky při respektování ustanovení § 1963 občanského zákoníku.
2. Poskytovatel prohlašuje, že veřejný funkcionář uvedený v ustanovení § 2 odst. 1, písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládaná osoba nevlastní v poskytovateli ani v žádné z osob, jejichž prostřednictvím poskytovatel ve výběrovém řízení, v rámci něhož došlo k podpisu smlouvy, prokazoval kvalifikaci, podíl představující alespoň 25 % účasti společníka. V případě, že prohlášení poskytovatele učiněné v předchozí větě je nebo se ukáže být nepravdivým, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
3. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření smlouvy u něj neexistují podmínky pro uplatnění mezinárodních sankcí ve smyslu ustanovení § 48a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a současně se zavazuje, že tyto nebudou existovat ani po celou dobu účinnosti smlouvy; v opačném případě je objednatel oprávněn od smlouvy písemně odstoupit a poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 150 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

9. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi 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 strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy. Strany se dále dohodly, že pro účely této smlouvy se nepoužijí ustanovení § 1765 a 1766, § 1793 až 1795 a § 1805 odst. 2 zákona č. 89 /2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které by svým obsahem nejlépe odpovídalo záměru ustanovení neplatného či neúčinného.

Zastupuje-li každou ze smluvních stran osoba oprávněná za ni jednat, jež disponuje platným uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, je smlouva uzavírána elektronicky. V ostatních případech se smlouva uzavírá v listinné podobě a je vyhotovena v počtu 4 stejnopisů, z nichž po 2

vyhotoveních obdrží každá ze smluvních stran.

Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s celým textem této smlouvy včetně jejích příloh a nemají vůči němu žádných výhrad a že tato smlouva vyjadřuje skutečnou, svobodnou a vážně míněnou vůli smluvních stran a že nebyla ujednána v tísní či za nevýhodných podmínek pro žádnou z nich.

Nedílnou součástí této smlouvy tvoří její přílohy:

Příloha č. 1 – Dodatečné podmínky Služby

Za Poskytovatele

Za Objednatele

V Praze, dne: *dle elektronického podpisu*

V Hradci Králové, dne: *dle elektronického podpisu*

Software602 a.s.

████████████████████

Funkce: ██████████

(na základě plné moci)

Lesy České republiky s.p.

Jméno: Ing. Libor Strakoš

Funkce: výrobně-technický ředitel

Příloha č.1 Dodatečné podmínky Služby

1. Definice Služeb

Služby eIDAS

Předmětem je poskytování kvalifikované služby ověřování platnosti kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti (tj. služba, která umožní ověřit platnost elektronických podpisů/pečeti na dokumentu, zahrnující i ověření platnosti samotných certifikátů, na kterých jsou podpisy/pečeti založeny) a vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti, včetně kvalifikovaných elektronických časových razítek.

Poskytované služby eIDAS slouží pro správu a užití elektronických certifikátů vzdálenou formou – vzdálené podepisování a pečetení. V rámci zajištění vzdáleného podepisování jsou Objednateli implementovány vnitřní komponenty řešení do jeho interního prostředí pro zajištění důvěryhodnosti operací vzdáleného podepisování. Poskytované služby eIDAS je využita i jako integrační řešení pro aplikace třetích stran využívající vzdáleného certifikátu uloženého na certifikovaném HSM modulu v prostředí SOFA (administrativní prostředí). Služba splňuje nařízení eIDAS a jedná se o certifikovanou službu.

Poskytovatel hostuje všechny služby na svých výpočetních prostředcích, kromě software instalovaného na zařízení koncových uživatelů objednavatele.

Služby konverze PDF

Předmětem je poskytování Služby ověřování správnosti formátu PDF a konverzi dokumentů do formátu PDF či PDF/A.

2. Nabízené dílčí Služby

Vzdálené podepisování

Služba zajišťuje vytváření kvalifikovaného elektronického podpisu využívající certifikované HSM (Hardware Security Module) zařízení umístěné u poskytovatele a pod správou kvalifikovaného poskytovatele služeb, na kterém jsou uloženy příslušné klíče a související kvalifikované certifikáty pro vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů prostřednictvím certifikované serverové aplikace.

Uživatelé se musí před podpisem autentizovat a potvrdit vlastní operaci podepsání, např. zadáním PIN, aby bylo zaručeno, že je toto prostředí používáno pod výhradní kontrolou podepisující osoby.

Služba bude umožňovat vytvoření online podepisovací úlohy, která může být zpřístupněna jak interním uživatelům, tak i externím subjektům k podpisu. Tato služba musí podporovat možnost využití BankID SIGN.

Vzdálené pečetení

Služba zajišťuje vytváření kvalifikované elektronické pečeti využívající certifikované HSM (Hardware Security Module) zařízení umístěné u poskytovatele poskytujícího tuto službu (dále též jako „Poskytovatel“) a pod správou kvalifikovaného poskytovatele služeb, na kterém jsou uloženy příslušné klíče a související kvalifikované certifikáty pro vytváření kvalifikovaných elektronických pečeti prostřednictvím certifikované serverové aplikace.

Poskytování časových razítek

Služba představuje poskytování kvalifikovaných časových razítek Poskytovatelem v rámci předmětných služeb bez nutnosti dalších smluv a požadavků na integraci.

Ověřování validity elektronicky podepsaných dokumentů

Služba zajistí pro systémy objednatele úplné a správné ověření platnosti dokumentů opatřených elektronickým podpisem, elektronickou pečeti a/nebo časovým razítkem.

Služba je realizována v souladu s evropskou legislativou a respektováním českého právního prostředí (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES [dále též jen „Nařízení (EU) eIDAS“]; zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů).

Poskytuje jednoznačné výsledky ověření platnosti elektronických podpisů pečeti a razítek poskytované formou strukturovaných XML dat, PDF dokumentu či HTML doložky.

Služba ověřuje podpisy ve formátech PAdES, CAdES, XAdES a ASiC v souladu s požadavky technických norem ETSI, na které je odkazováno z Nařízení (EU) eIDAS.

Uchovávání platnosti a ověřitelnosti elektronických podpisů, pečeti a časových razítek

Služba zajišťuje uchovávání kvalifikovaných a zaručených elektronických podpisů a pečeti

a elektronických časových razítek dle specifikací definovaných v Nařízení (EU) eIDAS přímo v původní aplikaci, kde jsou spravovány dokumenty, tak i v uložišti poskytovatele.

Předpokládá se využití dokumentovými úložišti archivu, spisové služby a dalších informačních systémů objednatele, které mají plný přístup k uchovávaným dokumentům a dle požadavků na jejich uchování řeší logiku pro prodloužení ověřitelnosti dokumentu.

Cílem je zajištění dlouhodobé ověřitelnosti elektronických podpisů, pečetí a razítek.

Služba ověřování správnosti formátu PDF, konverzi dokumentů do PDF/A

Služba zajišťuje vznik PDF dokumentu v archivním formátu PDF/ A-1, PDF/ A-2, PDF/ A-3 a zároveň jej opatří kvalifikovanou elektronickou pečetí ve formátu PAdES pro zachování jeho dlouhodobé ověřitelnosti a průkaznosti.

Umožňuje provést konverzi libovolného souboru do formátu PDF či PDF/ A podle definovaných požadavků. Je možné nastavit úroveň souladu se specifikací PDF/ A, podepsání dokumentu elektronickou pečetí, opatření kvalifikovaným časovým razítkem, opatření vodotiskem a další.

Administrace

- Centrální správa pověřenými zaměstnanci objednatele s vysokým zabezpečením a možnost integrace do webových aplikací bez nutnosti vydávat osobní kvalifikované prostředky (karty, tokeny).
- Přehled o vydaných certifikátech a provedených operacích s certifikátem.
- Kontrola nad použitím a rychlá revokace certifikátu. o Obnova certifikátů před vypršením jejich platnosti.

3. Další požadavky

- Podepisovat lze z jakéhokoliv počítače.
- Podepisovat lze na jakémkoliv zařízení – PC, tablet.
- Nezávislost na platformě a operačním systému.
- Neomezený počet kvalifikovaných certifikátů pro zaměstnance objednatele.
- Neomezený počet kvalifikovaných elektronických podpisů.
- Neomezený počet kvalifikovaných pečetí včetně certifikátů.
- Neomezený počet kvalifikovaných časových razítek.
- Neomezená spotřeba kvalifikované služby ověření certifikátů.
- Neomezená spotřeba kvalifikované služby uchovávání certifikátů.
- 1500 podpisů za měsíc, spotřeba BankID SIGN.

4. Dostupnost Služby

Služba je dostupná v režimu 24/7 s garancí dostupnosti 95 %.

5. Specifikace technické podpory a SLA

Technická podpora Služby zahrnuje:

- a) opravy aktuální verze Služby po celou dobu trvání této smlouvy, instalace oprav, bezpečnostních a opravných patch aktuální verze Služby vzdáleným přístupem;
- b) poskytování technické podpory a servisních zásahů vzdáleným přístupem;
- c) přístup k aplikaci HelpDesk, a to na adrese: <https://easy.602.cz>, jméno/heslo;
- d) zajištění vytváření elektronického podpisu / pečete na digitálním dokumentu nebo balíčku dat podle norem PAdES, XAdES, CAdES, ASIC v souladu s Nařízením eIDAS;
- e) zajištění časového razítka samostatně zamykající digitální dokument ve formátu PDF a PDF/ A nebo jako součást elektronického podpisu / pečete dokumentu;
- f) zajištění kontroly platnosti elektronického podpisu / pečete a časového razítka na digitálním dokumentu / datové zprávě s ověřovací doložkou ve formátu PDF a XML;
- g) zajištění dlouhodobé ověřitelnosti a čitelnosti digitálních dokumentů zajištění časového razítka samostatně zamykající digitální dokument ve formátu PDF a PDF/A nebo jako součást elektronického podpisu / pečete dokumentu;
- h) služba eIDAS je poskytována ve standardním SLA: min. 5 transakcí za 1 min.;
- i) poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele 2 000,- Kč bez DPH/1 hod.

Poskytovatel se zavazuje řešit nahlášené vady dle článku 4 této přílohy č. 1 v následujících garantovaných lhůtách od řádného nahlášení vady Objednatelem, je-li to objektivně možné:

Stav služby (vada)	Zaslání potvrzení nahlášení vady do	Zahájení servisního zásahu od nahlášení do	odstranění vady do
A	6 hodin	12 hodin	36 hodin
B	10 hodin	20 hodin	80 hodin
C	12 hodin	36 hodin	160 hodin

Kritická chyba (A)

Z hlediska definované funkčnosti poskytované služby nebo programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením. Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.

Chyba (B)

Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování poskytované služby nebo dodaného programového vybavení. Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností, vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.

Nezávažná chyba (C)

Během provozu byla uživatelem poskytované služby nebo dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování, nebo byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků poskytované služby nebo dodaného programového vybavení. Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti služby nebo programového vybavení.

Výše uvedené garantované lhůty se vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:30 do 17:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn. pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Lhůta dále neběží, pokud je její řešení vázáno na součinnost Objednatele, který tuto neposkytuje (např. Poskytovatel čeká na vyjádření, poskytnutí dodatečných informací Objednatele apod.

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat:

- a) technickou podporu při provozu služeb, řešení nestandardních situací a poradenství související s předmětem této Smlouvy prostřednictvím e-mailové adresy [REDACTED] a telefonní linky [REDACTED];
- b) hotline v běžné pracovní době Poskytovatele na výše uvedených kontaktech a provozní pohotovost služby v režimu 24/7 na adrese [REDACTED] z telefonním čísle [REDACTED]