**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB** **ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU, PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU SAP NA ROKY 2017 - 2021**

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00020478

DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená: Ing. Zdeňkem Adamcem, náměstkem pro řízení Sekce ekonomiky a informačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZe“)

číslo smlouvy Objednatele: **211-2017-13330**

a

O2 IT Services s.r.o.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČO: 02819678, DIČ: CZ02819678

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka C 223566

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená: Ing. Markem Růžičkou, jednatelem společnosti

Ing. Janem Bechyněm, jednatelem společnosti

(dále jen „Poskytovatel“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „Smlouva“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
   1. Objednatel prohlašuje, že:
      1. je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
      3. ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu, a
      4. má zájem Veřejnou zakázku (jak je tento pojem definován v odst. 1.3 níže) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě;
      5. se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a
      6. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a
      7. při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky, a
      8. disponuje veškerými oprávněními vyžadovanými k tomu, aby mohl plnit předmět této Smlouvy, včetně poskytování plnění týkajícího se Stávajícího software (jak je tento pojem vymezen v odst. 3.5), a že poskytováním plnění dle této Smlouvy Poskytovatel nebude porušovat práva duševního vlastnictví třetích osob.
   3. Objednatel oznámil dne 22.5.2017 oznámením o zahájení zadávacího řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „**POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB** **ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU, PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU SAP NA ROKY 2017 - 2021**“ (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**Z**ZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele.
2. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a dalšího nutného rozvoje systému SAP ERP a SAP Solution Manager Objednatele a dále realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn, doplnění nebo vysvětlení (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
   2. Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
      1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Smlouvy dle odst. 2.1,
      2. v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
      3. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
   3. Ustanovení této Smlouvy, jejích příloh a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. tělo Smlouvy, 2. přílohy Smlouvy kromě Zadávací dokumentace, 3. Interní dokumentace (jak je tento pojem definován v odst. 5.13 níže), 4. Zadávací dokumentace, 5. nabídka předložená Poskytovatelem.
3. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory provozu a dalšího nutného rozvoje systému SAP Objednatele (dále jen „**Služby**“), které jsou dále specifikovány v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „**KL**“), a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL specifikovány v [Příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Služby jsou v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1) vymezeny v příslušném KL buď jako
      1. pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Služby, po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“ resp. „**Paušální KL**“); nebo jako
      2. ad hoc Služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“ resp. „**Ad hoc KL**“) učiněné postupem dle odst. 5.5 Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci změnových požadavků, včetně zajištění drobných úprav zejména konfiguračního charakteru, které nepředstavují významnější úpravy zdrojového kódu.
   2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při Inicializaci, poskytování a migraci Služeb v rozsahu, který je vymezen v [Příloze č. 5](#ListAnnex05) této Smlouvy.
   3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
   4. Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.
   5. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, ke kterému se vztahuje plnění dle této Smlouvy a který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“). Poskytovatel není povinen hradit udržovací poplatky spojené se Stávajícím softwarem (poplatky za tzv. maintenance), není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel nedisponuje právem provádět jiné zásahy do software SAP v jeho standardní verzi dodávané výrobcem, než je provádění parametrizace funkcionality systému SAP tak, aby vyhověl požadavkům Objednatele, a provádění rozšíření malého rozsahu. Poskytovatel odpovídá za to, že poskytováním jeho plnění dle této Smlouvy nedojde k zásahu do práv duševního vlastnictví třetích osob a je povinen poskytnout Objednateli veškerá práva duševního vlastnictví v souladu s ustanoveními této Smlouvy.
   6. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v [Příloze č. 7](#ListAnnex07) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
   7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb.
   8. Analýza prostředí systému SAP Objednatele, ke kterému budou poskytovány Služby dle této Smlouvy, byla Poskytovateli předána v průběhu zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky. Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že je s obsahem analýzy prostředí systému SAP Objednatele v plném rozsahu seznámen. Smluvní strany v průběhu Inicializace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Paušálních služeb písemně potvrdí obsah analýzy prostředí systému SAP Objednatele.
4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) Paušálních služeb v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s Poskytovatelem předloženým a Objednatelem schváleným harmonogramem nejpozději do konce druhého kalendářního měsíce trvání účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli ke schválení návrh harmonogramu pro provedení Inicializace Paušálních služeb do 10 dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Harmonogram Inicializace Paušálních služeb podléhá odsouhlasení Objednatelem.
   2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Paušálních služeb od prvního dne třetího měsíce trvání účinnosti této Smlouvy a poskytovat je následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy. V případě, že Poskytovatel nedokončí Inicializaci v termínu dle odst. 4.1 této Smlouvy, ocitne se v prodlení se zahájením poskytování Paušálních služeb, případně jejich části. Poskytovatel je povinen případné prodlení s Inicializací Paušálních KL bez zbytečného odkladu odstranit tak, aby mohlo být poskytování Paušálních služeb co nejdříve zahájeno, čímž nejsou dotčena jiná práva Objednatele podle této Smlouvy, zejména právo na smluvní pokutu dle odst. 15.2 Smlouvy a případné právo na náhradu újmy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu měsíční ceny Paušálních služeb nevzniká.
   3. Ad hoc služby mohou být poptávány způsobem dle odst. 5.5 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
   4. Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště podřízených organizací Objednatele a hostingová centra využívaná Objednatelem v České republice.
   5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.
   6. Objednatel a Poskytovatel se mohou domluvit na ukončení Inicializace Služeb před termínem stanoveným v harmonogramu schváleném Objednatelem.
5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
   1. Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Paušálních služeb v souladu s odst. 5.1 až 5.4 Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Obecné parametry služeb, které jsou specifikovány v [Příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy, nepodléhají samostatné Inicializaci.
   2. Paušální služby budou Inicializovány ve spolupráci Poskytovatele s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem služeb obdobných Službám (dále jen „**Dosavadní poskytovatel**“), pokud tento existuje. Smyslem Inicializace je předání znalostí Poskytovateli a seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služby v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Služby řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění. Poskytovatel je povinen po dobu Inicializace řídit se pokyny uvedenými v migračním plánu pro zahájení poskytování Služeb připraveném Dosavadním poskytovatelem (případně vytvořeném nebo upraveném dle postupu níže Poskytovatelem) a schváleném Objednatelem (podmínky pro zahájení či ukončení poskytování Služeb dále jen jako „**Migrační plán**“), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
   3. Objednatel je oprávněn požadovat, aby Migrační plán pro zahájení poskytování jednotlivých Paušálních služeb vytvořil nebo aktualizoval Poskytovatel, a to zejména v případech, kdy Dosavadní poskytovatel Služby není již ve smluvním vztahu k Objednateli, neplní své povinnosti řádně nebo nastaly jiné skutečnosti odůvodňující potřebu aktualizace či vytvoření nového Migračního plánu pro zahájení poskytování Služeb; pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené nemá vliv na povinnost Poskytovatele řádně provést Inicializaci dle odst. 5.1 Smlouvy. Poskytovatel je povinen takový Migrační plán předložit Objednateli ke schválení postupem dle odst. 8.3 níže a řídit se ustanovením odst. 5.4 přiměřeně. V takovém případě bude Migrační plán vypracován v souladu s rozsahem požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb dle příslušné části [Přílohy č. 4](#ListAnnex04) Smlouvy. Poskytovatel je dále povinen postupovat při zpracování Migračního plánu v souladu s odst. 5.9 této Smlouvy. Zpracovává-li Migrační plán Poskytovatel, bude součástí Migračního plánu harmonogram Inicializace Služeb dle odst. 4.1 Smlouvy, nedohodnou-li se strany na jeho nahrazení harmonogramem v Migračním plánu.

Bude-li Objednatel požadovat, aby Migrační plán zpracoval Poskytovatel, je Objednatel povinen tuto skutečnost oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Pokud Objednatel neučiní oznámení dle předchozí věty, má se zato, že Poskytovatel je povinen provést aktualizaci a kontrolu Migračního plánu vytvořeného Dosavadním poskytovatelem.

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a Dosavadním poskytovatelem za účelem zpracování Migračního plánu dle odst. 5.2 Smlouvy a plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele dle Migračního plánu dle odst. 5.2 Smlouvy. Cena za tuto součinnost je součástí jednorázové ceny za Inicializaci dané Služby, která je uvedena v souhrnné cenové tabulce v [Příloze č. 8](#ListAnnex08) této Smlouvy. Obdobně, vypracovává-li nebo aktualizuje-li Poskytovatel Migrační plán dle odst. 5.2 Smlouvy, je cena za tuto činnost součástí jednorázové ceny za Inicializaci dané Služby, která je uvedena v souhrnné cenové tabulce v [Příloze č. 8](#ListAnnex08) této Smlouvy.
  2. Ad hoc služby budou poptávány dle následujícího postupu:
     1. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat:
        1. dopady do systémů Objednatele;
        2. návrh konceptu technického řešení;
        3. harmonogram plnění;
        4. požadavky na součinnost Objednatele;
        5. požadavky na součinnost třetích stran;
        6. pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.

* + 1. Objednatel je oprávněn, zejména na základě Nabídky, kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad hoc KL a Poskytovatel je povinen dle Požadavku poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek musí obsahovat:
       1. konkrétní specifikace plnění, které je objednáváno, včetně požadavku licenčního zajištění pro Objednatele, vznikne-li autorské dílo;
       2. požadovaný termín dokončení plnění;
       3. cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.
       4. podpis oprávněné osoby Objednatele.
    2. V případě, že Požadavek neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.5.2 této Smlouvy a/nebo je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku, které jsou v rozporu s odst. 5.5.2 této Smlouvy nebo Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku Poskytovateli. V případě, že Požadavek nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně odmítnut, má Poskytovatel povinnost Požadavek písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku Poskytovateli. K pozdějšímu odmítnutí Požadavku nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Požadavkem.
    3. Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako 0,5 člověkodne práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu.
    4. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek dle odst. 5.5 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný  dle daného Požadavku. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
    5. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.6.1 níže.
  1. Poskytovatel se zavazuje:
     1. poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně a včas bez zavinění Objednatele po dobu delší 3 dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese Poskytovatel náklady, které vzniknou Objednateli v souvislosti s náhradním plněním;
     2. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel; Poskytovatel prohlašuje, že je schopen jednat se znalostí a pečlivostí, které jsou k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné, jedná se tak o Poskytovatele ve smyslu § 5 odst. 1 občanského zákoníku. Poskytovatel potvrzuje, že jako příslušník určitého stavu nebo povolání nebo jako jiný odborník k poskytování Služeb dle této Smlouvy, nahradí Objednateli škodu, vznikne-li Objednateli škoda podle   
        § 2950 občanského zákoníku.
     3. poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) a [Přílohy č. 2](#_Příloha_č._2) této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě slevy z ceny nebo smluvní pokuty (dále jen „**SLA**“), a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
     4. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
     5. zajistit v souladu s podmínkami dle [Přílohy č. 2](#ListAnnex02) této Smlouvy aktualizaci dokumentace k příslušné Službě;
     6. vést při poskytování Služeb dle této Smlouvy provozní deník, jehož podrobné obsahové náležitosti jsou stanoveny v [Příloze č. 2](#ListAnnex02) této Smlouvy (dále jen „**Provozní deník**“);
     7. poskytovat Služby výhradně prostřednictvím členů realizačního týmu dle [Přílohy č. 9](#ListAnnex09) této Smlouvy a alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 9](#ListAnnex09) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci, přičemž při změně realizačního týmu však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;
     8. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
     9. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
     10. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
     11. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle odst. 13.5 Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněných Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
     12. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
     13. postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
     14. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
     15. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
     16. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
     17. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
     18. umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
     19. poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;
     20. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
     21. v rámci Inicializace průběžně informovat Objednatele o aktuálním stavu a vykonávaných činnostech a dále informovat Objednatele o připravenosti k převzetí příslušné Služby/Katalogového listu nejpozději 3 pracovní dny před koncem měsíce, který bude předcházet měsíci, na jehož konci bude Poskytovatel připraven převzít danou Službu/Služby (nejpozději však dle Objednatelem schváleného harmonogramu), a to z důvodu ukončení příslušné části služby Objednatelem u Dosavadního poskytovatele;
     22. chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.
  2. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.
  3. Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než **100.000.000,- Kč** za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části, nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
  4. Bude-li Objednatel požadovat zpracování Migračního plánu dle odst. 5.3 této Smlouvy Poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel detailně zpracovat a/nebo aktualizovat Migrační plán dle rozsahu popsaného v [Příloze č. 4](#ListAnnex04) a [Příloze č. 5](#_Příloha_č._5) této Smlouvy tak, aby zohledňoval specifika prostředí Objednatele a případné požadavky Objednatele a tento předložit Objednateli k akceptaci dle odst. 8.3 této Smlouvy. Migrační plán zpracovaný Poskytovatelem a akceptovaný Objednatelem postupem dle odst. 8.3 níže se stává nedílnou součástí této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Smlouvě odkazuje na Migrační plán, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.
  5. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy, a to dle tohoto odst. 5.10 Smlouvy, v souladu s odst. 5.12 této Smlouvy a obdobně, jak bylo postupováno při Inicializaci Služeb Poskytovatelem (dále jen „**Migrace**“). Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynu Objednatele migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán pro ukončení služeb**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu pro ukončení služeb za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy, bude Objednatelem určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce a Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace služeb obdobných Službám novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 17 této Smlouvy, a to nejméně 2 roky po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu pro ukončení služeb nejdříve 12 měsíců před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, nebo kdykoli spolu s výpovědí Objednatele, resp. s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Migrační plán pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší. Vypracováním Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí jeho příprava Poskytovatelem a jeho následné schválení Objednatelem v souladu s odst. 8.3 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Migračního plánu pro ukončení služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí celkové ceny za Paušální služby. Objednatel je oprávněn zadržet cenu Paušální služby nebo její část do vypracování a předání Migračního plánu pro ukončení služeb Poskytovatelem Objednateli. Součástí Migračního plánu pro ukončení služeb bude i způsob řešení předání privilegovaných účtů (Priviledged accounts, zejména administrátorské účty a účty superuživatelů), a to včetně varianty, která bude zohledňovat přístupy s využitím privilegovaných účtů po dobu inicializace služeb obdobných Službám jak Poskytovatelem tak novým poskytovatelem. Rozhodnutí o variantě předání privilegovaných účtů bude v gesci Objednatele.
  6. Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
  7. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle odst. 5.10 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnosti zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let ode dne, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy, k nimž se součinnost dle tohoto odstavce Smlouvy nejblíže vztahuje.
  8. Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují Change management, Release management, Problem management, Incident management (dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit, a to za podmínek uvedených v odst. 7.5 Smlouvy. Rozsah Interní dokumentace může být Objednatelem jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž v takovém případě se použije procedura uvedená v odst. 7.5 této Smlouvy.
  9. Poskytovatel se zavazuje zapojit do systému automatizovaného dohledu poskytování Služeb každou ze Služeb, u nichž je v souladu s příslušným KL Služby sledováno SLA automatizovaným způsobem, a to nejpozději se skončením Inicializace tak, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb (dále jen „**Monitoring**“). Objednatel je oprávněn písemně povolit výjimku z výše uvedeného termínu, požádá-li o to Poskytovatel písemně během Inicializace a sdělí-li k tomu důvody poukazující na nepřiměřenost výše uvedeného termínu. Povolí-li Objednatel výjimku, je nově stanovený termín závazný a nepřekročitelný. Poskytovatel je po dobu, kdy na základě výjimky není po dobu poskytování Služeb některý ze systémů zapojen do systému dohledu, zajistit odpovídající Objednatelem odsouhlasený alternativní způsob dočasného sledování SLA u daného systému. V případě, že Monitoring nebude dostupný, zavazuje se Poskytovatel zajistit sledování řádného poskytování Služeb a parametrů SLA vlastními silami, a to přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno v rámci Monitoringu (dále jen „**Náhradní monitoring**“), avšak s přihlédnutím k tomu, že Poskytovateli nebudou dány k dispozici a nebudou po něm vyžadovány prostředky pro provádění automatizovaného monitoringu v podstatě shodného s Monitoringem. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci Náhradního monitoringu proaktivně sledovat alespoň dostupnost provozovaných systémů, a to způsobem, který umožní vyhodnotit splnění parametrů SLA. Pokud o to Objednatel požádá, je Poskytovatel povinen popsat způsob Náhradního monitoringu a předložit jej Objednateli k odsouhlasení, strany budou přitom postupovat přiměřeně dle odst. 8.3 Smlouvy. V době, kdy bude Monitoring dostupný, je Poskytovatel povinen pouze sledovat řádné poskytování Služeb a parametrů SLA v tom rozsahu, který není předmětem Monitoringu a je potřebný pro naplnění povinností stanovených níže v tomto čl. 5 Smlouvy, zejména aby bylo jednoznačně zřejmé, zda byly Služby či další plnění, pro něž není SLA definováno, poskytovány řádně, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci plnění povinnosti dle předchozí věty řádně vést Provozní deník dle této Smlouvy a případné jiné písemné záznamy o uskutečnění předepsaných úkonů a činností vyplývajících z předmětu Smlouvy. Cena za Náhradní monitoring i za další plnění dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí ceny za příslušnou Službu, k níž se takovéto sledování řádného poskytování Služeb a parametrů SLA vztahuje.
  10. Poskytovatel bere na vědomí, že osoba, provozující monitoring, tj. Objednatel nebo jím určená osoba (dále jen „**Provozovatel Monitoringu**“), provozuje, resp. je oprávněna provozovat, měření parametrů SLA Služeb poskytovaných dle této Smlouvy; Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli osobu poskytující Monitoring, nebude-li tento poskytován přímo Objednatelem, a Poskytovatel je povinen tuto skutečnost akceptovat. Poskytovatel dále bere na vědomí, že z činnosti Provozovatele Monitoringu mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA. Poskytovatel je proto povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně monitorovat Služby dle této Smlouvy, zejména mu poskytnout potřebnou součinnost při zapojení všech systémů dle příslušných KL, jejichž provozování je předmětem Služeb, do Monitoringu, či mu sdělit důvodné připomínky ke způsobu výkonu Monitoringu. Svoji součinnost je Poskytovatel povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu tak, aby byl Monitoring či za podmínek této Smlouvy Náhradní monitoring zřízen nejpozději během Inicializace, čímž není dotčeno zřízení Náhradního monitoringu po ukončení Inicializace.
  11. Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. S ohledem na ustanovení odst. 5.15 Smlouvy bere Poskytovatel na vědomí, že Provozovatel Monitoringu bude Poskytovateli předávat do 5 pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.17 níže automaticky generované údaje či jiná data o výsledcích Monitoringu (dále jen „**Výkazy Monitoringu**“), z nichž bude vyplývat, zda příslušné Služby splňují SLA. Výkazy Monitoringu a další automaticky generované údaje (např. výkazy z softwarového nástroje sloužícího k evidenci požadavků (dále jen „**SD**“) Objednatele) budou sloužit
      1. jako podklady pro definici či průběžnou aktualizaci Monitorovaných parametrů SLA,
      2. jako podklady pro zpracování Reportů a Výkazů plnění (viz odst. 6.6.1) Poskytovatelem,
      3. či za účelem podpůrného stanovení, zda byly při poskytování Služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA a pro výpočet smluvních pokut a slev z ceny,

Poskytovatel se zavazuje Výkazy Monitoringu a další automaticky generované údaje (např. výkazy z softwarového nástroje sloužícího k evidenci požadavků SD Objednatele) při zpracování Reportů vycházet z údajů Monitoringu a dalších automaticky generovaných údajů a Reporty předkládat Objednateli ke schválení ve lhůtě do 10 pracovních dnů ode dne ukončení Vyhodnocovacího období (jak je tento pojem definován v odstavci 5.17 níže). Reporty budou obsahovat pro každý případ nedodržení SLA vždy min. následující:

* ID KL;
* označení incidentu souvisejícího s poskytovanou Službou, jeho začátku a konce;
* způsobu vyřešení incidentu;
* vyčíslení nedodržení SLA, a to včetně nároků na slevy z ceny a smluvní pokuty;

a dále další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem a zapojení systémů do automatizovaného monitoringu dle odst. 5.15 Smlouvy, přičemž konečný obsah Reportů bude stanoven Objednatelem nejpozději ke dni ukončení Inicializace služeb.

* 1. Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v příslušném KL (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
  2. Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc.
  3. Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění včetně Služeb, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění včetně Služeb budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění týkající se provedení výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako produktů třetích stran, které byly využity při realizaci poskytnutého plnění včetně Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
  4. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona).
  5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
  6. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.
  7. Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 5.21 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti (§ 3 tohoto zákona) a jeho prováděcích předpisů.
  8. Stanovení a aktualizace prahových hodnot monitorovaných parametrů SLA
     1. Poskytovatel se zavazuje v součinnosti s Objednatelem v průběhu Inicializace Paušálních služeb, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín, vypracovat definici cílových hodnot Monitoringem sledovaných parametrů SLA dle jednotlivých KL, kterých má být obvykle a za normálních okolností dosahováno při poskytování Služeb (dále jen „**Monitorované parametry SLA**“). Uvedená definice musí být Objednatelem schválena postupem dle odst. 8.3 v termínu uvedeném v předchozí větě a bude vycházet z obvyklých hodnot Monitorovaných parametrů SLA, jichž je dosahováno při řádném poskytování Služeb za běžného provozu infrastruktury Objednatele. Obsahem uvedeného dokumentu bude zejména:
        1. stanovení Monitorovaných parametrů SLA příslušných KL, způsobu jejich měření a zjištění jejich hodnot,
        2. stanovení hraničních hodnot Monitorovaných parametrů SLA, jejichž překročením, resp. nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA, resp. za incident (dále jen „**Prahové hodnoty**“); Prahové hodnoty mohou být definovány i stanovením povolené odchylky od v dokumentu definovaných obvyklých hodnot Monitorovaných parametrů SLA,
        3. případná kategorizace incidentů podle míry překročení či nedosažení Prahových hodnot

(dále jen „**Definice prahových hodnot**“).

* + 1. Definice prahových hodnot bude Poskytovatelem v součinnosti s Objednatelem pravidelně revidována a aktualizována, a to minimálně jednou za 9 měsíců (počítané od jejího vytvoření nebo poslední její aktualizace), není-li níže uvedeno jinak, přičemž při tom strany postupují obdobně, jako při prvním vypracování Definice prahových hodnot. Překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných parametrů SLA bude rozhodné pro vyhodnocení vzniku Incidentů (jak je tento pojem definován v rámci jednotlivých KL v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy) dle příloh této Smlouvy.
    2. Objednatel je oprávněn kdykoliv i mimo stanovenou periodicitu vznést požadavek na revizi Definice prahových hodnot a Poskytovatel je povinen mu k provedení takovéto revize poskytnut potřebnou součinnost tak, aby mohla být Definice prahových hodnot odsouhlasena do 1 měsíce, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín, přičemž ustanovení odstavce 5.24.1 se pro účely postupu revize Definice prahových hodnot použije přiměřeně. Objednatel je dále povinen Poskytovateli oznámit, že v určitém období dojde k neobvyklé zátěži systémů Objednatele; v takovémto období se překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných parametrů SLA v důsledku Objednatelem oznámené zátěže systémů nebude považovat za incident a sankční ustanovení dle této Smlouvy se neaplikuje.
    3. Poskytovatel je oprávněn vznést mimo stanovenou periodicitu požadavek na revizi Definice prahových hodnot jen za předpokladu, že je to odůvodněno
       1. podstatnými změnami v infrastruktuře Objednatele,
       2. změnou ve způsobu poskytování služeb provozu a rozvoje Dalších systémů mající vliv na poskytování Služeb,
       3. pokud dojde k podstatné změně nebo rozvoji systému, k němuž jsou poskytovány Služby dle této Smlouvy

za předpokladu, že o těchto důvodech byl Objednatelem předem informován; Objednatel se zavazuje Poskytovatele o takovéto situaci informovat bez zbytečného odkladu.

* + 1. Za účelem vypracování a odsouhlasení Definice prahových hodnot či její aktualizace Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem. V opačném případě bere Poskytovatel na vědomí, že Objednatel je oprávněn vypracovat Definici prahových hodnot sám. Neposkytne-li Poskytovatel potřebnou součinnost ani po písemné výzvě Objednatele a poskytnutí dodatečné lhůty alespoň 5 pracovních dnů, bude Definice prahových hodnot vypracovaná Objednatelem považována za závaznou pro smluvní strany marným uplynutím poskytnuté dodatečné lhůty. Cena za součinnost Poskytovatele a/nebo jeho účast na jednání s Objednatelem je součástí ceny za poskytování Služby, jíž se Monitoring týká.

1. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Celková cena za Inicializaci dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 150.000,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 31.500,- Kč a cena včetně DPH činí 181.500,- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Inicializaci za celou dobu trvání této Smlouvy. Cena za Inicializaci je pro jednotlivé KL specifikována v [Příloze č. 8](#ListAnnex08) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Inicializace uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Inicializace a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Inicializace souvisejících.
   2. Cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 799.913,- Kč bez DPH za měsíc, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 167.981,73 Kč a cena včetně DPH činí 967.894,73 Kč za měsíc, a to jako nejvýše přípustná celková částka za měsíc poskytování Paušálních služeb včetně všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících.
   3. Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 47.300.800,- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21%, výše DPH činí 9.933.168,- Kč a cena včetně DPH činí 57.233.968,- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Ad hoc služeb bude určena postupem podle odst. 6.5 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby.
   4. Cena Služeb, tj. cena Inicializace, Paušálních služeb a Ad hoc služeb, je stanovena v [Příloze č. 8](#ListAnnex08) včetně určení, zda se jedná o jednorázovou cenu nebo paušální měsíční částku.
   5. Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkoden, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 5.5.4 Smlouvy nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu plnění (viz níže) nepřevýší objem člověkodnů sjednaný postupem dle odst. 5.5 této Smlouvy, pokud  k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
   6. Cena Služeb bude ObjednatelemPoskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**“), následovně:
      1. Poskytovatel společně s Reportem za Vyhodnocovací období, v němž byly Služby poskytovány, předloží Objednateli seznam, který bude obsahovat:
         1. seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném Vyhodnocovacím období Objednateli;
         2. seznam Ad hoc služeb poskytovaných v daném Vyhodnocovacím období a počtu člověkodnů či jiných jednotek Služeb poskytnutých v daném kalendářním měsíci;

(dále jen „**Výkaz plnění**“). Pro schvalování Výkazu plnění se uplatní obdobná pravidla jako pro schvalování Reportu.

* + 1. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že návrh Výkazu plnění může být předkládán souběžně s návrhem Reportu dle odst. 5.16. V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
    2. Cena Paušálních služeb bude v případě neplnění SLA v souladu s odst. 15.1 této Smlouvy snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v [Příloze č. 1](#ListAnnex01), [Příloze č. 2](#_Příloha_č._2) a [Příloze č. 3](#ListAnnex03) této Smlouvy.
    3. Cena Paušálních služeb bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří dnů od schválení Reportu a Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelem, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Paušálních služeb před schválením Reportu a Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě na vystavení faktury obsahující vyúčtování části Paušálních služeb, ke které se vztahuje část Reportu a Výkazu plnění, která není ze strany Objednatele rozporována, přičemž rozporovaná část plnění bude fakturována po vypořádání výhrad Objednatele k Reportu a/nebo Výkazu plnění a odsouhlasení tohoto vypořádání Objednatelem.
    4. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatele schválen příslušný akceptační protokol a výkaz obsahující rozsah pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Výkaz bude obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti.
    5. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování ceny za Inicializaci Paušálních služeb po řádném ukončení Inicializace příslušných Paušálních služeb. Poskytovatel přiloží k faktuře, ve které bude účtována jednorázová cena za Inicializaci, protokol o řádné Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy.
  1. Cena bude Objednatelem zaplacena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 6 Smlouvy.
  2. Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle odst. 15.1 této Smlouvy a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 6.6.2 Smlouvy.
  3. Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
  4. Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky (je-li v obchodním rejstříku zapsán), označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle odst. 6.6 této Smlouvy.
  5. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. odst. 15.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 6.6.2 Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
  6. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
  7. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.
  8. Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.

1. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
   2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Paušální služby dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
   3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
   4. V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti stavu uvedenému v Zadávací dokumentaci, nebo jejich stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 7.2 ani změnu Smlouvy dle odst. 19.1 Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury nebo systémů Objednatele nedojde k překročení limitu objemu a kvality služby, jak je tento pojem definován v KL, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře nebo systémům Objednatele.
   5. Pro vyloučení pochybností v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován Objednatelem, ať již na něj Smlouva odkazuje výslovně, nebo jen obecně, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany.
2. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ
   1. Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury, popřípadě schválení Výkazu plnění, přičemž schválení Výkazů plnění nenahrazuje akceptační proceduru pro druhy plnění, pro které je zvláštní akceptační procedura stanovena touto Smlouvu, zejména v tomto odstavci. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vytvoření software nebo jiného funkčního celku, bude jeho akceptace provedena v souladu s postupem specifikovaným v Interní dokumentaci Objednatele, případně postupem, na kterém se strany v daném případě písemně dohodnou. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.3 této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že se ve vztahu ke konkrétním dokumentům tato procedura uplatní omezeně či vůbec.
   2. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.
   3. Akceptace dokumentů
      1. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem.
      2. Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.
      3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.2 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k první verzi dokumentu nemá žádné výhrady nebo připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se první verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace první verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 pracovních dnů.
      4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 8.3.3, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze výhrady) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
      5. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.4 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této lhůty Poskytovateli, že k druhé verzi dokumentu nemá žádné připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se druhá verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace druhé verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 pracovních dnů.
      6. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 8.3.5, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
      7. Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu dle odst. 8.3.3, odst. 8.3.5 nebo odst. 8.3.6 potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného akceptačního protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do 3 pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
      8. Akceptační protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán za každou smluvní stranu oprávněnou osobou dle článku 11 této Smlouvy.
      9. Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.
   4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných zjevných vad takovéhoto plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
   5. Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 8. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Poskytovatelem dle této Smlouvy se závazek Poskytovatele považuje za splněný.
3. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB
   1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 8 Smlouvy Objednatelem, nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci nebo pokud se Poskytovatel zavázal poskytnout dle [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) Smlouvy delší záruční dobu. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí věci nebo Služby poskytované dle této Smlouvy software, vztahuje se záruka i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto čl. 9 se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle této Smlouvy, která byla předána Objednateli, ať již postupem dle odst. 8.3 Smlouvy nebo jiným dohodnutým způsobem. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
   2. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 9, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v odst. 9.7 níže), vztahují se na jeho použití ustanovení odst. 9.7 Smlouvy.
   3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
   4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
   5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 9.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
   6. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
   7. **Pravidla pro použití standardního software**

V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový“ software, kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto čl. 9 (dále jen „**standardní SW**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy:

* + 1. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**“).
    2. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
    3. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 9.7 upustit.
    4. V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 9.7.3, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 9.7.2, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
    5. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
    6. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
  1. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
  3. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.
  4. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další) a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
     1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
     2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
     3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
     4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto odst. 9.11 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
  5. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 9.11 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.
  6. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho poddodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
  7. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám.

1. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE
   1. Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
      1. užitím Stávajícího software dle odst. 3.5 Smlouvy,
      2. využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
      3. využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud příslušný KL nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

1. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
   2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.
   3. Jména oprávněných osob jsou uvedena v [Příloze č. 6](#ListAnnex06) této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
   4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnit oprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
2. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
      1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
      2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
   2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
   3. Za třetí osoby podle odst. 12.2 se nepovažují:
      1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
      2. orgány smluvních stran a jejich členové,
      3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
      4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
  2. Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOOÚ**“), zavazuje se Poskytovatel:
     1. zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které ZOOÚ vyžaduje,
     2. obstarat předepsané souhlasy dotčených subjektů osobních údajů, a
     3. shromažďovat, zpracovávat a jinak nakládat s osobními údaji v souladu s [Přílohou č. 10](#ListAnnex10) Smlouvy.
  3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
  4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
  5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 12 se vztahuje pouze na Poskytovatele.
  6. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
  7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
     2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
     4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
     5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
  8. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků.
  9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
  10. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 17.2.5 Smlouvy.
  11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
  12. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace. Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že souhlasí s tím, aby obraz Smlouvy včetně jejích příloh a případných dodatků a metadata k této Smlouvě byla uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv); Poskytovatel taktéž potvrzuje, že souhlasí s tím, aby byly za stejných podmínek uveřejněny také písemně potvrzené Požadavky splňující podmínky dle uvedeného zákona o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že podklady dle předchozí věty odešle za účelem jejich uveřejnění správci registru smluv Objednatel; tím není dotčeno právo Poskytovatele k jejich odeslání.
  13. Poskytovatel je srozuměn s tím, že bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel povinen:
      1. uveřejnit dle § 219 odst. 1 ZZVZ na svém profilu zadavatele tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků;
      2. uveřejnit dle § 219 odst. 3 ZZVZ na svém profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.

1. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE
   1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
   2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
   3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 11 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
   4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v [Příloze č. 6](#ListAnnex06) této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.
   5. V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.6.11 Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla dle [Přílohy č. 6](#ListAnnex06) Smlouvy, které musí být bezodkladně po provedení takového úkonu potvrzeno způsobem dle odst. 13.4 Smlouvy. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatele mohou stanovit tyto procedury odchylně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě smluvní strany jsou s dohodnutým postupem srozuměny.
   6. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu nebo s předchozím souhlasem Objednatele vystaven na dokumentačním úložišti.
   7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 dnů.
   8. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
   9. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
   10. Tímto čl. 13 není žádným způsobem omezena komunikace stran týkající se průběžného poskytování Služeb.
2. NÁHRADA ÚJMY
   1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
   3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**vyšší moc**“).
   4. Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné smluvní strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
   5. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné smluvní strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy povinná smluvní strana již byla v prodlení.
   6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
   7. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
3. KREDITACE A SANKCE
   1. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA a současně je pro takový případ v přílohách této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále též „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL a [Příloze č. 3](#ListAnnex03) této Smlouvy.
   2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace Paušálního KL v termínu  do konce druhého měsíce po nabytí účinnosti této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace jednotlivé Služby dle příslušného KL.
   3. V případě, že Poskytovatel nepředloží Objednateli informaci o změně poddodavatele ke schválení dle odst. 3.6, a to ani do pěti (5) dnů od doručení žádosti Objednatele o předložení takové změny ke schválení, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   4. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti vypracovat Migrační plán pro ukončení Služeb dle odst. 5.10 Smlouvy a/nebo poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu pro ukončení Služeb dle odst. 5.10 Smlouvy do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   5. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 5.12 Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   6. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat zdrojové kódy počítačových programů včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály a na vyžádání Objednatele mu poskytovat dokumentaci provedených změn dle odst. 9.3 Smlouvy nebo povinnost předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti za každý KL samostatně.
   7. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle odst. 5.6.5 Smlouvy i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat dokumentaci dle podmínek dle [Přílohy č. 2](#ListAnnex02) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti za každý KL samostatně.
   8. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost zaznamenávat v Provozním deníku záznamy s uvedením údajů dle [Přílohy č. 2](#ListAnnex02) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
   9. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti zapojit provozované systémy do systému dohledu poskytování Služeb ve lhůtě dle odst. 5.14, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti za každý KL samostatně.
   10. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady dle odst. 9.10 Smlouvy, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
   11. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.21 této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   12. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti zasílat Reporty ve lhůtě uvedené v odst. 5.16 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   13. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů závaznou Nabídku dle odst. 5.5.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   14. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s prováděním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby v Paušálním KL v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy, přičemž na nesplnění předmětné povinnosti se nevztahuje sleva z ceny ani smluvní pokuta z důvodu porušení SLA, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny Paušálního KL včetně DPH, v rámci kterého je příslušná činnost uvedena, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti v dodatečné lhůtě. V případě, že Poskytovatel ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem nesplní povinnost, kterou již v minulosti nesplnil, navyšuje se sleva z ceny na 0,2 % z měsíční ceny Paušálního KL včetně DPH za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti v dodatečné lhůtě.
   15. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se zajištěním kapacity členů realizačního týmu v souladu s odst. 5.6.7 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den, ve kterém došlo k prodlení Poskytovatele s plněním této smluvní povinnosti.
   16. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti IS, jak je tento definován v Příloze č. 1 Smlouvy, dat v něm nebo jeho komponent, musí být předem schválena Objednatelem, a to prostřednictvím SD Objednatele minimálně 7 pracovních dní před provedením příslušné činnosti. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé takové porušení.
   17. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
   18. V případě, že Poskytovatel v souvislosti s plněním této Smlouvy poruší práva duševního vlastnictví třetích osob, včetně práv ke Stávajícímu software, a osoba k tomu oprávněná vznese z tohoto důvodu vůči Objednateli své nároky, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý takovýto případ.
   19. V případě že Poskytovatel je v prodlení s plněním dle akceptovaného Požadavku dle odst. 5.5 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny plnění dle Požadavku bez DPH, akceptovaného Poskytovatelem ve smyslu odstavce 5.5.3 Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   20. V případě, že Poskytovatel neodmítne Požadavek nebo Požadavek nepotvrdí jako přijatý a závazný ve lhůtě k tomu stanovené v odst. 5.5.3 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   21. V případě, že Poskytovatel bude poskytovat Služby prostřednictvím jiných osob, než členů realizačního týmu dle Přílohy č. 9 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti.
   22. V Požadavku akceptovaném Poskytovatelem je možné stanovit další smluvní pokuty.
   23. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky, ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu v plné výši. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
   24. Objednatel je v případě poskytnutí vadného plnění vždy oprávněn dle vlastního uvážení a bez jakékoliv vazby na uplatnění dalších nároků (náhrada újmy, smluvní pokuta apod.) zajistit si i jen částečně poskytnutí bezvadného plnění osobou odlišnou od Poskytovatele, a to na účet Poskytovatele. O využití tohoto práva je povinen Poskytovatele informovat.
   25. Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
4. BANKOVNÍ ZÁRUKA
   1. Poskytovatel předložil Objednateli před podpisem této Smlouvy originál listiny bankovní záruky za řádné splnění jeho závazků dle této Smlouvy ve výši 10.000.000,- Kč.
   2. Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky nesmí vypršet dříve 50 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy jako celku. V případě, že doba trvání této Smlouvy překročí dobu dle předchozí věty, bude Poskytovatel povinen prodloužit na své náklady bankovní záruku a doklad o jejím prodloužení předložit Objednateli před uplynutím původní doby trvání bankovní záruky.
   3. Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel řádně nesplní předmět této Smlouvy, nebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu nebo nárok z titulu odstoupení od Smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Smlouvy Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v odst. 16.1 této Smlouvy, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Smlouvy.
   4. Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná. Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. V případě výhrad banky Objednatele k předložené bankovní záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou týdnů novou řádnou bankovní záruku.
   5. Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty ve smluvní ceně za poskytování Služeb a hradí je Poskytovatel.
   6. Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Smlouvou (běžnými podmínkami se rozumí například podmínka stanovící použití českého jazyka pro žádost o výplatu plnění, ověření podpisu věřitele z bankovní záruky na žádosti o výplatu plnění apod.).
5. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti 1. dne měsíce následujícího po jejím uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí posledním kalendářním dnem 50. měsíce její účinnosti.
   2. Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
      1. Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
      2. Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
      3. Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
      4. pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce;
      5. dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
      6. bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh ohledně Poskytovatele je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
      7. Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
      8. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.6 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle [Přílohy č. 9](#ListAnnex09) této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 5.6.7 Smlouvy;
      9. Poskytovatel nebude schopen předložit pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 5.8 této Smlouvy;
      10. Objednatel neschválí harmonogram Inicializace Paušálních služeb do 25 dnů ode dne předložení jeho první verze Poskytovatelem, přičemž v takovém případě je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze částečně, a to ve vztahu ke KL, u něhož nedošlo ke schválení harmonogramu Inicializace;
      11. Poskytovatel třikrát nebo vícekrát za dobu trvání této Smlouvy poruší svou povinnost zpracovat a Objednateli doručit řádnou Nabídku ve lhůtě uvedené v odst. 5.5.1 Smlouvy a/nebo třikrát nebo vícekrát za dobu trvání této Smlouvy poruší povinnost doručit Objednateli řádné potvrzení nebo odmítnutí Požadavku v souladu s ustanoveními této Smlouvy.
   3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
      1. Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
      2. Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; nebo
      3. Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,

a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.

* 1. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  2. S ohledem na ustanovení odst. 17.3 této Smlouvy je vyloučena aplikace ustanovení   
     § 2591 občanského zákoníku, který mj. stanoví, že Poskytovatel má právo po předchozím upozornění Objednatele odstoupit od Smlouvy v případě, že marně uplyne Poskytovatelem stanovená dodatečná lhůta k poskytnutí součinnosti Objednatelem. Obdobně je vyloučena aplikace ustanovení § 1978 odst. 2 občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění může mít za následek odstoupení od této Smlouvy bez dalšího.
  3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, a to bez jakýchkoliv sankcí.
  4. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
  5. Ukončením této Smlouvy (zrušením závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy či její výpovědí) nejsou dále dotčena ustanovení odst. 5.10 a odst. 5.12 Smlouvy jakož i další ustanovení této Smlouvy související s poskytováním plnění stran dle odst. 5.10 a odst. 5.12 této Smlouvy.
  6. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku odstoupení od Smlouvy či její části smluvní stranou před řádným ukončením procesu Inicializace této Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatele.
  7. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.

1. ŘEŠENÍ SPORŮ
   1. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
   2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.
2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, přičemž jakákoliv změna Smlouvy bude provedena v souladu se ZZVZ.
   2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
   3. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
   4. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   5. Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
   6. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
   7. Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.
   8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| [Příloha č. 1](#Annex01): | Technická specifikace Služeb a SLA |
| [Příloha č. 2](#Annex02): | Obecné parametry Služeb |
| [Příloha č. 3](#Annex03): | Měření SLA a kreditace |
| [Příloha č. 4](#Annex04): | Rozsah požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb |
| [Příloha č. 5](#Annex05): | Součinnost Objednatele |
| [Příloha č. 6](#Annex06): | Oprávněné osoby |
| [Příloha č. 7](#Annex07): | Seznam poddodavatelů |
| [Příloha č. 8](#Annex08): | Souhrnná cenová tabulka |
| [Příloha č. 9](#_Příloha_č._9): | Realizační tým Poskytovatele |
| [Příloha č. 10](#Annex10): | Zásady ochrany osobních údajů |

* 1. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V Praze dne 17. 08. 2017  xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | Poskytovatel  V Praze dne 17. 08.2017  xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| .............................................................................  Česká republika – Ministerstvo zemědělství  Ing. Zdeněk Adamec, náměstek pro řízení  Sekce ekonomiky a informačních technologií | ..............................................................................  O2 IT Services s.r.o.  Ing. Marek Růžička, jednatel společnosti    xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  …………………………………………………………………………….  **O2 IT Services s.r.o.**  Ing. Jan Bechyně, jednatel společnosti |

# 

# Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

1. POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Popis položky** |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu |
| Označení služby | Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL |
| Název služby | Název příslušného katalogového listu |
| Prostředí | Prostředí, na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu (produkční, testovací, vývojové, popř. další) |
| Cílová skupina | Skupiny uživatelů, serverů nebo koncových prvků (případně jiných), na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu |
| Zkrácený popis služby | Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu |
| Rozsah požadovaných činností | Výčet a specifikace činností požadovaných Objednatelem jako předmět plnění v rámci příslušného katalogového listu. V rámci rozsahu je stanovena i časová frekvence provádění dané činnosti. |
| Vyhodnocovací období | Období, během něhož jsou sledovány a vyhodnocovány SLA parametry související s daným KL. |
| Kategorie incidentů a závad | Výčet kategorií incidentů a závad a jejich bližší specifikace. |
| Způsob kontroly | Popis způsobu sledování, kontroly a vyhodnocování jednotlivých SLA parametrů služby během Vyhodnocovacího období. |
| Měrná jednotka provozu služby | Specifikace jednotky provozu služby, dle které je posuzován rozsah poskytované služby. |
| Limit objemu služby | Specifikace možné změny rozsahu poskytované služby (v měrných jednotkách provozu služby). Změna rozsahu služby do stanoveného limitu nemá dopad na změnu parametrů smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem.  Změna objemu služby je vždy posuzována proti rozsahu služby specifikovanému v platné verzi smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Rozsah služby definuje část KL s názvem „Popis stavu cílového prostředí“, detailně jej zpřesňuje dokumentace definovaná v části KL s názvem „Dokumentační základna“. |
| Omezení | Specifikace omezení vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované služby |
| Další podmínky | Specifikace podmínek vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby. |
| Dokumentační základna | Výčet existující dokumentace vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / provozu poskytované služby. |
| Popis stavu cílového prostředí | Stručný popis současného stavu relevantní části prostředí Objednatele, vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby |
| Vedoucí projektového a provozního týmu | Osoba schopná řídit tým v případě realizace požadavku (změna, výměna technologie apod.), jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu. |
| Technologický a aplikační architekt | Specifická osoba v rámci celého dodavatelského týmu. Má komplexní znalosti o celé architektuře Systému Objednatele, s přesahem na znalost ICT prostředí Objednatele a dokáže řešit otázky vzájemných vztahů systémů, integrace a optimalizace ve spojení se Systémem. Je prostředníkem mezi uživateli, gestory, sponzory a zástupci Objednatele a vývojáři. Zajišťuje přerozdělování prací specialistům na konkrétní dílčí části. |
| Konzultant  (Systému dle jednotlivých modulů) | Schopen řešit komplexní otázky architektury spravovaných systémů. Znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení. Definuje požadavky na vývoj podle funkčních požadavků uživatelů. Má znalosti potřebné pro administraci prostředí a programování kódu používaných aplikací. Provádí programové úpravy aplikací. |

1. ROZDĚLENÍ KL:
   1. Paušální KL zajištění provozu a řízení provozu Systému SAP

|  |  |
| --- | --- |
| **ID KL** | **Označení Služby** |
| SAP-001 | Zajištění provozu Systému SAP |

* 1. Ad hoc služby/Ad hoc KL:

|  |  |
| --- | --- |
| **ID KL** | **Označení Služby** |
| HR-001 | Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě požadavku na změnu a zajištění drobných úprav zejména konfiguračního charakteru, které nepředstavují významnější úpravy zdrojového kódu. |

1. SEZNAM ZKRATEK

|  |  |
| --- | --- |
| Slovní pojmů | |
| IS | Informační systém |
| CC | Cross-Compliance |
| CMDB | Konfigurační databáze |
| CODEL | Číselníková databáze |
| ČMSCH | Českomoravská společnost chovatelů |
| ČPI | Česká plemenářská inspekce |
| ČSÚ | Český statistický úřad |
| DB | Databáze |
| eAgri | Resortní portál Ministerstva zemědělství |
| ESB | Enterprise Service Bus, integrační platformy |
| HD MZe | ServiceDesk MZe |
| HR | Human Resources |
| HTP | Hlavní tým projektu |
| IZR | Centrálním registrem pro veškeré agendy související s ústřední evidencí hospodářských zvířat |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby |
| LPIS | Centrálním registrem pro agendy související se zákonem č.252/1997Sb. |
| MD | Člověkoden – 8 hodin práce |
| OSS | Organizační složka státu |
| PT | Pracovní tým |
| PZ | Požadavek na změnu |
| ŘV | Řídící výbor projektu |
| SR | Speciální registry |
| SRS | Státní rostlinolékařská správa |
| SSO | Single sign-on, přístupový software |
| SZIF | Státní zemědělský intervenční fond |
| SZR | Společný zemědělský registr |
| TPZ | Technický požadavek na změnu |
| ÚKZÚZ | Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský |

1. KONKRÉTNÍ ZNĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KL

**ID: SAP-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP/SAP** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Zajištění provozu Systému SAP | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ | | |
| **Cílová skupina** | Uživatelé Systému SAP | | |
| **Zkrácený popis služby** | Zajištění provozu Systému SAP Objednatele | | |
| **Definice Systému SAP** | Termínem „Systém SAP“ se rozumí všechny aplikace, komponenty, součásti a služby SAP, nasazené v prostředí Objednatele v testovacím, produkčním a vývojovém prostředí, kromě případů, kdy je v textu tohoto KL uvedena konkrétní část SAP nebo konkrétní prostředí. | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| Zajištění Provozu a správy Systému SAP včetně provozních úprav malého rozsahu dle potřeb Objednatele pro produkční, testovací a vývojové prostředí Objednatele, které zahrnuje:   1. zajištění dostupnosti a dodržení SLA parametrů provozu a správy Systému (včetně souvisejícího dodržování prahových hodnot monitorovaných SLA parametrů) pro jednotlivá prostředí. 2. Provozní úpravy Systému SAP malého rozsahu dle potřeb Objednatele zejména potom jejich příprava a zpracování a nasazení do produkčního prostředí v rozsahu do 5 MD měsíčně. 3. Administrace dedikované databáze provozované pro potřeby databázové instance aplikačního serveru SAP dle tohoto KL.; touto administrací nevznikají Poskytovateli žádná práva k databázi ani jejímu obsahu a nevznikají mu ani zvláštní práva pořizovatele databáze dle § 88 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. 4. Opakované činnosti související s provozem a užíváním Systému:    1. Základní činnosti správy Systému       1. odborná technická a aplikační podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,       2. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby,       3. sledování legislativy popř. sledování oznámení třetích stran vč. vyhodnocení dopadu do Systému a předkládání doporučení na úpravy Systému, tj. soulad Systému s legislativou a požadavky integrovaných systémů státní správy (např. IISSP, ISoSSa další)       4. závěrková aplikační podpora činnosti konce roku, provádění pravidelných konfiguračních činností v souvislosti s ukončením a zahájením období;       5. předkládání návrhů na optimalizaci prostředí (na roční bázi) do 10 MD/rok,       6. správa instancí, kapacit, přidělování zdrojů, správa a udržování napojení na správu identit,       7. Zajištění dostupnosti prostřednictvím integrací na ostatní systémy MZe ( např. ESB, AgriBus, ABO-K)       8. správa uživatelských rolí a účtů,       9. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) Systému (pravidelné aktualizace a forma předání Objednateli atd.). Musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií).       10. profylaktické činnosti, technická administrace Systému (kontrolní činnost, vyhodnocování, bezpečností monitoring);       11. správa a provozování aplikace pro podepisování žádostí ABO-K, včetně výměny certifikátů a kontroly exspirace certifikátů, které se pro podepisování používají, včetně notifikace vypršení certifikátu minimálně 40 dní před exspirací.       12. kontrola logů na produktivním prostředí Systému a provádění potřebných korektivních akcí nebo vytvoření návrhu potřebných změn v konfiguraci Systému;       13. přenos kopie produkčního prostředí do prostředí pro testování a vývoj (na půlroční bázi v rozsahu 10MD/kopie)       14. Testování a součinnost na vyžádání Objednatele a o to i mimo pracovní dobu v rozsahu 5 -10 MD/kopie       15. návrh a provádění opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, tedy zajištění parametrů SLA       16. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně), zálohování bude realizováno prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,       17. Vytváření, aktualizace, ověřování a testování plánů obnovy na vyžádání, předpoklad je 4 krát ročně.       18. Testování funkčnosti obnovy ze zálohy (na měsíční bázi)    2. udržování Systému a všech jeho komponent v poslední využívané verzi,       1. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace dostupné aktualizace,       2. návrh využití postupu implementace dostupné aktualizace ke schválení Objednateli,       3. instalace a provedení aktualizací dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji nebo nebude s Objednatelem dohodnuto jinak),    3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:       1. Postupy pro provoz a správu Systémů,       2. Plány obnovy provozu Disaster Recovery Plans       3. Postupy pro obnovu Systému ze záloh,       4. provozní deník Systému a/nebo jeho komponent obsahující minimálně následující informace: osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.    4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:       1. Kompletní seznam všech komponent Systému včetně seznamu parametrů,       2. Správa konfigurací a vedení konfigurační databáze Systému    5. Uživatelská podpora garantů a zaměstnanců MZe v rozsahu 40 MD měsíčně (Konzultace, zpracování CK (cílového konceptu) dodavatelem vč. případného nacenění) 5. Činnosti dle potřeb Objednatele v rozsahu 60 MD/ročně:    1. Poskytování součinnosti MZe a třetím stranám v rámci relevantních případů procesů „Projektového řízení“ ICT MZe.    2. Poskytování provozní podpory ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy):       1. součinnost provozovatelům infrastruktury, zálohování a datových center,       2. součinnost dodavatelům služeb v oblasti monitoringu a bezpečnosti       3. součinnost dodavatelům a provozovatelům aplikací integrovaných se Systémem.    3. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu, parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednatel.    4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele v rozsahu 2 MD/měs. | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | |
| **Vyhodnocovací období** | 1 měsíc | | |
| **Parametry SLA** | Viz příloha č. 1, bod E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ | | |
| **Upřesnění kategorií incidentů** (zpřesnění globálních definic daných v příloze č. 3) | | | |
| **Priorita 1** | Nedostupnost Systému nebo jeho komponenty (např. na úrovni modulu SAP a více), nedostupnost pro skupinu uživatelů.  Nevratná ztráta nebo neautorizovaná změna dat | | |
| **Priorita 2** | Nedostupnost Systému nebo jeho komponent pro jednotlivé uživatele.  Snížení výkonu systému SAP, pomalé odezvy | | |
| **Priorita 3** | Závady, které neomezí provoz systému SAP a ostatní závady nespadající do priority 1 nebo 2. | | |
| **Způsob kontroly** | | | |
| Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Smlouvy na monitoring SLA parametrů.  Činnosti předepsané katalogovým listem a jejich rozsah jsou kontrolovány na základě provozních záznamů, jakými jsou auditní záznamy, informace z dohledových systémů, provozní deník a na základě předkládaných výkazů práce. Objednatel nebo jím pověřená osoba mají právo auditu správnosti těchto provozních záznamů a výkazů formou zkoumání stop v rámci spravovaných systémů a formou sledování postupu prací. | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Instance Systému | | |
| **Limit objemu služby** | * +- 15 instancí (SAP ERP – vývoj, test, produkce; SAP EP – vývoj, test, produkce; SAP BI – vývoj, produkce; SAP ADS – vývoj, produkce; SAP SOLMAN – vývoj, produkce; SAP Proxy – produkce; SAP printserver; | | |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury  Objednatel konstatuje, že Systém SAP je podpůrný systém a nerealizuje žádný z klíčových procesů objednatele. Celková kreditace za incidenty dle tohoto KL v jednom období je limitována maximálním objemem plnění dle tohoto KL v příslušném období. Kreditace dle tohoto KL se vztahuje výhradně na plnění dle tohoto KL. | | |
| **Další podmínky** | * Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. * Povinnost poskytnout součinnost a data Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. * Povinnost poskytnout součinnost osobám, které vyvíjejí a testují nové verze systémů aplikací a integrací. * V případě obměny zařízení nebo SW z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení nebo nový SW považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. | | |
| **DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA** | | | |
| * + Systémová dokumentace na Portále eAgri | | | |

**ID: HR-001**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **ERP/HR/EXT** | **TYP KL:** | **AD-HOC SLUŽBY** |
| **Název služby** | | Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě požadavku na změnu a zajištění drobných úprav zejména konfiguračního charakteru, které nepředstavují významnější úpravy zdrojového kódu. | | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | |
| **Prostředí** | | Celé prostředí provozu a rozvoje Systému SAP | | | |
| **Cílová skupina** | | Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Služba nákupu pracovní kapacity lidských zdrojů pro poskytnutí Ad-hoc služeb, Rozvojové součinnosti v oblastech IT a pro potřeby zajištění Služeb rozvoje, a to na základě legislativních, technologických či uživatelských požadavků. | | | |
| **Definice Systému SAP** | | Termínem „Systém SAP“ se rozumí všechny aplikace, komponenty, součásti a služby SAP, nasazené v prostředí Objednatele v testovacím, produkčním a vývojovém prostředí, kromě případů, kdy je v textu tohoto KL uvedena konkrétní část SAP nebo konkrétní prostředí. | | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | |
| 1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb podle následující definice. 2. Poskytování kapacity pracovníků pro rozvoj spravovaných aplikací. 3. Poskytování součinnost v rámci procesů IT podpory – incident, problem, change, release, capacity. 4. Kompetence, znalosti a kvalifikace osob pokrývají rozsah potřebný k realizaci služeb podle ostatních KL v rámci této zakázky v úrovních:    1. Konzultant (Systému dle jednotlivých modulů): Schopen řešit komplexní otázky architektury spravovaných systémů. Znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení. Definuje požadavky na vývoj podle funkčních požadavků uživatelů. Má znalosti potřebné pro administraci prostředí a programování kódu používaných aplikací. Provádí programové úpravy aplikací.    2. Vedoucí projektového a provozního týmu: Osoba schopná řídit tým v případě realizace požadavku (změna, výměna technologie apod.), jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu.    3. Technologický a aplikační architekt: Specifická osoba v rámci celého dodavatelského týmu. Má komplexní znalosti o celé architektuře Systému Objednatele, s přesahem na znalost ICT prostředí Objednatele a dokáže řešit otázky vzájemných vztahů systémů, integrace a optimalizace ve spojení se Systémem. Je prostředníkem mezi uživateli, gestory, sponzory a zástupci Objednatele a vývojáři. Zajišťuje přerozdělování prací specialistům na konkrétní dílčí části. | | | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | N/A | | | | |
| **Limit objemu služby** | N/A | | | | |
| **Omezení** | N/A | | | | |
| **Další podmínky** | N/A | | | | |
| **DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA** | | | | | |
| - Interní dokumentace Objednatele | | | | | |

1. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Název KL | Minimální dostupnost | Zaručená provozní doba | Max doba servisní odezvy | Maximální doba odstranění incidentu | | | Maximální počet incidentů | | |
| Priorita 1 | Priorita 2 | Priorita 3 | Priorita 1 | Priorita 2 | Priorita 3 |
| %/měs | hod-hod | Hod | hod | hod | hod | n / měs | n / měs | n / měs |
| SAP produkční prostředí | 99,5 | 7-19 v pracovních dnech | 0,5 | 2 | 24 | 120 | 1 | 5 | 10 |
| SAP testovací prostředí | 90 | 7-19 v pracovních dnech | 4 | 8 | 48 | 120 | 3 | 5 | 10 |
| SAP vývojové prostředí | 90 | 7-19 v pracovních dnech | 4 | 8 | 48 | 120 | 3 | 5 | 10 |

*Poznámka: Za pracovní dny jsou považovány všechny kalendářní dny mimo soboty, neděle a dny, které jsou definovány zákonem 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění ve znění pozdějších předpisů*.

# Příloha č. 2

**Obecné parametry Služeb**

# Preambule

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL (katalogových listů) popisujících požadavky na péči o jednotlivé systémy.

Objednatel zadává zakázku na provozování systémů jako celek. Systémy popsané v jednotlivých katalogových listech jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každý individuální KL.

Cílem je dosažení správy IT prostředí jako celku.

# Platnost dokumentu

Ustanovení tohoto dokumentu jsou planá pro všechny Katalogové listy (KL) popisující předmět IT podpory a požadavky na něj.

# Popis struktury péče o IT prostředí

Velká část provozu a rozvoje IT infrastruktury MZe je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb.

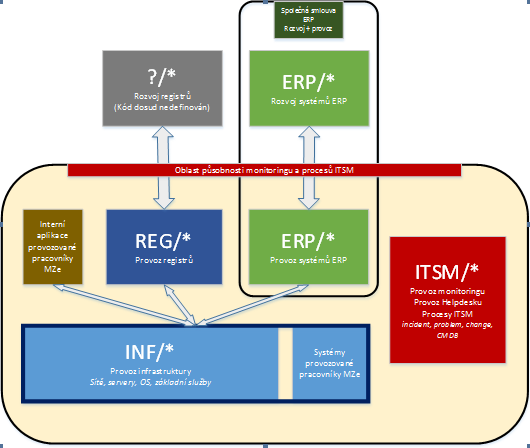
Služby jsou poskytovány v několika vrstvách:

1. Provoz infrastruktury
2. Provoz specializovaného SW
3. Služby rozvoje specializovaného SW (vývojové práce).

Dodavatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují.

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí zajišťuje Provozovatel Monitoringu, který pro všechny oblasti provozu infrastruktury a aplikací vykonává následující činnosti:

* Monitoring stavu aplikací a technologií
* Sledování provozní doby a plnění SLA
* Vedení společné báze záznamů v softwarovém nástroji sloužícím k evidenci požadavků (dále jen „ SD“) Objednatele
  + Řízení procesů ITSM: incident, problem, change
  + Vedení centrální konfigurační databáze
* Provozovatel ServiceDesku plní funkci koordinátora prací v případě, kdy je potřebná součinnost více dodavatelů.



# Vzájemná provázanost služeb

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným IT prostředím zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

* Pokud práce na systému podle jednoho KL vyžaduje součinnost na straně správy systému podle jiného KL, tým provozovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
* Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

# Úplnost poskytovaných služeb

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:

• verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,

• vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo

• aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.

# Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení IT prostředí. Poskytovatel má k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se o systémy

* Provozní dohledové systémy
* Bezpečnostní dohledové systémy
* Systém řízení IT služeb – ServiceDesk, ServiceDesk
* Centrální konfigurační databáze (CMDB)

# Vazby na ostatní procesy podpory IT

Mimo služby definované v KL podle této smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými poskytovateli služeb podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost a to především v oblastech:

* Koordinace procesů správy a řízení IT prostředí (ITSM, ITIL apod.)
* Poskytnutí informace nebo dokumentace
* Umožnění přístupu k technologii
* Možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.)

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo k:

* Kompromitaci informační bezpečnosti
* Porušení závazných předpisů
* Narušení primární funkce dotčeného systému
* Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

V případě pochybností, nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost ředitel odboru ICT Objednatele.

# Sdílení kapacity pracovníků

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování IT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskytovatele pracovat na více systémech podle KL, tj.: je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na systémech podle více KL.

Týká se zejména:

* Optimalizace databází
* Optimalizace využití kapacity
* Datových vazeb s ostatními informačními systémy
* Dalších případů, kdy to charakter úkolu umožňuje nebo vyžaduje

Poznámka: Tento požadavek neznamená, že každý pracovník musí být expertem na všechny provozované systémy. Dělba práce a rozdělení znalostí a kvalifikace pracovníků podle typu spravovaného systému zůstávají v platnosti. Cílem je optimalizace rozdělení pracovních úkolů mezi členy týmu.

# Periodické činnosti

Katalogové listy definují řadu činností, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v KL definována jako „**na měsíční bázi**“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně. Obdobně „**týdenní báze**“ znamená úkon minimálně jednou za týden.

Přehled výkonu těchto opakovaných činností je součástí standardního Reportu dle odst. 5.16 Smlouvy.

# Respektování organizačních limitů Objednatele

Objednatel je orgánem státní správy, a proto je vázán celou řadou předpisů, nařízení a zákonů. Poskytovatel služeb musí proto respektovat organizační omezení, která z tohoto faktu plynou:

## Schvalování finančních prostředků

Nakládání s finančními prostředky podléhá složitým procesům a interním schvalovacím řízením. V případě, kdy plnění úkolů podle zadání KL bude vyžadovat nákup ze strany Objednatele, bude takový požadavek Poskytovatel předkládat v dostatečném předstihu:

Malý objem

Jedná se o vynaložení finančních prostředků v objemu do 50.000 Kč.

Nákupy drobného charakteru jako např.

* Pořízení drobného majetku a spotřebního IT materiálu
* Apod.

O potřebě drobného nákupu Poskytovatel informuje minimálně 1 měsíc předem

Střední objem finančních prostředků

Jedná se o vynaložení finančních prostředků v objemu nad 50.000 Kč do 2.000.000 Kč.

Finanční vydání středního rozsahu jsou např.:

* Obnova podpory systému u výrobce
* Nahrazení systému v rámci optimalizace

O potřebě drobného nákupu Poskytovatel informuje minimálně 4 měsíce předem

Velký objem

Jedná se vynaložení finančních prostředků nad 2.000.000Kč.

V případě, kdy bude provozování systémů, nebo potřeby optimalizace či obnovy technologií vyžadovat velké objemy financování, bude Poskytovatel o situaci informovat Objednatele v rámci nejbližší schůze řídícího výboru.

## Systémy pořízené s dotační podporou

Některé ze systémů objednatele byly pořízeny s využitím dotačních programů, kde je vyžadováno, aby systém byl v provozu minimálně do nějakého data.

Pokud je v dokumentaci systému, CMDB, nebo v majetkové evidenci Objednatele vedeno také omezení minimální doby provozování, bude Poskytovatel tento fakt respektovat a bude jej uvažovat v rámci procesů optimalizace a plánování kapacit.

## Nákupy drobných externích služeb

Dojde-li v rámci plnění podle KL k nákupu drobných externích služeb, připraví Poskytovatel podklady pro jejich nákup Objednatelem u třetí strany poskytující veřejně takovou službu.

Poskytovatel doloží oprávněnost ceny poskytnutím přehledu aktuálních cen na trhu těchto služeb cenami minimálně od třech různých dodavatelů.

Vynaložené finanční prostředky se schvalují podle kap.10.1

# Dokumentace

Poskytovatel dodržuje dokumentaci systémů a služeb podle definice v jednotlivých KL.

## Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny, nebo individuální definice v KL.

Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo k žádným změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo k žádným změnám.

## Datový popis infrastruktury - CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

* SW a licenční inventura
* Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“
* Informace o přidělení a využití SW licencí
* Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod KL této smlouvy

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem nebo s oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou měsíčně

# Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden k technologiím podle jednotlivých KL.

## Zaznamenávané skutečnosti

Provozovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

* Záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
* Výskyt havarijních stavů;
* Výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA;
* Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a odstavení systému;
* Spuštění, vypnutí a restart systému.

## Obsah záznamu

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

* Datum a čas pořízení záznamu;
* Identifikace osoby pořizující záznam;
* V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
* Popis události.

Způsob vedení Provozního deníku není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Provozní deník v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, k němuž se vztahuje. Poskytovatel zaznamenává jednotlivé skutečnosti průběžně, bez zbytečného odkladu, není-li ve Smlouvě stanovena konkrétní lhůta.

# Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvu a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

## Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

* Datum a čas provedení činností;
* Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
* Časový rozsah činností v hodinách;
* Stručná charakteristika provedených činností.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

# Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty priority 1, 2 a 3 způsobené dohodnutými testovacími činnostmi, zejména:

* Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
* patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových pathů, nebo oprav),
* další obdobné činností.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí,

Doby odstranění výpadků na testovacím prostředí, které jsou způsobeny v rámci ohlášených činností,  jsou požadovány v podle parametrů „Odstranění výpadku (A, B nebo C)“ uvedených v tabulce: příloha č.1 bod E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ. Do těchto času se nezapočítává doba fyzického kopírování dat z provozních systémů na testovací prostředí.

## Součinnost při provozu monitorovacích systémů v oblasti automatizace správy

Systémy monitoringu provozuje Provozovatel monitoringu. Některé z těchto systémů umožňují, mimo samotného dohledu, také automatizaci některých úkonů administrace systémů. Za takové úkony se považují automatizované odezvy na detekované provozní stavy a události jako např.: restart náhodně zastavené služby, vyčištění dočasných souborů při zaplnění disku, spuštění skriptu na základě události apod.

V těchto případech je nutná součinnost Provozovatele Monitoringu s Poskytovateli souvisejících systémů, aplikací a technologií. Pro tuto součinnost platí následující pravidla:

* Provozovatel monitoringu zajistí logování každé takové operace.
* Prováděné operace definuje Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému.
* Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému poskytne úplnou definici požadované odezvy (např. předá obsah spouštěného skriptu včetně dokumentace) Provozovateli monitoringu.
* Obě strany si vzájemně poskytují součinnost při ladění automatizovaných operací.
* Provozovatel monitoringu nesmí obsah automatizovaných operací měnit bez souhlasu Poskytovatele zajišťujícího provoz dotčeného systému.
* Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému má právo kontrolovat obsah všech automatizovaných operací přiřazených na jím spravované systémy. Provozovatel monitoringu umožní druhému Poskytovateli přístup k systému automatizace správy za tímto účelem.
* Každá změna v definici automatizovaných úkonů je řízena v rámci Change managementu a evidována v SD Objednatele.

# Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému SD Objednatele a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v systémové dokumentaci, je povinen Poskytovatel systémovou dokumentaci aktualizovat v souladu s KL.

1. **Zahrnutí povinností do paušálních služeb**

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 spadají do činností prováděných v rámci paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, pokud nedojde v rámci realizace změn k dohodě Poskytovatele s Objednatelem o Objednávce takových prací v případě, kde jejich rozsah zjevně vybočuje z běžného plnění.

# 

# Příloha č. 3

Měření SLA a kreditace

# Incidenty, měření SLA, kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA dostupnost, doba servisní odezvy, doba odstranění incidentu a počet incidentů. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v centrální tabulce SLA parametrů, která je součástí [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) Smlouvy (dále jen „**Centrální tabulka**“).

K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) služeb informatiky pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých katalogových listů (dále jen „**výpadky**“).

Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovišti ServiceDesk Objednatele, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.

* 1. ***Kategorie incidentů***

S ohledem na závažnost a rozsah dopadu výpadků na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele jsou pro příslušné incidenty stanoveny následující kategorie:

| **Kategorie** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Incident Priority 1** | je vyvolán stavem, kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje:   * není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, * má závadu, která znemožňuje jeho užívání nejméně 10 % uživatelů tohoto systému a současně * zásadním způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.   Incident Priority 1 je považován za výpadek služby. |
| **Incident Priority 2** | je vyvolán stavem, který neodpovídá incidentu priority 1, a zároveň kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, přičemž se jedná zejména o:   * zpomalení odezvy systému oproti normálnímu stavu, přičemž o zpomalení mající za následek vznik Incidentu priority 2 se nejedná, pokud dojde k občasnému a náhodnému překročení stanovené doby odezvy; za občasné a náhodné překročení se považuje zpomalení odezvy specifikované v Definici prahových hodnot dle odst. 5.24 Smlouvy * znemožnění užívání systému méně než 10 % jeho uživatelů, případně * ostatní závady systému omezující běžný provoz Objednatele. * o případy, kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje a jež byl navržen jako redundantní, je z více než z 10 % bez redundance. |
| **Incident Priority 3** | Ostatní závady nespadající do priorit(y) incidentů 1 nebo 2. |

Individuální KL mohou definici kategorizace incidentu rozšířit. V takovém případě se kategorizace rozšiřuje podle specifikace uvedené v KL, přičemž výše uvedená definice se aplikuje subsidiárně. V případě konfliktu ustanovení má přednost ustanovení uvedené v KL.

* 1. ***Definice pojmů SLA***

Pro měření a vyhodnocování kvality služeb prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

| **Název parametru** | **Vysvětlení** |
| --- | --- |
| **Zaručená provozní doba** | Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná její plná dostupnost, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Rozsah zaručené provozní doby je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).  Zaručené provozní doby jednotlivých Služeb jsou definovány v Centrální tabulce. |
| **Minimální dostupnost** | Minimální dostupností je míněna minimální úroveň dostupnosti Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Minimální dostupnost je uváděna v procentech.  Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty priority 1, incidenty priority 2 a 3 se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. |
| **Maximální doba servisní odezvy** | Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v SD Objednatele, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). |
| **Maximální doba odstranění incidentu** | Maximální dobou odstranění incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident, který byl oznámen v rámci Zaručené provozní doby. Doba odstranění incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).  Maximální doby odstranění incidentů jednotlivých kategorií incidentů jsou stanoveny v Centrální tabulce. |
| **Maximální počet incidentů** | Maximální počet incidentů stanoví maximální přípustný počet incidentů za jedno Vyhodnocovací období.  Maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období je pro každou kategorii incidentů je stanoven v Centrální tabulce. |
| **Maintenance window** | Maintenance window je časové období, ve kterém je možné provést odstávku poskytovaných Služeb, která se nepovažuje za výpadek, tj. nezapočítává se do Dostupnosti poskytovaných Služeb a nezohledňuje ani splnění ostatních parametrů pro uplatnění kreditace. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele. |

* 1. ***Měření SLA parametrů***

Měření a vyhodnocování SLA parametrů je prováděno na základě záznamu a vyhodnocování dat o provozu služeb systémy automatizovaného dohledu a pracovištěm ServiceDesk.

**Evidence výpadků systémy automatizovaného dohledu**

Kritické služby jsou monitorovány systémy automatizovaného dohledu (provozovatelem služby dle KL ITSM/APP/MON a ITSM/APP/DOHLED-PROVOZ či služby obdobného charakteru) na úrovni:

* End-to-End monitoringu, který sleduje služby IT simulací přístupu koncového uživatele
* Technologických dohledů, které sledují provozní stav systémů přímým sledováním technologie.

Provozovatel dohledu generuje z dat dohledových systémů v rámci měsíčního vyhodnocení plnění Služeb sestavy o zaznamenaných výpadcích. Vyhodnocuje se začátek a celková doba trvání příslušného incidentu, který je na základě výpadku nahlášen.

V případě, kdy výpadek a jemu příslušný incident změní svojí Prioritu (např. díky částečné obnově provozu náhradním řešením pokračuje řešení incidentu původně Priority 1 v Priority 2 až do ukončení opravy) se vyhodnocuje každá část samostatně.

Identifikované výpadky Poskytovatel očistí o vliv případného selhání systémů automatizovaného dohledu.

Ze seznamu výpadků jsou vyňaty odstávky systémů provedené v rámci plánované údržby, tak jak byly schváleny Objednatelem (Maintenance window).

Takto sumarizované výpadky jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

**Evidence incidentů v ServiceDesk**

V případě, kdy uživatel, pracovník Poskytovatele nebo jiná oprávněná osoba nahlásí výpadek nebo závadu služby prostřednictvím kontaktu s pracovištěm ServiceDesk, je tento zaznamenán jako incident a je vyhodnocen včetně stanovení kategorie incidentu. Jeho trvání je ukončeno okamžikem nahlášení odstranění incidentu ze strany IT podpory.

Provozovatel systému ServiceDesk (provozovatelem služby dle KL ITSM/HEPLDESK-PROVOZ či služby obdobného charakteru) generuje z evidence systému ServiceDesk sestavu hlášených incidentů.

Ze seznamu incidentů jsou vyňaty odstávky systémů provedené v rámci plánované údržby, tak jak byly schváleny Objednatelem.

Takto sumarizované incidenty jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

**Sumarizace výpadků a incidentů a výpočet plnění SLA**

Vyhodnocení SLA slučuje data z evidence výpadků ze systémů automatizovaného dohledu a evidence incidentů s charakterem výpadku ze systému ServiceDesk.

V případě souběhu záznamů se použije sloučení záznamů tak, aby překrývající se hlášení výpadků se stejnou příčinou byla sloučena v jeden incident. V případě nesouladu v časech začátku či konce výpadku se použije hodnocení vykazující delší interval závady (přísnější hodnocení SLA).

* 1. ***Vyhodnocení a kreditace v případě neplnění SLA***

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nebo provozních činností, jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne během Vyhodnocovacího období dohodnutých parametrů plnění, jež jsou vymezeny v Centrální tabulce (Service level Agreement - SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebírání Služeb (kreditace) pro příští Vyhodnocovací období. Nebude-li dosáhnuto stanovené úrovně plnění během posledního Vyhodnocovacího období, vzniká nárok na slevu z ceny za odebírání Služeb pro toto Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že k incidentu dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, odpovědnost Poskytovatele za incident nevzniká.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby nebo u více Služeb současně, platí, že kreditace se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům současně.

1. **Dostupnost**

Dostupností je míněna reálně dosažená dostupnost Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na Dostupnost, resp. nedostupnost služby mají dopad incidenty Priority 1 (incidenty Priority 2 a 3 se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují).

**Vyhodnocení**

Dostupnost služby je vyhodnocována porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Minimální dostupnost“. Dostupnost služby **D** pro dané vyhodnocovací období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu:

**D =** ((**TZPD - TA)** / **TZPD**) \* 100 , kde

* **TA** : je součet délky všech časových úseků vyhodnocovacího období, pro něž pro každý z nich platí, že:
* časový úsek spadá do zaručené provozní doby
* časový úsek nespadá do Maintenance window ani do jiné plánované a objednatelem schválené odstávky služby
* v celém časovém úseku byla služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden incident Priority 1
* **TZPD** : celková délka zaručené provozní doby služby v minutách pro dané vyhodnocovací období.

**Kreditace**

Kreditace je provedena dle dále uvedené tabulky kreditace.

1. **Doba servisní odezvy**

Dobou servisní odezvy je míněna doba, ve které Poskytovatel zareagoval na nový záznam v  systému ServiceDesk. Povinnost reagovat platí v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

**Vyhodnocení**

Podkladem vyhodnocení doby servisní odezvy je zejména seznam incidentů Priority 1, 2 a 3 pro dané vyhodnocovacímu období ze systému ServiceDesk. U každého jednotlivého incidentu se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému ServiceDesk a časem první reakce Poskytovatele na daný incident.

V případech, kdy očekávaná doba servisní odezvy zasahuje svojí částí mimo zaručenou provozní dobu, se započítává pouze doba spadající do zaručené provozní doby. Po dobu mimo zaručenou provozní dobu je povinnost servisní odezvy pozastavena.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy" pro příslušnou kategorii incidentů.

**Kreditace**

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy" dle dále uvedené tabulky kreditace.

1. **Doba odstranění incidentu**

Dobou odstranění incidentu je míněna délka časového období, ve kterém Poskytovatel vyřešil incident, který byl oznámen v rámci Zaručené provozní doby. Doba odstranění incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

**Vyhodnocení**

Podkladem vyhodnocení doby odstranění incidentů (pro incidenty Priority 1, 2 a 3) je zejména seznam incididentů Priority 1, 2 a 3 pro dané vyhodnocovacímu období ze systému ServiceDesk.

Pro každý jednotlivý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému ServiceDesk a časem, kdy byla služba po vyřešení incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu. V případě, že čas vzniku incidentu spadá před počátek vyhodnocovacího období, bere se výhradně pro účely stanovení doby odstranění takového incidentu jako čas jeho vniku počátek vyhodnocovacího období. V případě, že nebyl incident do konce vyhodnocovacího období vyřešen, bere se výhradně pro účely stanovení doby odstranění takového incidentu jako čas jeho vyřešení konec vyhodnocovacího období. Doba odstranění incidentu se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Max. doba odstranění incidentu Priority 1" (resp. "Max. doba odstranění incidentu Priority 2 nebo "Max. doba odstranění incidentu Priority 3"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident.

V případech, kdy incident zasahuje svojí částí mimo zaručenou provozní dobu, se započítává pouze doba spadající do zaručené provozní doby.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

**Kreditace**

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Max. doba odstranění incidentu Priority 1" (resp. "Max. doba odstranění incidentu Priority 2, nebo "Max. doba odstranění incidentu Priority 3) dle dále uvedené tabulky kreditace.

1. **Počet incidentů**

Počet incidentů stanoví počet incidentů příslušné kategorie za jedno vyhodnocovací období.

**Vyhodnocení**

Podkladem vyhodnocení počtu incidentů (pro incidenty Priority 1, 2 a 3) je zejména seznam incidentů Priority 1,2 a 3 pro dané vyhodnocovacímu období ze systému ServiceDesk.

Pro každou kategorii incidentu se určí počet incidentů dané kategorie v daném vyhodnocovacím období.

Počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální počet incidentů Priority 1" (resp. "Maximální počet incidentů Priority 2" nebo "Maximální počet incidentů Priority 3"), a to individuálně pro každou kategorii incidentů.

**Kreditace**

Kreditace se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet incidentů Priority 1" (resp. "Maximální počet incidentů Priority 2" nebo "Maximální počet incidentů Priority 3") dle dále uvedené tabulky kreditace.

**Tabulka kreditace**

Požadované mezní hodnoty SLA parametrů Služeb, jsou podrobně vymezeny v Centrální tabulce. Při jejich nedosažení se uplatní kreditace uvedená v následující tabulce níže:

|  |  |
| --- | --- |
| **Název parametru** | **Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ** |
| **Dostupnost** | 3 % z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každých 0,1 % rozdílu minimální dostupnosti příslušné služby a reálné dosažené dostupnosti, je-li reálné dosažená dostupnost nižší než požadovaná minimální dostupnost příslušné služby.  (Doba všech narušení dostupnosti za vyhodnocovací období se sčítá) |
| **Doba servisní odezvy** | 1% z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každý 0,1 násobek dosažené odezvy nad maximální dobu servisní odezvy.  (jednotlivě pro každý incident samostatně) |
| **Doba odstranění incidentu priority 1** | 1% z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každý 0,1 násobek maximální doby odstranění incidentu Priority 1 nad maximální dobu odstranění incidentu Priority 1. (jednotlivě pro každý incident Priority 1 samostatně) |
| **Doba odstranění incidentu priority 2** | 3% z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každou započatou hodinu doby odstranění incidentu nad maximální dobu odstranění incidentu Priority 2.  (jednotlivě pro každý incident Priority 2 samostatně) |
| **Doba odstranění incidentu priority 3** | 0,5% z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každou započatou hodinu doby odstranění incidentu nad maximální dobu odstranění incidentu Priority 3.  (jednotlivě pro každý incident Priority 3 samostatně) |
| **Počet incidentů priority 1** | 3% z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každých 1 incident Priority 1 nad maximální počet incidentů Priority 1. |
| **Počet incidentů priority 2** | 1% z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každých 1 incident Priority 2 nad maximální počet incidentů Priority 2. |
| **Počet incidentů priority 3** | 0,1 % z ceny za Paušální služby bez DPH ve Vyhodnocovacím období za každých 1 incident Priority 3 nad maximální počet incidentů Priority 3 |

* 1. ***Příklady kreditace***

Pro potřeby modelování příkladů kreditace slouží samostatná přiložená tabulka (viz níže).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Příklady kreditace** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Všechny příklady předpokládají cenu Paušálních služeb podle příkladového KL 100.000 Kč měsíčně   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **A.        Měsíc se 21 pracovními dny; Systém 5x12 s SLA (Minimální dostupností) 99,5% měl dva výpadky v zaručené provozní době v celkovém trvání 63 minut.** | | | | | | | 21 dní × 12 hodin × 60 minut × (1-0,995) = 76 minut tolerovaného výpadku. SLA splněno. | | | | | | |  |  |  |  |  |  | | **B.        Měsíc se 21 pracovními dny; Systém 5x12 s SLA (Minimální dostupností) 99,5% měl dva výpadky v zaručené provozní době v celkovém trvání 276 minut.** | | | | | | | 21 dní × 12 hodin × 60 minut × (1-0,995) = 76 minut tolerovaného výpadku. | | | | | | | 276 minut – 76 minut = 200 minut použito pro kreditaci. | | | | | | | Při celkové provozní době (21×12×60) činí 200 kreditačních minut | | | | | | | 98,7% dostupnost, sníženi o 0,8% | | | | | | | Kreditace je 8 x 3% = 24% | | | | | | | **Kredit:** | | | | | | | 100.000 Kč × 24% = 24.000 Kč sleva na měsíční fakturaci. | | | | | | |  |  |  |  |  |  | | **C.      Incident Priority 3, maximální doba odstranění incidentu 120 hodin v zaručené provozní době 5x12.** | | | | | | | **Incident Priority 3 s dobou odstranění 130 hodin, počítáno pouze v rámci zaručené provozní doby.** | | | | | | | Od skutečné doby řešení 130 hodin odečteme maximální dobu odstranění incidentu 120 hodin | | | | | | | Doba maximálního odstranění incidentu je tak překročená o 10 hodin | | | | | | | 10 hodin x 0,5 % za každou započatou hodinu = 5 % kreditace z ceny KL | | | | | | | 100.000 Kč x 5%  = 5. 000 Kč sleva na měsíční fakturaci | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

# Příloha č. 4

Rozsah požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb

# Požadavky na zpracování Migračního plánu

Účel popisu spočívá primárně v definici povinného rozsahu tak, aby byl Poskytovatel rámcově obeznámen s rozsahem prací  pro přípravu Migračního plánu, který Objednatel vyžaduje v rámci přípravných prací v úvodu projektu. Jednotlivé části jsou definovány stručně a při vypracování Objednatel předpokládá zkušenost Poskytovatele ze zakázek podobného rozsahu. Akceptaci dokumentu provede Objednatelem pověřený pracovník a akceptace je podmínkou pokračování migrační periody. Příznak (V) je uveden v případech, že je požadován výstup v rámci projektu a závěrečné zprávy migrace.

# Obecná definice rizik

## Popis metodiky

## Popis metodiky klasifikace aktiv

# Registr rizik (V)

## Popis registru rizik

## Definice položek a jejich obsahu

# Organizační záležitosti

## Vymezení rolí Poskytovatele a Objednatele při převodu Služeb a popis jejich úkolů a povinností

## Definice procesů projektového řízení (kontrola sporných otázek, kontrola rizik apod.)

## Struktura rozdělení prací do skupin definujících přesněji převáděné Služby

## Popis způsobu předávání analýz a technických specifikací

## Popis integrace se systémy Objednatele v rámci definice změn

## Návrh komunikační matice

## Návrh a popis eskalačních procesů

## Harmonogram (klíčové termíny a postupové kroky Inicializace, resp. Migrace)

# Návrh závazných pravidel komunikace mezi provozovateli aplikací a informačních systémů na MZe a poskytovatelem služeb provozu ICT (provozovatelem infrastruktury, tzn. Poskytovatelem) (V)

## Organizační a formální zajištění

## Popis nástrojů a způsobu dokumentace komunikace

## Způsob kontroly vykonávání pravidel a kontroly kvality

# Způsob komunikace se stávajícím poskytovatelem (provozovatelem) služeb provozu ICT v rámci migrační periody

## Organizační a formální zajištění

## Popis nástrojů a způsobu dokumentace komunikace

# Bezpečnost (V)

## Popis způsobu eskalace zranitelností

## Popis životního cyklu v oblasti bezpečnosti

# Začlenění do monitoring nástrojů (V)

## Postup začlenění aplikací do monitoring systémů Poskytovatele

## Požadavky na využití monitoring systému

# Způsob verifikace a auditu zálohovacích úloh (V)

## Popis metodiky

## Návrh struktury auditu – výstupu

# Předání systémových účtů k infrastruktuře (V)

## Popis požadavků na součinnost

## Popis převzetí účtů

# Předání systémových účtů k aplikacím (V)

## Popis požadavků na součinnost

## Popis převzetí účtů

# Návrh parametrů a měřících bodů pro ověření úspěšnosti migrace na období 6 až 12 měsíců (V)

# Plány obnovy (DRP – Disaster recovery Plan) (V)

## Návrh metodiky auditu plánů obnov

## Výsledky auditu

## Definice rizik

# Začlenění procesů ITSM do procesů MZe (V)

## Návrh postupu včetně požadavku na součinnost

## Popis způsobu a návrh měření kvality a funkčnosti integrace

## Definice rizik

# Dokumentace – kontrola její validity (V)

## Návrh metodiky prověření - metodika musí obsahovat přesný popis způsobu včetně návrhu součinnosti s dodavatelem aplikace nebo Objednatelem, metodika musí také obsahovat přesný popis, co nastane v případě nedostatečnosti nebo absence (nedostupnosti) dokumentace, včetně procesu a návrhu způsobu zhojení tohoto stavu

## Zpráva z auditu včetně doporučení

# Testovací scénáře pro monitoring ukazatelů SLA parametrů (V)

## Metodika a obecné principy

## Návrh testovacích scénářů

## Zpráva z testování

# Způsob migrace znalostí o aplikační platformě (V)

## Migrace nástroje a informací v něm

## Organizační zajištění migrace znalostí

# Způsob analýz a reakce na jednotlivé nálezy (V)

## Popis způsobu evidence nálezů

## Obecný popis způsobu vypořádání nálezů

## Způsob kontroly vypořádání nálezů

# Impact analýza (V)

## Impact analýza bude součástí Migračního plánu a bude zohledňovat Migrační plán Poskytovatele a návrh řešení Nového poskytovatele s ohledem na dopady do poskytování služeb. Impact analýza bude jedním ze základních pramenů posouzení úspěšnosti migrace

# Stanovení plánu odstávek v souladu s požadavky Objednatele dle návrhu Poskytovatele

# Požadavky na Inicializaci, které budou zapracovány do Migračního plánu:

## Kontrola a převzetí, eventuálně seznam požadavků na doplnění dokumentační základny

## Kontrola a převzetí, eventuálně seznam požadavků na doplnění zdrojového kódu IS MZe

## Návrh a nastavení prahových hodnot dohledových nástrojů dle KL

## Nastavení reportingu dle KL

## Nastavení ITSM procesů, zejména Release managementu, Incident managementu a Change managementu

## Kontrola a aktualizace profylaktických činností jednotlivých systémů

## Vypracování, případně aktualizace, plánů obnov systémů dle jednotlivých KL

## Definice a podrobný popis procesu testování a akceptace Inicializace, resp. Migrace, včetně procesu jejich schvalování

## Návrh plánu patchování jednotlivých prvků infrastruktury

## Další činnosti dle uvážení Poskytovatele k řádnému převzetí provozu infrastruktury MZe

# Příloha č. 5

Součinnost Objednatele

# Součinnost Objednatele nezbytná pro Inicializaci Služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.4 Smlouvy spočívá především ve formálním předání jednotlivých Služeb Objednatelem Poskytovateli a v součinnosti Objednatele při nastavení vazeb na služby a procesy v rámci provozu infrastruktury Objednatele. Součinnost Objednatele v rámci Inicializaci Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

* Poskytnutí provozní a instalační dokumentace prostředí Objednatele, ve kterém budou provozovány Služby.
* Zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele při provádění Inicializace Služeb.
* Zajištění součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele a jeho dodavatelů při nastavení jednotlivých procesů řízení Služeb Poskytovatelem.
* Zajištění připravenosti technologického prostředí nezbytného pro spuštění řádného a bezproblémového provozu jednotlivých Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při Inicializaci Služeb, je stanoven na 20 člověkodnů.

1. **Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem**

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

* Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.
* Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů a aplikací, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
* Zajištění vzdáleného přístupu pro Objednatele v případech a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
* Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu řízených Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.
* Jmenování kontaktních osob Objednatele.
* Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.
* Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele.
* Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele.
* Poskytnutí licenčních podmínek Stávajícího software Objednatele, jež je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.
* Součinnost při stanovení plánu odstávek a požadavků na patchování jednotlivých technologií v souladu s požadavky aplikací, Objednatele a návrhem Poskytovatele.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při poskytování Služeb, je stanoven na 20 člověkodnů.

1. **Součinnost Objednatele nezbytná pro Migraci Služeb na nového poskytovatele služeb**

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Migraci Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 Smlouvy spočívá především v  (i) účasti na předání jednotlivých Služeb Poskytovatelem novému poskytovateli služeb, (ii) zajištění účasti odpovědných pracovníků nového poskytovatele a (iii) její koordinaci.

1. **Společná ustanovení o poskytování součinnosti a Inicializaci resp. Migraci Služeb**

## Migrační plány

Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy a Inicializaci, resp. Migraci poskytovaných Služeb dle Migračního plánu nebo Migračního plánu pro ukončení služeb (dále v této příloze společně jen „**Migrační plány**“) vyhotovených a/nebo aktualizovaných Poskytovatelem dle odst. 5.2 a 5.10 Smlouvy. Cílem Migračního plánu ve smyslu odst. 5.2 Smlouvy a Migračního plánu ve smyslu odst. 5.9 Smlouvy je provedení Inicializace Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.4 této Smlouvy, resp. Migrace Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 této Smlouvy, a co možná největší zkrácení a omezení narušení běžné činnosti Objednatele a uživatelů IS Objednatele při provádění těchto činností. Výsledkem Inicializace bude, že Poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od stávajícího poskytovatele; výsledkem Migrace Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 této Smlouvy pak bude, že nový poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od Poskytovatele.

Při provádění Inicializace a Migrace Služeb se smluvní strany zavazují postupovat dle interních dokumentů Objednatele. Samotnou Inicializaci a Migraci Služeb je povinen zajistit Poskytovatel, přičemž Objednatel se zavazuje Poskytovateli zajistit součinnost spočívající kontrole postupu realizace Inicializace a Migrace Služeb, a to tak, aby v maximální možné míře byla zajištěna spolupráce se stávajícím, resp. novým poskytovatelem Služeb a odstraněna nedorozumění a případné průtahy v Inicializaci nebo Migraci Služeb.

Migrační plány musí být vytvořeny v úrovni příslušné podrobnosti a odsouhlaseny Objednatelem. Představují základ pro Inicializaci a Migraci Služeb. Migrační plány musí být Poskytovatelem spravovány a aktualizovány a Objednatelem kontrolovány tak, aby odpovídaly reálné situaci při plánování a realizaci Inicializace a Migrace Služeb. Účelem harmonogramů je popsat hlavní činnosti a součinnosti mezi stávajícím poskytovatelem a novým poskytovatelem uskutečňované v rámci převodu Služeb a pravidla a postupy, které jsou tyto strany povinny dodržovat. V Migračních plánech budou též blíže určeny úkoly a povinnosti smluvních stran a to s cílem předejít jakýmkoli problémům během této přechodné fáze.

Migrační plány musí být dokončeny, schváleny a podepsány zástupci smluvních stran, nejpozději k datům určeným Smlouvou, konkrétně jejími odst. 5.2 a 5.10 Smlouvy.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby byly Migrační plány včas dokončeny v souladu se Smlouvou a předány k úspěšnému schválení a převzetí Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.

Migrační plány budou obsahovat zejména náležitosti obsažené v Příloze č: 4

## Součinnost pro schválení Inicializace, resp. Migrace Služeb

Úspěšné ukončení Inicializace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatelem, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

* + 1. Úspěšné převzetí veškerého zařízení pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
    2. Úspěšné převzetí poskytování Služeb a zahájení dodávání Služeb Poskytovatelem v požadovaných parametrech SLA.
    3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Inicializace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.
    4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Inicializace Služeb.
    5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Inicializace Služeb byly splněny.

Taktéž úspěšné ukončení Migrace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatele, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné předání veškerého zařízení pro poskytování Služeb novému poskytovateli.
2. Úspěšné předání poskytování Služeb novému poskytovateli tak, aby Služby mohly být novým poskytovatelem poskytovány dle požadovaných parametrů SLA.
3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Migrace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Migrace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Migrace Služeb byly splněny.

# Příloha č. 6

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Adresa | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| E-mail | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Adresa | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| E-mail | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Telefon | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

ve věcech obchodních a ad hoc služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Adresa | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| E-mail | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Telefon | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Adresa | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| E-mail | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Telefon | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

ve věcech obchodních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Adresa | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| E-mail | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Telefon | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Adresa | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| E-mail | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Telefon | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech ad hoc služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat ad hoc služby a schvalovat jejich finanční výši, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

# Příloha č. 7

Seznam poddodavatelů

**1/**

**Název:** **SAP ĆR, spol. s r.o.**

**Sídlo:** Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4

**Právní forma:** společnost s ručením omezeným

**Identifikační číslo:** 497 13 361

**Rozsah plnění Smlouvy:** Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblastech níže, vykonávaní služeb v těchto oblastech:

* zajištění provozu a rozvoje informačního systému SAP ERP (včetně služeb aplikační podpory a služeb souvisejících s migrací),
* vedení projektového a provozního týmu,
* technologické architektury SAP,
* aplikační architektury SAP,
* SAP Netweaver
* SAP (aplikační) modulu Financial Accounting (FI-Finanční účetnictví a e-banking) a zabezpečení provozu IS SAP ERP spolupracujícího (napojeného) s Integrovaným informačním systémem Státní pokladny v modulu „Centrální systém účetních informací státu (CSÚIS)“,
* SAP (aplikační) modulu Funds Management (FI-FM - rozpočetnictví) a zabezpečení provozu IS SAP ERP spolupracujícího (napojeného) s Integrovaným informačním systémem Státní pokladny v modulu "Rozpočtového informačního systému (RIS)",
* SAP (aplikační) modulu Asset Management (AM - Evidence majetku),
* SAP (aplikační) modulu Materials Management (MM - Skladové hospodářství),
* SAP (aplikační) modulu Solution Manager (SoDoCa - Solution document assistant).

**2/**

**Název:** **InfoRoom, s.r.o.**

**Sídlo:** Dobřichovice - Dobřichovice, Zelená 1133, okres Praha-západ, PSČ 25229

**Právní forma:** společnost s ručením omezeným

**Identifikační číslo:** 246 84 244

**Rozsah plnění Smlouvy:** Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblastech níže, vykonávaní služeb v těchto oblastech:

* vedení projektového a provozního týmu,
* technologické architektury SAP,
* aplikační architektury SAP.

**3/**

**Název:** **Consulting Company Novasoft, a.s.**

**Sídlo:** Jesenice, Cedrová 1236, PSČ 25242

**Právní forma:** akciová společnost

**Identifikační číslo:** 275 95 137

**Rozsah plnění Smlouvy:** Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblasti níže, vykonávaní služby v oblasti:

* SAP (aplikační) modulu Travel Management (FI-TV-Pracovní cesty).

**4/**

**Název:** **Petr Novotný** (fyzická osoba)

**Sídlo:** Krumlovská 507, 460 08 Liberec 8

**Právní forma:** fyzická osoba

**Identifikační číslo:** 74122118

**Rozsah plnění Smlouvy:** Poskytnutí odborného personálu se zkušenostmi v oblasti níže, vykonávaní služby v oblasti:

* SAP (aplikační) modulu Human Resources (HR – Řízení lidských zdrojů).

# Příloha č. 8

Souhrnná cenová tabulka

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za Inicializaci** | | | | | |
| **ID KL** | **Název** | **Cena v Kč bez DPH za Inicializaci** | **Sazba DPH** | **DPH v Kč** | **Cena v Kč včetně DPH za Inicializaci** |
| **SAP-001** | **APP/SAP** | 150.000,- | 21% | 31.500,- | 181.500,- |

*Pozn.: Cena za Inicializaci nesmí přesáhnout dvojnásobek měsíční ceny za poskytování Paušálních služeb dle předmětného KL.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena Paušálních služeb za měsíc** | | | | | |
| **ID KL** | **Název** | **Cena Paušálních služeb v Kč bez DPH za měsíc** | **Sazba DPH** | **DPH za měsíc v Kč** | **Cena Paušálních služeb v Kč včetně DPH za měsíc** |
| **SAP-001** | **APP/SAP** | 799.913,- | 21% | 167.981,73 | 967.894,73 |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena Paušálních služeb bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KL v příslušném měsíci, poté, co dojde k řádné Inicializaci, přičemž Poskytovateli vzniká právní nárok na úhradu ceny Paušálních služeb za měsíce, kdy byly Paušální služby poskytovány.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HR-001 - APP/SAP**  **Cena za Ad hoc služby** | | | | | |
| **Položka** | **Počet MD** | **Cena v Kč bez DPH** | **Sazba DPH** | **DPH v Kč** | **Cena v Kč včetně DPH** |
| **Cena za 1 člověkoden** | 1 | 7.990,- | 21% | 1.677,90 | 9.667,90 |
| **Celková maximální cena za Ad hoc služby** | 5920 | 47.300.800,- | 21% | 9.933.168,- | 57.233.968,- |

*Pozn.: Účastník doplní výše uvedenou Maximální cena za Ad hoc služby i do čl. 6 Smlouvy.*

# Příloha č. 9

**Realizační tým Poskytovatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice** | **Kontaktní údaje** |
| **Supervisor projektu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxx** |
| **Vedoucí projektového a provozního týmu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxx  **Telefon: xxxxxxxxxxxxx**  **E-mail: xxxxxxxxxxxxx** |
| **Vedoucí projektového a provozního týmu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxx  **Telefon: xxxxxxxxxxxxxx**  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxx** |
| **Vedoucí projektového a provozního týmu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Vedoucí projektového a provozního týmu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Administrátor projektu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant pro infrastrukturu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant pro infrastrukturu** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Technologický architekt** **SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Technologický architekt** **SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Aplikační architekt SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Aplikační architekt SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP Netweaver** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail:** xxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| **Konzultant SAP** | **Jméno a příjmení:** xxxxxxxxxxxxxxxxx  **Telefon:** xxxxxxxxxxxxxxxx  **E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx** |

# Příloha č. 10

Zásady ochrany osobních údajů

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ
   1. Poskytovatel bude pro Objednatele na základě Smlouvy zajišťovat činnosti, při kterých dochází ke zpracování dat Objednatele, která mohou obsahovat osobní údaje ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ(dále jen „**Osobní údaje**“).
   2. Osobní údaje jsou pro Objednatele zpracovávány Poskytovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy, tj. zejména bude docházet ke zpracování osobních údajů při migraci, zálohování, organizaci, ukládání a třídění dat.
   3. Za tímto účelem uvedeným výše pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů v rozsahu
      1. jméno, příjmení, kontaktní údaje;
      2. dalších Osobních údajů obsažených v registrech a číselnících spravovaných v rámci Služeb dle Smlouvy a
      3. dalších informací, které mají nebo by mohly mít povahu Osobních údajů.
2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatelem.
   2. Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je v souladu s § 8 ZOOÚ povinen jej na to neprodleně upozornit a v případě, že Objednatel toto porušení nenapraví do 15 dnů od písemného vyrozumění Poskytovatele, zastavit zpracování Osobních údajů do doby, než dojde k nápravě. Pokud tak neučiní, odpovídá za újmu, která vznikne subjektu Osobních údajů nebo Objednateli, čímž není dotčena jeho odpovědnost podle ZOOÚ.
   3. Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu takových pokynů, jestliže mohl takovou nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Pokud Objednatel i přes upozornění setrvá na takových pokynech, je Poskytovatel povinen pokyny provést.
   4. Poskytovatel je v souladu s § 10 ZOOÚ povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
   5. Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů podle § 21 ZOOÚ, je Poskytovatel ve smyslu § 20 ZOOÚ povinen na základě a v souladu s pokyny a Interní dokumentací Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli.
   6. V případě, že se kterýkoli subjekt Osobních údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a ve smyslu § 21 ZOOÚ požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.
   7. Poskytovatel odpovídá za újmu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě této Smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů („**ÚOOÚ**“) v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
   8. Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup ÚOOÚ při výkonu kontroly a zavazuje se
      1. poskytnout Objednateli kopii protokolu o kontrole,
      2. podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Objednatel požádá,
      3. informovat Objednatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem ÚOOÚ a
      4. respektovat požadavky Objednatele na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřením uložených inspektorem ÚOOÚ.
3. ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ
   1. Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
   2. Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
      1. pověří zpracováním Osobních údajů pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení ZOOÚ či jiných platných právních předpisů;
      2. nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
      3. bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
      4. bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
      5. Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
      6. zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s Interní dokumentací nebo s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
      7. písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
   3. Poskytovatel je ve smyslu § 13 odst. 2 ZOOÚ povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy; Objednatel je oprávněn si takovou dokumentaci od Poskytovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí.