**Smlouva o poskytování služeb speciálního internetového připojení**

Číslo 2025/116 NAKIT

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

a

|  |  |
| --- | --- |
| **T-Mobile Czech Republic a.s.** | |
| se sídlem: | Tomíčkova 2144/1, Chodov, 148 00 Praha 4 |
| IČO: | 64949681 |
| DIČ: | CZ64949681 |
| zastoupen/a: | xxx |
| zapsán/a v obchodním rejstříku | B 3787 vedená u Městského soudu v Praze |
| bankovní spojení:  ID datové schránky: | xxx  č.ú. xxx  ygwch5i |
| (dále jen „**Poskytovatel**“) |  |

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

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

**Preambule**

Objednatel provedl zjednodušené poptávkové řízení k veřejné zakázce malého rozsahu „**Zajištění služby ISYM – LVHP**“ (dále jen „**VZMR**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku VZMR. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Předmět a účel Smlouvy
   1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele spočívající v poskytnutí speciálního internetového připojení a poskytování souvisejících služeb, které zahrnují:
2. fixní připojení lokality ÚZSI Letiště Václava Havla Praha, Terminál 1, do racku Ministerstva Vnitra k síti internet prostřednictvím symetrického přístupu s kapacitou 100 Mbs;
3. poskytování služby Help Desk v režimu 24x7 pro nahlašování poruch;
4. odstranění závady/poruchy (dále jen „**Incident**“) a dostupnost služby dle termínů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy;
5. možnost technických konzultací v pracovní době od 8.00 do 16.00 hodin

(to vše dále jen jako „**Služby**“).

* 1. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Služby poskytnuté v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
  2. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo této EOBJ je Poskytovatel povinen uvádět na daňovém dokladu (faktuře) – viz čl. 4 odst. 4.3 této Smlouvy. Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 4.7 Smlouvy.
  3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout pro Objednatele Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.

1. Cena
   1. Celková cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem činí 177 600,- Kč bez DPH (slovy: sto sedmdesát sedm tisíc šest set korun českých bez DPH) a je stanovena jako součin ceny za jeden (1) měsíc poskytování Služeb a požadovaného počtu 48 měsíců poskytování Služeb dle této Smlouvy. Cena za jeden (1) měsíc poskytování Služeb činí 3 700,- Kč bez DPH (slovy tři tisíce sedm set korun českých bez DPH).
   2. Celková cena je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být zvýšena. Tyto telekomunikační služby podléhají režimu přenesení daňové povinnosti dle § 92f zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů.
   3. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za Služby již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí ceny jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
2. Doba, místo a podmínky plnění
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy nejpozději do 4 (čtyř) týdnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy dle čl. 10 odst. 10.1 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy po dobu 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb dle předchozí věty tohoto odstavce Smlouvy.
   2. Místem plnění je letiště Václava Havla Praha, Terminál 1, místnost IDF16, rozvodna 264 v místnosti č.270.
   3. Před započetím poskytování Služeb předá Poskytovatel Objednateli i veškeré případné nezbytné dokumenty pro řádné poskytování a využití Služeb. Veškeré tyto dokumenty budou v českém jazyce a okamžikem jejich předání Objednateli se stávají jeho výlučným vlastnictvím.
   4. Poskytovatel je při poskytování Služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za újmu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele Objednateli, Poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
   5. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Služby v místě plnění, přičemž veškeré výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně Služeb.
   6. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že Služby jsou ve prospěch systému kritické informační infrastruktury (dále jen „**KII**“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“).
   7. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že provozovatelem systému KII ve smyslu ZoKB je Objednatel a správcem systému KII ve smyslu ZoKB je Ministerstvo vnitra České republiky, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7. Poskytovatel podpisem této Smlouvy dále akceptuje, že se pro provozovatele systému KII stává významným dodavatelem ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“), a současně se zavazuje při výkonu své činnosti pro Objednatele postupovat v souladu se ZoKB a VyKB a dodržovat všechny bezpečnostní požadavky stanovené v bezpečnostní dokumentaci systému KII, se kterou byl Poskytovatel seznámen.
3. Platební podmínky
   1. Cena za Služby bude hrazena měsíčně zpětně, a to v ceně dle specifikace uvedené v čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy a v Příloze č. 1 této Smlouvy, na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem, a to vždy k pátému (5.) dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytovány. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty.
   2. V případě, že byly Služby poskytnuty v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc poskytnutých Služeb. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se v tomto případě považuje datum vystavení faktury.
   3. Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zejména níže uvedené údaje:
4. číslo Smlouvy;
5. číslo Evidenční objednávky (EOBJ);
6. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
7. popis fakturovaných Služeb;
8. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
9. cenu;
10. „daň odvede zákazník“;
11. číslo účtu Poskytovatele.
    1. Poskytovatel odešle vystavený daňový doklad (fakturu) nejdéle do pěti (5) kalendářních dnů od jeho vystavení jedním z následujících způsobů:
12. buď v elektronické podobě na adresu:

[xxx](mailto:faktury@nakit.cz)

1. nebo doporučeným dopisem na následující adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10.

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
  2. Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
  3. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat některou náležitost nebo povinné přílohy nebo bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Poskytovateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti třicet (30) kalendářních dní počíná běžet znovu od data doručení doplněného / opraveného daňového dokladu Objednateli.
  4. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za Služby.
  5. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a Zákona o DPH nebo že úplata za toto plnění má být poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na jiný účet než účet Poskytovatele, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ust. § 96 Zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu ust. § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle Smlouvy.

1. Další práva a povinnosti Smluvních stran
   1. Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
      1. poskytnout Objednateli Služby řádně a včas, a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou;
      2. neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných Služeb jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené v článku 7 této Smlouvy, nebude-li touto osobou výslovně uvedeno jinak;

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

* + 1. včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informací či dokladů nutných pro poskytování Služeb;
    2. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky týkající se poskytování Služeb;
    3. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
    4. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši;
    5. v prostorách, v nichž se budou pracovníci Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy pohybovat, udržovat čistotu a pořádek a dodržovat všechna interní opatření a předpisy, s nimiž jej Objednatel prokazatelně seznámil;
    6. udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy v platnosti licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy pro řádné a včasné poskytnutí Služeb dle Smlouvy;
    7. být po celou dobu účinnosti Smlouvy výlučným vlastníkem hmotných, nehmotných složek poskytovaných Služeb, přičemž není jakkoliv smluvně či zákonně omezen v dispozici s těmito složkami a je oprávněn převést bez dalšího vlastnické právo či jiné právo k hmotným a nehmotným složkám na Objednatele.
  1. V případě, že se jakékoliv prohlášení Poskytovatele dle této Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil tuto Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Objednateli veškerou újmu, která Objednateli vznikne v důsledku takového stavu a smluvní pokutu dle článku 8. Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace § 2050 Občanského zákoníku.
  2. Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy, zejména:
     1. Poskytovateli bezodkladně po účinnosti této Smlouvy poskytnout veškeré informace a předat dokumenty a poklady nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, přičemž předání a převzetí dokumentace a podkladů mezi Smluvními stranami bude stvrzeno podpisy na předávacím protokolu;
     2. nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování Služeb dle této Smlouvy;
     3. před započetím poskytování Služeb zajistit přístup do objektů a seznámit pracovníky se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele, kde bude Poskytovatel Služby poskytovat. O seznámení pracovníků Poskytovatele s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
  3. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy jiné třetí osoby (poddodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím třetí osoby (poddodavatele) souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování Důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu článku 6 Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám. Poskytovatel odpovídá za své poddodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
  4. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
  5. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
  6. Objednatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu. K takovému převodu uděluje Poskytovatel Objednateli výslovný souhlas. Postoupení Smlouvy nebo její části je vůči Poskytovateli účinné okamžikem doručení oznámení o postoupení Smlouvy nebo její části Poskytovateli nebo okamžikem, kdy třetí osoba Poskytovateli postoupení Smlouvy nebo její části prokáže. Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Poskytovatel po Objednateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.
  7. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvním stranám Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.
  8. V případě, že Poskytovatel ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy vadu neodstraní nebo ani nezačne s jejím odstraňováním, je Objednatel oprávněn vadu odstranit sám, nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Poskytovatele.
  9. Poskytovatel dále prohlašuje, že si je vědom předpisů týkajících se mezinárodních sankcí, zejm. pak čl. 5k nařízení Rady EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Rady EU č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, vč. prováděcího nařízení Rady EU 2022/581 ze dne 8. dubna 2022, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**předpisy o mezinárodních sankcích**“). Poskytovatel prohlašuje, že u něho, jakož ani u okruhu subjektů sledovaných dle právních předpisů o mezinárodních sankcích vztahujícího se k plnění této Smlouvy není dána překážka uzavření či plnění této Smlouvy. Dále výslovně Poskytovatel zvláště prohlašuje, že nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje sankcionovaným subjektům ve smyslu tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že: (i) prohlášení musí být v platnosti po celou dobu plnění Smlouvy a (ii) jsou-li do tohoto prohlášení zahrnuti poddodavatelé či jiné třetí osoby, je Poskytovatel povinen zjistit skutečnosti vztahující se k těmto třetím osobám s řádnou péčí, přinejmenším ověřením informace u třetích osob a prověřením veřejných rejstříků a evidencí. Poskytovatel je povinen zajistit smluvně dodržování příslušných povinností a omezovat rizika vyplývajících z okolností vedoucích k mezinárodním sankcím.
  10. Poskytovatel je povinen neprodleně navrhnout výměnu osoby podílející se na plnění této Smlouvy (zejm. poddodavatele či zaměstnance) v případech, kdy tato osoba není schopna nebo oprávněna účastnit se plnění této Smlouvy (zejm. z důvodu ztráty či snížení kvalifikace nebo z důvodu mezinárodních sankcí). Obdobně se postupuje, pokud se Poskytovatel hodnověrně dozví o překážce podle první věty, pokud má tato překážka teprve nastat.
  11. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.
  12. Smluvní strany se zavazují vzájemně se písemně informovat o případných změnách právní formy, změně bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy, a to bezodkladně po uskutečnění takovéto změny.
  13. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy, a které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 VyKB.
  14. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k plnění této Smlouvy.
  15. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provedení zákaznického auditu u Poskytovatele a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „**zákaznický audit**“). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v případě auditu kybernetické bezpečnosti, dle § 16 VyKB Objednatelem spravovaného nebo provozovaného KII. Dále lze provést zákaznický audit v případě řešení kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy.

1. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů
   1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy a veškeré další informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.
   2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
   3. Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrných informací před jejich neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
   4. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani je nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
   5. Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby důvěrnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování mlčenlivosti o Důvěrných informacích v rozsahu dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.
   6. Povinnost chránit Důvěrné informace dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
      * je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
      * byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
      * jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
      * příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
      * jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
      * je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli.
   7. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
   8. Pokud řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v následujícím rozsahu:
2. jméno a příjmení, titul;
3. telefonní číslo;
4. e-mailová adresa;
5. podpis.
   1. Zpracování osobních údajů je definováno příslušnou právní úpravou, přičemž se jedná zejména o jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy.
   2. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.
   3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených se zpracováním osobních údajů či s plněním povinností vyplývajících z příslušné právní úpravy.
   4. Objednatel prohlašuje, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
   5. Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“) ve spojení s právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů.
   6. Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:
6. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
7. zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
8. zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Objednatelem stanoveném.
   1. Poskytovatel je při plnění této povinnosti oprávněn v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy, zapojit do zpracování i další případné zpracovatele, avšak pouze s výslovným písemným souhlasem Objednatele.
   2. Smluvní strany jsou povinny:
9. zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;
10. vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
11. řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
12. navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku Smlouvy;
13. zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
14. postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.
15. **Kontaktní osoby Smluvních stran**

## Kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

xxx

Za Poskytovatele:

xxx

## Vzhledem ke skutečnosti, že Objednatel není vlastníkem objektů, ve kterých mají být požadované Služby poskytovány, Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost Poskytovateli při zajištění vstupu do objektů místa plnění Služeb v následujícím rozsahu:

* Zajištěním samostatného vstupu pro osoby Poskytovatele uvedené na seznamu osob oprávněných ke vstupu. Seznam osob, pro které je Poskytovatelem požadováno zajištění vstupu do objektu místa plnění je Poskytovatel povinen zaslat prostřednictvím své kontaktní osoby ve věcech evidence osob oprávněných ke vstupu na kontaktní osobu Objednatele ve věcech evidence osob oprávněných ke vstupu do deseti (10) dnů od podpisu Smlouvy. Kontaktní osoby ve věci evidence osob oprávněných ke vstupu jsou:

Za Objednatele:

xxx

Za Poskytovatele:

xxx

## Kontaktní osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména stvrdit poskytnutí Služeb dle této Smlouvy podpisem a vznášet požadavky a připomínky k poskytování Služeb. Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností sjednávají, že kontaktní osoby Smluvních stran nejsou oprávněny podepsat tuto Smlouvu ani případné dodatky k této Smlouvě.

* 1. V případě změny kontaktních osob dle tohoto článku 7 Smlouvy je Smluvní strana povinna neprodleně tuto skutečnost písemně oznámit druhé Smluvní straně bez nutnosti uzavírat dodatek k této Smlouvě. Tato změna je účinná okamžikem doručení oznámení druhé Smluvní straně.

1. **Smluvní pokuty a sankce** 
   1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služeb dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy v termínu dle čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy z důvodů výlučně na straně Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele úhradu smluvní pokuty ve výši 20.000, - Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
   2. V případě nedodržení doby odstranění Incidentu A dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny za jeden (1) měsíc poskytování Služeb na základě této Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec této doby pro odstranění Incidentu A.
   3. V případě nedodržení doby odstranění Incidentu B dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,3 % z ceny za jeden (1) měsíc poskytování Služeb na základě této Smlouvy za každou, i započatou hodinu prodlení nad rámec této doby pro odstranění Incidentu B.
   4. V případě nedodržení úrovně SLA dostupnosti Služeb dle Přílohy č. 2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny za jeden (1) měsíc poskytování Služeb ve Sledovaném období za každou započatou hodinu rozdílu sjednané dostupnosti a reálně dosažené dostupnosti Služeb. Doba všech narušení dostupnosti za Sledované období se sčítá.
   5. V každém jednotlivém případě porušení prohlášení či povinnosti Poskytovatele dle článku 5 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).
   6. V každém jednotlivém případě porušení prohlášení či povinnosti Poskytovatele dle článku 6 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
   7. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném znění.
   8. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno datovou zprávou prostřednictvím datové schránky. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury povinné Smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
   9. Zaplacením smluvní pokuty či úroku z prodlení není nijak dotčeno právo Smluvních stran na náhradu vzniklé újmy v plném rozsahu, ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat službu ve sjednané kvalitě. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace § 2050 Občanského zákoníku. Újma, která Objednateli vznikne, bude Poskytovatelem uhrazena na základě Objednatelem vystavené samostatné faktury.
2. **Compliance ujednání**
   1. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
   2. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
   3. Smluvní strany se zavazují, že:
3. neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
4. úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného.

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

* 1. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
  2. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.

1. **Doba trvání Smlouvy**
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění Smlouvy v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015, o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
   2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb dle čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy.
   3. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Objednatele podle odst. 10.7 tohoto článku Smlouvy, nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou v případě podstatného porušení Smlouvy.
   4. Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
      * + 1. je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
          2. Poskytovatel zpřístupní jakékoli informace o poskytovaných Službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 6 Smlouvy;
          3. Poskytovatel neposkytne Služby řádně (ve sjednaném čase nebo rozsahu) dle Smlouvy.
   5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
      1. Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující;
      2. Poskytovatel byl pravomocně odsouzen pro trestný čin;
      3. Poskytovatel poruší ustanovení dle čl. 5 odst. 5.10 a odst. 5.14 až 5.16 Smlouvy.
   6. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně. Plnění řádně poskytnutá ke dni zániku Smlouvy odstoupením si Smluvní strany nebudou vracet.
   7. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou jednoho (1) měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.
   8. Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost   
      a účinnost ustanovení článku 6 týkajícího se zachování Důvěrných informací, ustanovení o smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i dalších ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.
2. **Závěrečná ustanovení**
   1. Tato Smlouva, smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí i smluvní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
   2. Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
   3. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
   4. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
   5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v elektronické podobě, či e-mailu nebo v listinné podobě prostřednictvím doporučené pošty na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v článku 7 této Smlouvy.
   6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou s využitím provozovatele poštovních služeb, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.

Písemnost odeslaná prostřednictvím datové zprávy se považuje za doručenou okamžikem uvedeným v zákoně č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

* 1. Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku, jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
  2. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Podstatná změna textu této Smlouvy nebo změna, která by nebyla připuštěna ZZVZ, je vyloučena.
  3. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
  4. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
  5. Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána oběma zástupci Smluvních stran uznávaným elektronickým podpisem.
  6. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1: Cena Služeb

Příloha č. 2: Způsob hlášení Incidentů a parametry SLA

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

V Praze dne: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ V Praze dne: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **xxx** | **xxx** |
| xxx  **Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.** | xxx  **T-Mobile Czech Republic a.s.** |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| **xxx** |  |
| xxx  **Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.** |  |

**Příloha č. 1 - Cena Služeb**

.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Cena za 1 měsíc Služeb  (Kč bez DPH) | Cena za 48 měsíců  (Kč bez DPH) |
| Internetové připojení a služby v rozsahu dle čl. 1. odst. 1.1 Smlouvy | 3 700,- | 177 600,- |

Poznámka: Instalační poplatek při zřízení Služeb se nepřipouští – musí být součástí měsíční ceny za Služby

**Příloha č. 2 – Způsob hlášení Incidentů a parametry SLA**

.

1. **Způsob hlášení Incidentů**
   1. V souladu s ustanovením čl. 1 odst. 1.1 Smlouvy zajistí Poskytovatel v rámci poskytování Služeb příjem oznámení veškerých Incidentů na telefonním čísle xxx, ze zahraničí xxx nebo na adrese xxx po sdělení čísla   
      ID: xxx.
   2. Objednatel je povinen nahlásit Poskytovateli veškeré Incidenty bez zbytečného odkladu. V případě telefonického oznámení Incidentu Objednatel písemně potvrdí jeho nahlášení na adresu: xxx, případně pomocí aplikačního nástroje pro sběr poruchových stavů. Čas odeslání takového e-mailu je časem prokazatelného nahlášení Incidentu.
2. **SLA a parametry pro odstranění incidentů**
   1. Tabulka termínů odezvy a odstranění Incidentu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie Incidentu | Odezva, reakce na Incident | Odstranění Incidentu |
| A | 30 min | 4 hod |
| B | 30 min | 46 hod |
| C | 30 min | 480 hod |

Pozn. Doba Odezvy je započtena do doby Odstranění Incidentu.

* 1. Odpovědný pracovník Objednatele prostřednictvím DC-eGov specifikuje kategorii Incidentu, které se dělí na:

Incident A – událost, jejímž důsledkem je:

* neprovozuschopnost Služeb jako celku nebo její části, která představuje její monitorovaný funkční celek nebo část monitorovanou na konkrétním předávacím rozhraní, nebo
* nedodržení sjednaných parametrů provozuschopnosti nebo nedodržení sjednaných parametrů Služeb a standardizovaných technických norem.

Incident B – událost, jejímž důsledkem je:

* neprovozuschopnost Služeb jako celku nebo její části; Služby jsou funkční pouze částečně; některé funkcionality jsou zcela nebo z významné části nedostupné, a to tak, že je zásadním způsobem ovlivněn výkon služeb Objednatele;
* nedodržení sjednaných parametrů Služeb a standardizovaných technických norem

Incident C – jiný typ události nespadající do kategorie Incidentů A nebo B.

.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že kategorii Incidentu určuje vždy Objednatel.

* 1. Poskytovatel zajistí dostupnost Služeb na hodnotě 99,50 % nebo vyšší, a to měsíčně (sledované období) pouze ve vztahu k Incidentu A.

Dostupnost se vyhodnotí porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného parametru dostupnosti (99, 50 %). Skutečná dostupnost pro dané sledované období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu:

D = ((TZPD – TA) / TZPD) \* 100, kde

TZPD: celková délka provozních hodin služby v hodinách pro dané sledované období;

TA: je součet délky všech časových úseků sledovaného období, pro něž pro každý z nich platí, že:

* časový úsek spadá do provozních hodin Služeb;
* v celém časovém úseku byly Služby ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden Incident kategorie A.