

SMLOUVA O DODÁVCE A IMPLEMENTACI SYSTÉMU OPATŘENÍ K POSÍLENÍ BEZPEČNOSTI KOMUNIKAČNÍCH SÍTÍ A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Dnešního dne následující smluvní strany:

Objednatel: **Vsetínská nemocnice a.s.**
zastoupen: Ing. Martinem Pavlicou, MHA, předsedou představenstva
Ing. Věrou Prouskovou, MBA, členkou představenstva
MUDr. Martinem Metelkou, MBA, členem představenstva
Za společnost jedná předseda představenstva samostatně nebo společně alespoň dva členové představenstva.
se sídlem: Nemocniční 955, 755 01 Vsetín
IČO: 26871068
DIČ: CZ26871068
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]
kontaktní osoba: [REDACTED], náměstek pro IT a kybernetickou bezpečnost
evidenční číslo smlouvy: SML001780
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **Aricoma Enterprise Cybersecurity a.s.**
zastoupen: Ing. Tomášem Strýčkem, členem představenstva (třída A)
se sídlem: Voctářova 2500/20a, 180 00 Praha 8 - Libeň
IČO: 04772148
DIČ: CZ04772148
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 21326

kontaktní osoba: [REDACTED]
evidenční číslo smlouvy: AEC-250003
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) s přihlédnutím k § 2586 a násl. OZ tuto

**Smlouvu o dodávce a implementaci systému opatření k posílení bezpečnosti
komunikačních sítí a poskytování služeb (dále jen „Smlouva“)**

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smlouva se mezi výše uvedenými Smluvními stranami uzavírá na základě výsledku otevřeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „*Bod prostupu ve Vsetínském nemocnici a.s.*“, (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“). Jednotlivá ujednání Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky uvedenými v zadávací dokumentaci včetně jejich příloh a v souladu s nabídkou Poskytovatele podanou na Veřejnou zakázku.
- 1.2 Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující Smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
- 1.3 Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se zadávací dokumentací Veřejné zakázky, včetně všech jejích příloh (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), že ji považuje za dostatečný podklad pro plnění Veřejné zakázky, a to zejména v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazku dle Smlouvy.
- 1.4 Poskytovatel dále prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění Smlouvy, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné pro realizaci předmětu plnění Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění Smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky „Realizační tým - seznam členů“.
- 1.5 Poskytovatel dále prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
- 1.6 Poskytovatel bere na vědomí, že se předpokládá, že Objednatel bude v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“), resp. právní úpravou, která ZKB nahradí, určen jako provozovatel informačního systému základní služby, proto se Poskytovatel v průběhu plnění Smlouvy může stát významným dodavatelem dle § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**VKB**“), resp. právní úpravy, která VKB nahradí. Plnění předmětu Smlouvy, a to ve všech jeho fázích a ve všech jeho částech bude muset splňovat veškeré podmínky dle ZKB a VKB, resp. právní úpravy, která ZKB a VKB nahradí. Poskytovatel se zavazuje informovat o těchto skutečnostech všechny své poddodavatele a další osoby, s jejichž pomocí či jejichž prostřednictvím bude Poskytovatel plnit předmět Smlouvy.

- 1.7 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, připisován. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se Smluvní strany dále dohodly, že:
- v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících ze Smlouvy použije subsidiárně.
- 1.8 Není-li výslovně ve Smlouvě u lhůt či dob uvedeno, že příslušné dny jsou pracovní, jedná se o dny kalendářní.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Základním účelem, k jehož dosažení se Smlouva uzavírá, je zvýšení kybernetické bezpečnosti a úrovně zabezpečení Objednatele a jeho systémů.
- 2.2 Konkrétně je účelem Smlouvy posílení bezpečnosti komunikačních sítí a ochrana informačních systémů Objednatele před kybernetickými útoky, ochrana integrity komunikační sítě a zajištění důvěrnosti a integrity dat, a to pomocí realizace vybraných technických bezpečnostních opatření.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele za podmínek Smlouvou dále stanovených poskytnout Objednateli plnění spočívající v zajištění komplexní dodávky a implementace systému managementu bezpečnosti informací, tedy řešení spočívající v posílení Systému kybernetické bezpečnosti (dále také jako „**SKB**“) odpovídajícího požadavkům na funkcionality, výkonnost a dostupnost definovaných zejm. v příloze č. 1 a 6 Smlouvy, a dále zajištění veškerých dalších služeb a činností pro Objednatele specifikovaných ve Smlouvě (dále jen „**Plnění**“).
- 3.2 Plnění předmětu Smlouvy je rozděleno do těchto základních fází:
- Fáze 1 (analytická fáze);
 - Fáze 2 (implementační fáze);
 - Fáze 3 (provozní fáze a služby rozvoje).
- 3.3 Fáze 1 – (analytická fáze) zahrnuje následující činnosti Poskytovatele:
- provedení detailní analýzy požadavků Objednatele, jejich detailní rozpracování a verifikace s Objednatelům určenými pracovníky za účelem standardizace a optimalizace implementace v prostředí Objednatele (implementační projekt

jednotlivých opatření – může být zpracován jeden implementační projekt, ve kterém bude samostatná kapitola pro každé opatření); součástí implementačního projektu bude návrh akceptačních kritérií Fáze 2, tj. popis testování a ověřování pro účely akceptace a popis nezbytné součinnosti požadované po Objednateli; a

- zpracování harmonogramu realizace jednotlivých opatření (harmonogram projektu), který bude obsahovat časový plán prací a činností, které je nutné provést k úspěšné realizaci Plnění, a věcný popis všech fází realizace a vzájemných závislostí a vazeb jednotlivých opatření.

Výstupy: Implementační projekt a harmonogram projektu.

(dále jen „**Fáze 1**“)

3.4 Fáze 2 (implementační fáze) zahrnuje zejm. následující činnosti Poskytovatele:

- Dodávka, implementace a integrace SKB do prostředí Objednatele, přičemž SKB tvoří následující opatření (aktivity):
 - perimetrový Firewall,
- školení,
- testování,
- zajištění přípravy nasazení a vlastní nasazení SKB do produkčního provozu,

a to vše v rozsahu specifikace uvedené v příloze č. 1 Smlouvy a implementačním projektu. Dodané a naimplementované řešení SKB musí být kompatibilní se stávajícím zařízením Firewall NGFW Objednatele (interní Firewall), včetně dříve pořízených funkcionalit), a zároveň zachovat či rozšířit dříve pořízené funkcionality perimetrového Firewall a musí umožňovat napojení na současný řídicí bod, tj. centrální management.

Výstupy: Funkční SKB odpovídající specifikaci řešení a veškerým požadavkům Objednatele, zejména detailní specifikaci uvedené ve výstupech Fáze 1, veškerá související uživatelská a technická dokumentace k SKB, včetně požadovaných licencí k SKB a protokoly o Poskytovatelem provedených, úspěšně zakončených testech SKB a o proškolení určených pracovníků Objednatele v rozsahu dle přílohy č. 1 Smlouvy a implementačního projektu.

(dále jen „**Fáze 2**“)

3.5 Fáze 3 (provozní fáze a služby rozvoje) zahrnuje následující činnosti Poskytovatele:

- poskytování technické podpory, zahrnující služby maintenance licencí a podpory (full maintenance, SLA) SKB (společně dále jen „**Služby podpory**“); Služby podpory musí být poskytovány v souladu s přílohou č. 6 Smlouvy tak, že bude zajištěna kvalitní údržba SKB po dobu trvání Smlouvy s aktualizací veškeré uživatelské a technické dokumentace k SKB minimálně jedenkrát ročně a ke dni ukončení Smlouvy; Poskytovatel je povinen aplikovat průběžné legislativní změny,
a

- poskytování služeb rozvoje SKB dle požadavků Objednatele (dále jen „**Služby rozvoje**“); Služby rozvoje budou objednávány dle potřeb Objednatele v souladu s přílohou č. 6 Smlouvy, přičemž Objednatel není povinen odebrat jakýkoliv objem Služeb rozvoje. Maximální objem Služeb rozvoje činí 96 hodin za každé 4 roky poskytování Služeb rozvoje,

a to vše v rozsahu dle přílohy č. 1 a přílohy č. 6 Smlouvy.
(dále jen „**Fáze 3**“).

- 3.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují předmětu Smlouvy a veškerým podmínkám uvedeným v Zadávací dokumentaci.
- 3.7 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle Smlouvy není plněním nemožným, a že Smlouvu uzavírá po pečlivém zvážení všech možných důsledků. Poskytovatel dále prohlašuje, že se seznámil s předmětem plnění dle Smlouvy, a že Plnění může být poskytnuto způsobem a v termínech stanovených ve Smlouvě.
- 3.8 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté Plnění v souladu se všemi podmínkami Smlouvy sjednanou cenu dle Smlouvy.

IV. LHŮTA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s harmonogramem v následujících krocích (fázích):

Fáze	Zahájení Fáze	Ukončení (splnění) Fáze
Fáze 1	dnem nabytí účinnosti Smlouvy	do 1 měsíce od účinnosti Smlouvy
Fáze 2	dnem nabytí účinnosti Smlouvy	do 3 měsíců od účinnosti Smlouvy
Fáze 3	po dokončení (akceptaci) Fáze 2	po dobu neurčitou od zahájení Fáze 3

- 4.2 Místem plnění je sídlo Objednatele, není-li mezi Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Přípravné a programovací práce je Poskytovatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok Poskytovatele na navýšení ceny Plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu Objednatele.

- 4.3 Pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem. Vzdálené připojení musí být vždy realizováno přes VPN a přístup musí být vždy na konkrétní osobu.
- 4.4 Veškeré písemné výstupy, které je podle Smlouvy Poskytovatel povinen vytvořit a/nebo které při plnění Smlouvy vzniknou, budou Poskytovatelem Objednateli předány v sídle Objednatele, nebude-li mezi Smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak.

V. CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena za poskytování Plnění je sjednána dohodou Smluvních stran následovně:
- 5.1.1 Cena za poskytnutí části Plnění odpovídající Fázi 1 a Fázi 2 dle Smlouvy činí [REDACTED] včetně DPH ve výši 21 %;
- 5.1.2 Cena za poskytování části Fáze 3 odpovídající Službám podpory bez full maintenance činí [REDACTED] Kč bez DPH za každé 3 po sobě následující kalendářní měsíce poskytovaného plnění dle Smlouvy, tj. [REDACTED] Kč včetně DPH ve výši 21 %.
- 5.1.3 Cena za poskytování části Fáze 3 odpovídající Službám podpory, konkrétně full maintenance včetně maintenance licencí, činí [REDACTED] Kč bez DPH za každých 12 po sobě následujících kalendářních měsíců poskytovaného plnění full maintenance dle Smlouvy, tj. [REDACTED] Kč včetně DPH ve výši 21 %.
- 5.1.4 Cena za poskytování části Fáze 3 odpovídající Službám rozvoje činí [REDACTED] Kč bez DPH za 1 hodinu poskytovaného plnění dle Smlouvy, tj. [REDACTED] Kč včetně DPH ve výši 21 %.

Podrobný rozpad ceny za jednotlivé části Plnění je uveden v příloze č. 5 Smlouvy – Ceník.

- 5.2 Součástí cen uvedených v tomto článku Smlouvy jsou i služby a dodávky nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu Plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutné nebo účelně vynaložené při plnění závazků ze Smlouvy včetně správních poplatků a nákladů souvisejících (zejména daně, pojištění, veškeré dopravní náklady, včetně nákladů souvisejících s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu Plnění dle Smlouvy, jakož i nákladů souvisejících se zajištěním dalších podkladů, předpisů apod.).
- 5.3 Veškeré ceny uvedené v tomto článku Smlouvy jsou ceny v korunách českých (CZK). Stane-li se v průběhu trvání Smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li v závazně stanoven koeficient pro přepočítání CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny do EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.

- 5.4 Veškeré ceny uvedené v tomto článku Smlouvy jsou cenami maximálními, nejvýše přípustnými, nepřekročitelnými a jsou platné a konstantní po celou dobu platnosti Smlouvy, není-li uvedeno jinak. Cenu Plnění je možné změnit v případě změny výše sazby DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě změny sazby DPH je Poskytovatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.5 Cenu Služeb podpory a Služeb rozvoje dle odst. 5.1.2, 5.1.3 a 5.1.4 Smlouvy lze v souvislosti s uplynutím čtvrtého výročí poskytování Služeb podpory ve Fázi 3 upravit z důvodu inflace za podmínek dále uvedených:
- Inflací se rozumí Průměrná roční míra inflace, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech.
 - Počínaje pátým rokem zahájení poskytování Služeb podpory a dále do budoucna je Poskytovatel oprávněn zvýšit cenu Služeb podpory nebo Služeb rozvoje jednou ročně z důvodů inflace, a to o tolik procent, kolik procent činila Průměrná roční míra inflace za rok bezprostředně předcházející ; součástí (např. přílohou) daňového dokladu dle odst. 5.6 Smlouvy bude vymezení údajů o inflaci dle Smlouvy, přičemž Objednatel je oprávněn tuto fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, pokud inflace nebude vyjádřena správně (vrácením vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti, nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury).
 - Cena Služeb podpory nebo Služeb rozvoje upravená z důvodu inflace se považuje za sjednanou cenu, která nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 5.6 Ceny dle Smlouvy budou hrazeny na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem (dále jen „**Faktura**“ či „**Faktury**“) následovně:
- právo fakturovat cenu za poskytnutí části Plnění odpovídající Fázi 1 a Fázi 2 dle odst. 5.1.1 Smlouvy vzniká Poskytovateli pouze po akceptaci odpovídajícího plnění (Fáze 1 a Fáze 2) dle Smlouvy Objednatel na základě příslušného akceptačního protokolu ve smyslu čl. VI Smlouvy.
 - cena za poskytování části Fáze 3 dle odst. 5.1.2 Smlouvy odpovídající Službám podpory bez full maintenance bude Objednatel uhrazena čtvrtletně vždy po ukončení posledního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí (leden až březen, duben až červen, červenec až září, říjen až prosinec), v němž budou tyto Služby podpory poskytovány, přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou Fakturu vystavit nejdříve 2 pracovní dny po ukončení příslušného období, v němž budou tyto Služby podpory poskytovány; s ohledem na nemožnost přesného určení počátku zahájení poskytování Služeb podpory Smluvní strany uvádí, že nezapočne-li poskytování Služeb podpory prvního dne kalendářního čtvrtletí,

pak první Faktura za poskytování Služeb podpory bude vystavena na období od zahájení Služeb podpory do konce příslušného čtvrtletí, v němž poskytování Služeb podpory započalo, a to ve výši poměrné části ceny odpovídající tomuto období poskytování Služeb podpory;

- cena za poskytování části Fáze 3 dle odst. 5.1.3 Smlouvy odpovídající Službám podpory, konkrétně full maintenance (včetně licencí), bude Objednatelem uhrazena ročně vždy před zahájením prvního měsíce příslušného období (12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců), v němž budou tyto Služby podpory, konkrétně full maintenance (včetně licencí), poskytovány, přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou Fakturu vystavit nejdříve 2 pracovní dny před zahájením příslušného období (roku), v němž budou tyto Služby podpory poskytovány;
- cena za poskytování části Fáze 3 dle odst. 5.1.4 Smlouvy odpovídající Službám rozvoje bude Objednatelem hrazena za skutečně poskytnuté Služby rozvoje na základě hodinové sazby podle počtu řádně poskytnutých hodin plnění Služeb rozvoje v souladu se Smlouvou a přílohou č. 6 Smlouvy čtvrtletně vždy po ukončení posledního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí (leden až březen, duben až červen, červenec až září, říjen až prosinec), v němž budou Služby rozvoje poskytovány, přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou Fakturu vystavit nejdříve 2 pracovní dny po ukončení příslušného čtvrtletí, v němž budou Služby podpory poskytovány.

- 5.7 Kopie příslušných akceptačních protokolů podepsaných pověřenými zástupci obou Smluvních stran jsou povinnou náležitostí každé Faktury vystavené Poskytovatelem za poskytnutí Plnění (či jeho části) dle Smlouvy. V případě, že Plnění není akceptováno některým z uvedených způsobů, Poskytovatel není oprávněn vystavit příslušnou Fakturu, není-li výslovně uvedeno jinak.
- 5.8 Faktury musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ, obecné náležitosti účetních dokladů. Faktury zašle Poskytovatel elektronicky na adresu: [REDACTED]
- 5.9 Splatnost Faktur je stanovena do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení Faktury Objednateli. Cena za poskytnutí Plnění či jeho části se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel použije správci daně. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je povinen neprodleně o tomto písemně informovat Objednatele.

- 5.10 Nebude-li jakákoliv Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn tuto fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury.
- 5.11 Objednatel neposkytuje Poskytovateli na cenu předmětu Plnění jakékoliv zálohy.
- 5.12 Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoliv pohledávky proti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé v souvislosti se Smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno. Jakýkoliv právní úkon učiněný Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením Smlouvy bude považován za příčící se dobrým mravům.

VI. PŘEDÁVÁNÍ A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

- 6.1 Fáze 1 bude Poskytovatelem předána a Objednatelem převzata na základě akceptace v rámci akceptační schůzky, která se bude konat na základě výzvy Poskytovatele, a to následovně:
- 6.1.1 Objednatel musí být Poskytovatelem ke schůzce písemně pozván nejpozději 7 dnů před termínem akceptační schůzky s tím, že nejpozději v této lhůtě je Poskytovatel rovněž povinen předat Objednateli výstup z Fáze 1 ve formě návrhu implementačního projektu a harmonogramu. Proces připomínkování a akceptace výstupů Fáze 1 proběhne v době plnění Fáze 1 dle odst. 4.1 Smlouvy, tj. nejpozději do 3 měsíců od účinnosti Smlouvy.
- 6.1.2 Objednatel je oprávněn ve lhůtě 3 dnů od doručení příslušného návrhu výstupu Fáze 1 písemně předložit Poskytovateli své připomínky. V takovém případě je Poskytovatel povinen upravit příslušný návrh v souladu s připomínkami Objednatele (zejména pokud nesplňuje požadavky na něj stanovené Objednatelem ve Smlouvě) a předá Objednateli konečnou verzi návrhu výstupu nejpozději 3 dny od doručení připomínek Objednatele, a to společně s protokolem o zapracování připomínek Objednatele. V případě, že Objednatel své připomínky k návrhu dle tohoto odst. Smlouvy nesdělí Poskytovateli ve lhůtě zde uvedené, má se za to, že s obsahem předloženého dokumentu souhlasí. Pro odstranění jakýchkoli pochybností Smluvní strany uvádějí, že Objednatel je oprávněn požadovat doplnění, aktualizaci či zpřesnění požadavků oproti požadavkům uvedeným ve Smlouvě a v příloze č. 1 Smlouvy v rámci zpracování implementačního projektu a harmonogramu (zejm. se zohledněním specifik postupu a procesního modelu Objednatele) a Poskytovatel je povinen takovým požadavkům vyhovět. Požadavky je Poskytovatel oprávněn uplatňovat průběžně v rámci plnění Fáze 1.

- 6.1.3 V rámci akceptační schůzky bude Objednatel ověřeno, zda Fáze 1 byla dodána řádně dle příslušných ustanovení Smlouvy a pokud ano, je Objednatel povinen podepsat příslušný akceptační protokol. Podpis příslušného Akceptačního protokolu se závěrem „Akceptováno“ je jednou z podmínek pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit Fakturu za poskytnutí příslušného plnění podle Smlouvy; Faktura za Plnění dle Fáze 1 a 2 bude vystavena najednou až po akceptaci Plnění dle obou Fází.
- 6.1.4 Výsledkem akceptačního řízení Fáze 1 mohou být stavy:
- **Akceptováno**, pokud Poskytovatel zpracuje implementační projekt a harmonogram v souladu se všemi podmínkami Smlouvy, zejm. v souladu s odst. 6.1.2 a 6.1.3 Smlouvy,
 - **Neakceptováno**, pokud Poskytovatel řádně a včas nezpracuje implementační projekt a harmonogram v souladu se všemi podmínkami Smlouvy; v tomto případě Poskytovateli nevzniká nárok na zaplacení smluvní ceny.
- 6.2 Fáze 2 nebo její dílčí části (aktivity) budou Poskytovatelem předány a Objednatel převzatý na základě dále popsaného akceptačního řízení:
- 6.2.1 Účelem akceptačního řízení je ověřit, zda SKB či jeho dílčí část odpovídá schváleným funkčním a technickým specifikacím a všem Objednatel požadovaným parametrům (výkonnostním, provozním, bezpečnostní apod.), zejména technické specifikaci dle přílohy č. 1 Smlouvy a specifikaci uvedené ve výstupech Fáze 1. V rámci akceptačního řízení se bude předaný SKB či jeho dílčí část ověřovat a testovat podle vzájemně odsouhlasených akceptačních kritérií, které navrhne Poskytovatel ve Fázi 1 jakožto součást výstupů Fáze 1.
- 6.2.2 Poskytovatel vyzve Objednatele k zahájení akceptačního řízení pro příslušné plnění dle Smlouvy (Fáze 2 či její dílčí část) a předá takové plnění Objednateli na základě předávacího protokolu nejpozději 10 dní před termínem ukončení této fáze Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn předávat průběžně jednotlivé dílčí části (aktivity) Fáze 2, avšak nárok na vystavení faktury za Fází 1 a 2 vzniká až po dokončení a akceptaci kompletní Fáze 2.
- 6.2.3 Řízení o akceptaci Fáze 2 či její dílčí části je zahájeno dnem skutečného předání takového plnění a je ukončeno podpisem příslušného akceptačního protokolu Objednatel (dále jen „**Akceptační protokol**“), který bude obsahovat minimálně:
- popis Plnění nebo jeho části, které byly předmětem akceptace;
 - záznam průběhu akceptačního řízení;
 - seznam akceptačních testů se záznamem jejich výsledků;

- seznam zjištěných vad s jejich klasifikací dle kategorií;
- výsledek akceptačního řízení.

6.2.4 Není-li výslovně ujednáno jinak, akceptační řízení za každou aktivitu Fáze 2 dle Smlouvy lze zahájit pouze na základě předání všech požadovaných plnění pro příslušnou aktivitu Fáze 2 dle Smlouvy. Objednatel provede oponentní řízení převzatého plnění a nejméně 3 dny před ukončením akceptačního řízení, které se koná v dohodnutém termínu, sdělí Poskytovateli výhrady k předanému plnění s vyznačením jejich závažností. V akceptačním řízení budou projednány výhrady Objednatele a stanovena výsledná závažnost připomínek vad a nedodělků, včetně termínů jejich odstranění, přičemž Objednatel vezme do úvahy stanovisko Poskytovatele. Výsledky tohoto řízení budou uvedeny do Akceptačního protokolu.

6.2.5 Kategorizace vad předávaného plnění dle Smlouvy při akceptačním řízení, není-li ve výstupech Fáze 1 stanoveno jinak:

- Vada kategorie A

Popis vady: Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti SKB nebo jeho části a dále vady, které znemožňují užívání SKB nebo jeho části Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.

- Vada kategorie B

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti SKB nebo jeho části. SKB nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování SKB nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz.

- Vada kategorie C

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost SKB nebo jeho části.

6.2.6 Výsledkem akceptačních řízení Fáze 2 či její dílčí části mohou být dva stavy:

6.2.6.1 **Akceptováno.** V případě, že Objednatel v průběhu akceptačního řízení Fáze 2 nenalezne v předaném plnění dle Smlouvy žádné vady ani nedodělky (dle kategorizace vad stanovené Smlouvou, resp. výstupy Fáze 1), nebo budou v průběhu akceptačního řízení shledány v předaném plnění Objednatelem akceptovatelné vady nebo nedodělky kategorie C, avšak přes uvedené bude předvedena způsobilost Plnění sloužit svému účelu, uvede Objednatel do Akceptačního protokolu, že předané plnění bylo akceptováno a akceptační protokol potvrdí svým

podpisem. V případě vad nebo nedodělků kategorie A nebo B nebude Objednatel plnění ve Fázi 2 akceptovat. Podpis Akceptačního protokolu Objednatelem s výsledkem „Akceptováno“ nezbavuje Poskytovatele povinnosti odstranit případné vady a nedodělky (tj. výhrady Objednatele) uvedené v příslušném Akceptačním protokolu, a to ve lhůtách v akceptačním protokolu uvedených (nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, resp. nebude-li ve výstupech Fáze 1 stanoveno jinak, maximální lhůta na odstranění jakékoliv vady/nedodělků kategorie C nepřesáhne 15 dnů; vše od doručení Akceptačního protokolu se stavem „Akceptováno“ v listinné či elektronické podobě Poskytovateli). Po odstranění všech případných vad a nedodělků podepíší Smluvní strany doklad prokazující odstranění všech případných vad a nedodělků. Vady kategorie C mohou být na základě dohody Smluvních stran převedeny do fáze poskytování Služeb podpory.

6.2.6.2 **Neakceptováno.** V případě, že budou v průběhu akceptačního řízení v předaném plnění dle Smlouvy Objednatelem shledány zásadní vady a nedodělky a nebude předvedena způsobilost Plnění sloužit svému účelu, není předané plnění akceptováno a není rovněž považováno za poskytnuté v souladu se Smlouvou. V Akceptačním protokolu bude Objednatelem uvedeno, že předané plnění nebylo akceptováno, včetně popisu zjištěných vad/nedostatků a Objednatel doručí Akceptační protokol Poskytovateli, který napraví tyto vady/nedostatky a předloží plnění k nové akceptaci. Tento proces se bude opakovat, dokud nebude možné ze strany Objednatele v Akceptačním protokolu zaznamenat výsledek „**Akceptováno**“, a to v lhůtě dle čl. IV odst. 4.1. Smlouvy.

6.2.7 Kategorizaci vad předávaného plnění ve smyslu odst. 6.2.5 Smlouvy stanovuje při akceptačním řízení výhradně Objednatel. V případě změny, částečného řešení nebo vyřešení vady Objednatel může kategorii vady změnit dle závažnosti jejích dopadů.

6.2.8 Předání/převzetí Fáze 2 (implementační fáze) či její dílčí části je možné pouze na základě akceptačního řízení s výsledkem „Akceptováno“, přičemž podpis příslušného Akceptačního protokolu Objednatelem pro všechna dokončená plnění Fáze 2 je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit Fakturu za poskytnutí části Plnění odpovídající Fázi 1 a 2. Tato skutečnost nezbavuje Poskytovatele jeho povinnosti odstranit případné vady zjištěné v rámci akceptačního řízení způsobem uvedeným v odst. 6.2.6.1 Smlouvy.

6.3 Nebude-li stanoveno jinak, Služby podpory a Služby rozvoje v rámci Fáze 3 budou Objednatelem přebírány na základě akceptace. Poskytovatel je povinen předat

Objednateli doklady prokazující skutečný rozsah a kvalitu poskytovaného plnění. Před akceptací bude Objednatelem ověřeno, zda plnění bylo dodáno řádně dle příslušných ustanovení Smlouvy a pokud ano, je Objednatel povinen podepsat příslušný Akceptační protokol, jehož přílohou budou příslušné doklady o poskytovaném plnění.

- 6.4 Bližší podmínky poskytování Služeb podpory a Služeb rozvoje včetně procesu objednávání Služeb rozvoje jsou upraveny v příloze č. 6 Smlouvy.

VII. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1 Poskytovatel je povinen:

- 7.1.1 poskytovat řádně a včas Plnění podle Smlouvy bez faktických a právních vad;
- 7.1.2 postupovat při Plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění Smlouvy (či jeho dílčí částí), které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- 7.1.3 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování plnění dle Smlouvy. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu;
- 7.1.4 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění dle Smlouvy ovlivnit;
- 7.1.5 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
- 7.1.6 na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout součinnost dalším dodavatelům Objednatele;
- 7.1.7 provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz dotčených pracovišť Objednatele;
- 7.1.8 dodržovat provozní řád v místě plnění a provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu Smlouvy, a které budou přítomny v prostorách Objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy tak, jak s nimi byly seznámeny Objednatelem;

- 7.1.9 informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy a akceptovat jeho pokyny a připomínky k plnění předmětu Smlouvy;
- 7.1.10 použít veškeré podklady předané mu Objednatelem pouze pro účely Smlouvy a zabezpečit jejich řádné vrácení Objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití;
- 7.2 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou k řádné realizaci předmětu Smlouvy, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění Smlouvy, oprávněna požadovat.
- 7.3 Objednatel je v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy oprávněn zejména udělovat Poskytovateli závazné pokyny pro výkon všech činností, ke kterým se Poskytovatel na základě Smlouvy zavázal; tyto pokyny jsou závazné, není tím však dotčena odpovědnost Poskytovatele za včasné upozornění Objednatele na jejich nevhodnou povahu.
- 7.4 Objednatel má právo přesvědčit se kdykoliv v průběhu realizace plnění Smlouvy o stavu realizace plnění a Poskytovatel mu k tomuto musí vytvořit přiměřené podmínky, případné náklady nese Poskytovatel.
- 7.5 Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, součinnost zaměstnanců Objednatele dle Smlouvy bude poskytována pouze v pracovní době (od 8:00 do 16:00 hodin). Poskytovatel uvede v rámci Fáze 1 v implementačním projektu a harmonogramu předpokládané období a rozsah součinnosti, která bude potřebná ze strany Objednatele.
- 7.6 *Neobsazeno.*
- 7.7 *Neobsazeno.*
- 7.8 Poskytovatel a jeho případní poddodavatelé jsou odpovědní za zajištění, aby všichni zaměstnanci pracující při realizaci předmětu Smlouvy měli oprávnění k výkonu práce v České republice dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a že jejich pracovněprávní vztah bude v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a prováděcími právními předpisy.
- 7.9 Poskytovatel a jeho případní poddodavatelé jsou povinni zajistit rovnost a spravedlivé a důstojné zacházení se všemi svými zaměstnanci, včetně spravedlivého a rovného odměňování za práci.

Sankce vůči Rusku a Bělorusku

- 7.10 Poskytovatel odpovídá za to, že platby poskytované Objednatelem dle této Smlouvy nebudou přímo nebo nepřímo ani jen zčásti poskytnuty osobám, vůči kterým platí tzv. individuální finanční sankce ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům

vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. sankčních seznamech (dle příloh č. 1 obou nařízení); bude-li kterékoliv z nařízení v budoucnu nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.

7.11 Poskytovatel odpovídá za to, že po dobu trvání Smlouvy nejsou naplněny podmínky uvedené v nařízení Rady (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, tedy zejména, že Poskytovatel není:

- ruským státním příslušníkem, fyzickou nebo právnickou osobou se sídlem v Rusku,
- právnickou osobou, která je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněna některou z osob dle předešlé odrážky, nebo
- fyzickou nebo právnickou osobou, která jedná jménem nebo na pokyn některé z osob uvedených v předešlých odrážkách.

Poskytovatel odpovídá za to, že po dobu trvání Smlouvy žádná z výše uvedených podmínek není naplněna ani u jeho poddodavatele (nebo jiné osoby prokazující za Poskytovatele kvalifikaci), který se bude na plnění této Smlouvy podílet z více jak 10 % hodnoty Plnění.

7.12 Poskytovatel je povinen Objednatele bezodkladně informovat o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost Poskytovatele dle odst. 7.12 nebo 7.13. tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel je současně povinen kdykoliv poskytnout Objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti informací dle odst. 7.12. nebo 7.13. tohoto článku Smlouvy.

7.13 Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 7.12. nebo 7.13. tohoto článku Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy; odstoupení se však nedotýká povinností Poskytovatele vyplývajících ze záruky za jakost, odpovědnosti za vady, povinnosti zaplatit smluvní pokutu, povinnosti nahradit škodu a povinnosti zachovat důvěrnost informací souvisejících s plněním dle této Smlouvy.

7.14 Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 7.12. nebo 7.13. tohoto článku Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

VIII. PODDODAVATELÉ, REALIZAČNÍ TÝM, OPRÁVNĚNÉ OSOBY, CENTRÁLNÍ ZADAVATEL

8.1 Poddodavatelé

- 8.1.1 Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu Smlouvy provést sám, nebo s využitím poddodavatelů, uvedených spolu s rozsahem jejich plnění v příloze č. 2 Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to ve smyslu ust. § 105 odst. 3 ZZVZ; Poskytovatel je povinen své poddodavatele smluvně zavázat tak, aby plnili veškeré povinnosti Poskytovatele uvedené v této smlouvě, ve stejném rozsahu jako je zavázán sám Poskytovatel. Poskytovatel je povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele předložit smlouvu uzavřenou mezi ním a poddodavatelem, ze které vyplývá tento závazek.
- 8.1.2 Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací a zkušeností, které původní poddodavatel prokázal za Poskytovatele. Objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady ve stanovené lhůtě předloženy.
- 8.1.3 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavateli Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

8.2 Realizační tým

- 8.2.1 Poskytovatel určuje k plnění předmětu Smlouvy realizační tým. Jmenné složení realizačního týmu je uvedeno v příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Realizační tým**“). Poskytovatel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění předmětu Smlouvy profesionální složení Realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými ve Smlouvě.
- 8.2.2 Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků (technické kvalifikace). V případě změny těchto osob (členů Realizačního týmu) je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele, tento souhlas je oprávněna vydat oprávněná osoba Objednatele ve věcech smluvních. Nová osoba Poskytovatele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v Zadávací dokumentaci, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty.

8.2.3 Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí významných změn ve složení Realizačního týmu v době plnění Smlouvy. Současně si Objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena Realizačního týmu pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s Objednatelem. Veškeré případné náklady související s výměnou člena Realizačního týmu nese výlučně Poskytovatel.

8.3 Oprávněné osoby

8.3.1 Každá ze Smluvních stran dále jmenuje oprávněné osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Oprávněné osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění Smlouvy a dále:

- osoby oprávněné ve věcech smluvních jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí Plnění dle čl. 6 Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační či jiné protokoly dle Smlouvy.
- osoby oprávněné ve věcech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 10 Smlouvy.

8.3.2 Oprávněné osoby budou oprávněny činit rozhodnutí závazná pro Smluvní strany ve vztahu ke Smlouvě v rámci své pravomoci. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárními orgány, však nejsou oprávněny provádět změny ani zrušení Smlouvy, nebude-li jim udělena speciální plná moc.

8.3.3 Oprávněnými osobami za Objednatele jsou:

- i) ve věcech smluvních: [REDACTED]r
- ii) ve věcech technických: [REDACTED]

8.3.4 Oprávněnými osobami za Poskytovatele jsou:

- (i) ve věcech smluvních: [REDACTED]
- (ii) ve věcech technických: [REDACTED]

8.3.5 Každá ze Smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou Smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

IX. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI A PRÁVO UŽITÍ

- 9.1 Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.
- 9.2 Vzhledem k tomu, že součástí Plnění dle Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**AZ**“), je k těmto součástem Plnění poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
- 9.2.1 Objednatel je oprávněn veškeré součásti Plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu AZ (dále jen „**Autorské dílo**“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 9.2.2 Objednatel je oprávněn Autorské dílo užívat dle níže uvedených licenčních podmínek (dále jen „**Licence**“), a to od okamžiku účinnosti poskytnutí Licence, přičemž Poskytovatel poskytuje Objednateli Licenci s účinností, která nastává okamžikem předání Plnění či jeho části, jehož je Autorské dílo součástí.
- 9.2.3 Nevyplyvá-li z příloh Smlouvy jinak, je Licence udělena jako nevýhradní k užití Autorského díla Objednatelům k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení všech pochybností to znamená, že:
- Licence je udělena jako neodvolatelná;
 - Licence je dále udělena na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k Autorskému dílu, bez omezení územního rozsahu;
 - v případě SW, který je součástí Plnění, se Licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze tohoto SW upraveného na základě Smlouvy;
 - Objednatel je bez potřeby jakéhokoli dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k jejímu užití třetí osobě postoupit;
 - Licenci není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti;
 - Licence umožňující Objednateli SKB uživatelsky upravovat, pokud nebude nutné zasahovat do zdrojového kódu (tj. např. úprava formulářů, modifikace dle konkrétní činnosti/procesu apod.)
- 9.2.4 Současně Poskytovatel uděluje Objednateli souhlas ode dne účinnosti poskytnuté Licence dle Smlouvy provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat jej do

dalších autorských děl, zařazovat jej do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob;

- 9.2.5 V souvislosti s poskytnutou Licencí je Poskytovatel povinen, s výjimkami uvedenými v odst. 9.3 Smlouvy a 9.4 Smlouvy, nejpozději ke dni ukončení akceptace Plnění či jeho části předat Objednateli zdrojový kód každé jednotlivé části Autorského díla, která je počítačovým programem, a která je Objednateli poskytována na základě Plnění dle Smlouvy jako customizované plnění, aby s ním mohl Objednatel libovolně nakládat. Pro účely této Smlouvy se customizovaným plněním rozumí veškeré úpravy řešení dle požadavků Objednatele. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručovat možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením počítačového programu či její části a jeho verze a dne předání zdrojového kódu. O předání technického nosiče dat bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 9.3 Je-li součástí Plnění tzv. proprietární software (dále jen „**Proprietární software**“), u kterého Poskytovatel nemůže poskytnout Objednateli oprávnění dle odst. 9.2.1 až 9.2.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, postačí, aby Objednatel nabyl k takovému software nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu trvání Smlouvy, bez územního omezení a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření Smlouvy. Smluvní strany výslovně uvádějí, že součástí takového nevýhradního oprávnění není právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy či změny Proprietárního software či dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob, ani se u Proprietárního software nevyžaduje poskytnutí zdrojových kódů k takovému software.
- 9.4 Je-li součástí Plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže poskytnout Objednateli oprávnění dle odst. 9.2.1 až 9.2.5 Smlouvy nebo dle odst. 9.3 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a zároveň možnost užití takového software Objednatelům k účelu sjednanému Smlouvou dle podmínek smlouvy.
- 9.5 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy.
- 9.6 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jím dodané plnění podle Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba

úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění dle Smlouvy. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání SKB či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

- 9.7 S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací Plnění dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.
- 9.8 Poskytovatel podpisem Smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytování Plnění dle Smlouvy.
- 9.9 Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl předmět Plnění Smlouvy užívat řádně a nerušeně. Jestliže se jakékoliv prohlášení Poskytovatele v tomto článku ukáže nepravdivým nebo Poskytovatel poruší jinou povinnost dle tohoto článku Smlouvy, jde o podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti. Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčeno ani omezeno právo Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat vedle smluvní pokuty v plné výši.
- 9.10 Poskytovatel poskytne Objednateli na jeho písemnou žádost veškerou nezbytně nutnou součinnost pro změnu poskytovatele, a to před ukončením této Smlouvy nebo její části, tj. v průběhu výpovědní doby i po jejím ukončení, případně bezodkladně po obdržení písemné žádosti Objednatele tak, aby byl zajištěn bezproblémový přechod k novému poskytovateli (dále jen „**Exit plán**“). Nezbytně nutná součinnost v rámci Exit plánu bude zahrnovat zejména:
- aktivní spolupráci Poskytovatele při migraci dat při přechodu k jinému poskytovateli, vč. zajištění exportu v dohodnutém či Objednatelem určeném formátu dat,
 - poskytnutí úplné a aktuální provozní dokumentace k Plnění (dokumentace musí zahrnovat kompletní elektronickou kopii veškeré dokumentace, kterou Poskytovatel vytvořil v rámci Plnění s tím, že bude aktualizována tak, aby odrážela stav k datu ukončení Plnění),
 - prokazatelné odstranění dat na HW prostředcích Poskytovatele,
 - poskytnutí další konzultace Objednateli a případnému novému poskytovateli (nad rámec shora uvedených povinností) spojené zejména s přípravou nového dodavatele na výkon Služeb podpory či Služeb rozvoje; konzultace budou poskytovány na základě písemného vyžádání Objednatele.

Objednatel má právo žádost o součinnost učinit kdykoliv po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy a Poskytovatel je povinen tuto součinnost poskytnout ještě 3 další měsíce po ukončení platnosti této Smlouvy či její části. V souvislosti s poskytnutím součinnosti v rámci Exit plánu nenáleží Poskytovateli odměna za prvních 50 hodin, kdy tyto jsou zahrnuty v ceně Plnění. V souvislosti s poskytnutím součinnosti v rámci Exit plánu náleží Poskytovateli odměna za 51. a každou další Objednatelům odsouhlasenou hodinu součinnosti ve výši jednotkové ceny za hodinu Služeb rozvoje. Součinnost v rámci Exit plánu bude poskytována nejvýše v rozsahu 100 hodin. Exit plán bude dále upřesněn v implementačním projektu zpracovaném Poskytovatelem.

X. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

- 10.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část Plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
- 10.2 Žádná ze stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 10.3 Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti Smlouvy bude mít sjednanu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně 30.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy na vyžádání Objednateli. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odst. Smlouvy, bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
- 10.5 Poskytovatel přebírá závazek a odpovědnost za vady Plnění, jež bude mít Plnění (či jeho dílčí část) v době jeho předání Objednateli a dále za vady, které se na Plnění (či jeho dílčí části) vyskytnou v průběhu záruční doby. Poskytovatel v souvislosti s odpovědností za vady Plnění poskytuje Objednateli níže specifikovanou záruku.

- 10.6 Nevyplyvá-li z příloh Smlouvy jinak (zejm. v příloze č. 1 Smlouvy může být pro konkrétní zařízení požadována jiná min. délka záruky), poskytovatel poskytuje Objednateli ve smyslu § 2619 OZ záruku za jakost v délce 60 měsíců na to, že předané Plnění bude mít vlastnosti stanovené Smlouvou a výstupy Fáze 1 (u části plnění odpovídající Službám podpory nebo Službám rozvoje případně i vlastnosti stanovené příslušnou objednávkou), bude bez jakýchkoliv nedodělků či vad. Záruční doba počíná běžet u části Plnění odpovídajícího Fázi 1 a Fázi 2 ode dne předání a převzetí kompletní Fáze 2 Objednatelem, u části Fáze 3 odpovídající Službám rozvoje vždy ode dne předání a převzetí příslušného plnění.
- 10.7 Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat Plnění či jeho část pro vady, za které odpovídá Poskytovatel. Veškeré činnosti nutné či související s vyřízením reklamací vad činí Poskytovatel sám na své náklady v součinnosti s Objednatelem a v jeho provozní době tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost Objednatele.
- 10.8 Není-li mezi Smluvními stranami sjednáno jinak, je Poskytovatel povinen jakékoliv vady Plnění či jeho části, které vzniknou v době trvání záruky odstraňovat na své náklady, a to v souladu s režimem SLA uvedeným v příloze č. 6 Smlouvy. Kategorii vady/chyby/incidentu určuje Objednatel; Poskytovatel je případně oprávněn se ke kategorizaci vyjádřit v souladu s přílohou č. 6 Smlouvy.

XI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

11.1 Smluvní pokuty:

- i) v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím plnění odpovídajícího Fázi 1 nebo Fázi 2 v termínu dle Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■■■■ Kč, a to za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno oprávnění Objednatele požadovat náhradu škody, a to odpovídají také ztrátě či snížení dotace na předmět plnění Smlouvy;
- ii) v případě jakéhokoliv nedodržení lhůt pro odstranění vad či nedodělků předaného (akceptovaného) plnění ve smyslu odst. 6.2.6.1 Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit následující smluvní pokuty, není-li ve výstupech Fáze 1 stanoveno jinak:
 - vada kategorie C: ■■■■■ Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivou vadu;
- iii) v případě porušení povinnosti poskytování Služeb podpory, konkrétně SLA, v požadované kvalitě, tj. dle požadavků uvedených příloze č. 6 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli následující smluvní pokuty:
 - nedodržení lhůty odezvy (response time) u vady/chyby/incidentu kategorie A (kritická): ■■■■■ Kč za každých i započatých 60 minut prodlení a jednotlivou

vadu/chybu/incident;

- nedodržení lhůty odezvy (response time) u vady/chyby/incidentu kategorie B (závažná): ■■■■,- Kč za každých i započatých 60 minut prodlení a jednotlivou vadu/chybu/incident;
 - nedodržení lhůty odezvy (response time) u vady/chyby/incidentu kategorie C (běžná): ■■■■,- Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivou vadu/chybu/incident;
 - nedodržení lhůty řešení (repair time) u vady/chyby/incidentu kategorie A (kritická): ■■■■ Kč za každých i započatých 60 minut prodlení a jednotlivou vadu/chybu/incident;
 - nedodržení lhůty řešení (repair time) u vady/chyby/incidentu kategorie B (závažná): ■■■■ Kč za každých i započatých 60 minut prodlení a jednotlivou vadu/chybu/incident.
 - nedodržení dostupnosti SKB dle přílohy č. 6 Smlouvy: ■■■■ Kč za nedodržení každé desetiny % pod úrovní 99,95 % a ■■■■,- Kč za nedodržení každé desetiny % pod úrovní 99,00 %.
- iv) v případě porušení povinnosti Poskytovatele udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu dle odst. 10.4 Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■■■ Kč za každý i započatý měsíc, v němž nebude mít uzavřenou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry;
- v) v případě porušení povinností k ochraně důvěrných informací dle článku XII. Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■■■,- Kč za každý jednotlivý případ porušení;
- vi) provede-li Poskytovatel změnu v realizačním týmu v rozporu s odst. 8.2.2 Smlouvy anebo neprovede změnu v realizačním týmu v souladu s požadavky Objednatele dle odst. 8.2.3 Smlouvy, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši ■■■■,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, a to i opakovaně pokud nedojde k nápravě do 14 dnů od předchozího zjištěného porušení;
- vii) provede-li Poskytovatel změnu poddodavatele v rozporu s odst. 8.1.2. Smlouvy anebo nebude-li informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích v rozporu s odst. 8.1.1. Smlouvy anebo nezaváže-li smluvně všechny své poddodavatele, aby plnili veškeré povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě ve stejném rozsahu jako je zavázán sám Poskytovatel v rozporu s odst. 8.1.1. Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■■■ Kč za každý jednotlivý případ porušení, a to i opakovaně pokud nedojde k nápravě do 14 dnů od předchozího zjištěného porušení.

- 11.2 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na zákonný úrok z prodlení ve výši dle příslušných právních předpisů.
- 11.3 Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody včetně případné újmy nemajetkové; nárok na náhradu škody je Objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty utvrzena.
- 11.4 Smluvní pokuta i úrok z prodlení jsou splatné do třiceti (30) dnů po obdržení jejich vyúčtování.

XII. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 12.1 Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci uzavírání a plnění Smlouvy, dále informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou i z jejího plnění, stejně jako případné utajované informace ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti (dále jen „**Zákon o ochraně utaj. informací**“) jsou důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“). Smluvní strany sjednávají, že Důvěrnými informacemi jsou veškeré Objednatelem poskytnuté informace, podklady a dokumenty, pokud nejsou běžně dostupné ve veřejných zdrojích.
- 12.2 Pro ochranu utajovaných informací dle Zákona o ochraně utaj. informací je Poskytovatel povinen dodržovat tento zákon. Smluvní strany se dohodly, že Důvěrné informace nikomu neprozradí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- 12.2.1 Smluvní strany mají povinnost stanovenou právním předpisem, a/nebo
- 12.2.2 takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, a/nebo
- 12.2.3 se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku Smlouvy.
- 12.3 Vyjma výše uvedeného se Poskytovatel zavazuje, že bude chránit a utajovat před třetími osobami skutečnosti tvořící obchodní tajemství, Důvěrné informace a jiné skutečnosti, které mu byly poskytnuty v rámci smluvního vztahu s Objednatelem.
- 12.4 Pokud je sdělení Důvěrných informací třetí osobě nezbytné pro plnění závazků Poskytovatele vyplývajících mu ze Smlouvy, může Poskytovatel tyto Důvěrné informace poskytnout pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a za předpokladu, že tato třetí osoba před započatím činnosti písemně potvrdí svůj závazek zachování mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací, jinak je za toto porušení odpovědný v plném rozsahu Poskytovatel.
- 12.5 V případě uplatnění smluvních pokut a náhrady škody není dotčena hmotná a trestní

odpovědnost fyzických osob, které za Poskytovatele jednaly a závazek mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací nedodržely.

- 12.6 Závazek k mlčenlivosti a ochrany Důvěrnosti informací je platný bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.
- 12.7 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených ve Smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.
- 12.8 V případě, že bude při plnění Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, Smluvní strany se zavazují uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů, a to před zahájením zpracování.

XIII. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, MOŽNOSTI UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1 Smlouva je v případě Fáze 3 (Služby podpory a Služby rozvoje) uzavřena na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Objednatelem a Poskytovatelem a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.
- 13.3 Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat:
- a) prodlení Poskytovatele s poskytováním Plnění či jeho části ve sjednaných termínech delší než 30 dnů, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 dnů od doručení takovéto výzvy;
 - b) další případy, o kterých tak výslovně stanoví Smlouva.
- 13.4 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:
- a) v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - b) provede-li Poskytovatel změnu v realizačním týmu v rozporu s odst. 8.2.2 Smlouvy anebo neprovede změnu v realizačním týmu v souladu s požadavky Objednatele dle odst. 8.2.3 Smlouvy, nebo

- c) dojde k významné změně kontroly nad dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění dle této Smlouvy ve smyslu písm. n) přílohy č. 7 VKB, nebo
 - d) proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.5 Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, za což se považuje prodlení Objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle Smlouvy o více než 30 dní, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení s žádostí o jeho nápravu.
- 13.6 Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži Objednatele.
- 13.7 Smluvní strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně.
- 13.8 Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu, a Smlouva skončí uplynutím příslušného roku (výročí) poskytování Služeb podpory ve Fázi 3, přičemž toto oprávnění může Objednatel uplatnit až v rámci Fáze 3 dle Smlouvy; Poskytovatel je oprávněn výpověď využít nejdříve po uplynutí 4 let od zahájení Fáze 3. V případě výpovědi Objednatele musí být písemná výpověď Poskytovateli doručena nejpozději 3 měsíce před uplynutím příslušného roku (výročí) poskytování Služeb podpory ve Fázi 3 dle Smlouvy, v případě výpovědi Poskytovatele musí být písemná výpověď Objednateli doručena nejpozději 6 měsíců před uplynutím příslušného roku (výročí) poskytování Služeb podpory ve Fázi 3 dle Smlouvy, jinak je výpověď neplatná, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 13.9 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací, jakož i ostatní práva a povinnosti založená Smlouvou, která mají podle zákona nebo Smlouvy trvat i po jejím zrušení.

XIV. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1 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 Smlouvy.
- 14.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

- 14.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených v čl. VIII Smlouvy nebo na jeho základě, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran.
- 14.4 Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě Smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem Smlouvy. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy, bude učiněno či dáno písemně. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou schránkou či elektronickou poštou, a to na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví Smlouvy, nebo na takové adresy, které si Smluvní strany vzájemně písemně oznámí.
- 14.5 Oznámení správně adresovaná se považují za doručená
- dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDS**“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
 - dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
 - dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
 - dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu Smluvní strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce pošty.
- 14.6 Informace a materiály, které obsahují osobní údaje či důvěrné informace, budou doručovány buď osobně, nebo zasílány elektronicky prostřednictvím šifrovaného distribučního kanálu určeného Objednatelem.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Smluvní strany si podpisem Smlouvy sjednávají (pokud Smlouva nestanoví jinak), že závazky Smlouvou založené budou vykládány výhradně podle obsahu Smlouvy, bez přihlídnutí k jakékoli skutečnosti, která nastala a/nebo byla sdělena, jednou stranou druhé straně před uzavřením Smlouvy. Ujednání dle odst. 1.1 Smlouvy tímto není dotčeno.
- 15.2 Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Žádný projev stran učiněný po uzavření Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou

Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

- 15.3 Smluvní strany se podpisem Smlouvy dohodly, že vyloučí aplikaci ustanovení § 557 OZ.
- 15.4 Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 15.5 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření Smlouvy.
- 15.6 Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 OZ.
- 15.7 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 OZ přebírá nebezpečí změny okolností. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená ve Smlouvě.
- 15.8 Práva vyplývající ze Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 4 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.9 Není-li stanoveno jinak, jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající ze Smlouvy výhradně jazyk český, případně slovenský, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu Smlouvy.
- 15.10 Stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do 5 pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 15.11 Vztahy Smluvních stran Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména OZ. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou v první řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice podle právního řádu ČR.
- 15.12 Žádné ustanovení Smlouvy nesmí být vykládáno tak, aby omezovalo oprávnění Objednatele uvedená v Zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
- 15.13 Smlouva bude uzavřena v elektronické podobě, přičemž každá Smluvní strana obdrží její elektronický originál.
- 15.14 Pokud Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu zašle k

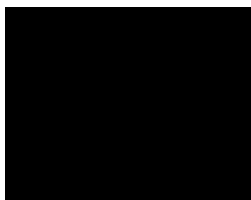
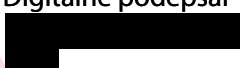
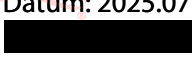
uveřejnění v registru smluv Objednatel. Pokud Poskytovatel považuje některé informace v této Smlouvě či jejích přílohách za své obchodní tajemství, označí tyto části nejpozději při uzavření této Smlouvy, a to včetně podrobného odůvodnění, že tyto informace naplňují veškeré znaky dle § 504 OZ. Pokud Poskytovatel řádně prokáže, že určité informace naplňují znaky obchodního tajemství ve smyslu § 504 OZ, bude Objednatel postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy.

15.15 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

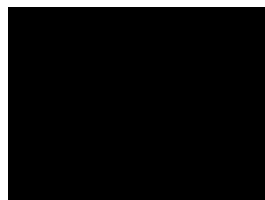
- Příloha č. 1 – Technická specifikace
- Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů (vč. rozsahu jejich plnění) - *neobsazeno*
- Příloha č. 3 – Realizační tým
- Příloha č. 4 – Specifikace Proprietárního software - *neobsazeno*
- Příloha č. 5 – Ceník
- Příloha č. 6 – SLA

Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, což stvrzují svými podpisy.

Ve Vsetíně
za Objednatele:

 Digitálně podepsal

Datum: 2025.07.28


Vsetínská nemocnice a.s.
Ing. Věra Prousková, MBA
členka představenstva

 Digitálně podepsal

Datum: 2025.07.28


Vsetínská nemocnice a.s.
MUDr. Martin Metelka, MBA
člen představenstva

V Praze
za Poskytovatele:

 Digitálně podepsal

Datum: 2025.07.30

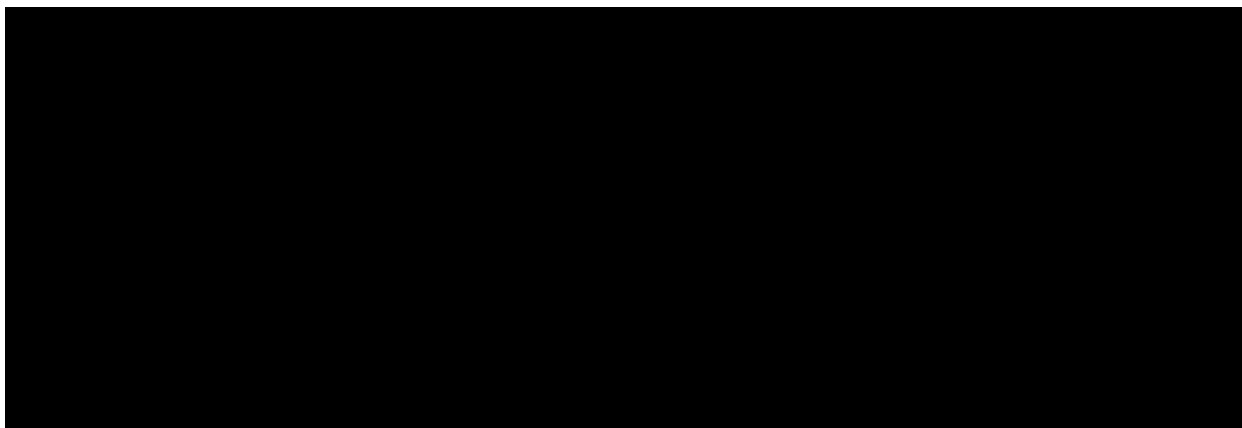
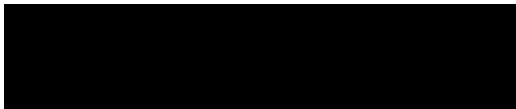

Aricoma Enterprise Cybersecurity a.s.
Ing. Tomáš Strýček
člen představenstva

Příloha č. 2 zadávací dokumentace – technická specifikace

1 Perimetrový Firewall	2
------------------------------	---

Perimetrový Firewall

Požadavky zadání plníme produkty:



Management

Požadované množství: ■ ks

Požadavky na Management

Podpora výrobce je požadována v režimu 24/7 a je součástí dodávky po dobu min. 5 let. Všechny licence potřebné ke spuštění požadovaných funkcionalit musí být součástí dodávky zařízení včetně jejich podpory výrobcem min. po dobu ■

Firewall

Požadované množství: ■ ks

Požadavky na Firewall

Základním požadavkem pro bezpečnostní zařízení typu firewall je, že musí být jako celek složen z komponent jednoho výrobce, včetně všech poskytovaných funkcionalit typu IPS, databází pro URL kategorizaci apod. Podpora výrobce je požadována v režimu 24/7 a je součástí dodávky po dobu min. 5 let. Všechny licence potřebné ke spuštění požadovaných funkcionalit musí být součástí dodávky zařízení včetně jejich podpory výrobcem min. po dobu ■ let.

Nabízené řešení musí být realizované v režimu vysoké dostupnosti.

Požadované parametry	Splňuje ANO/NE, hodnota (vyplní účastník v rámcí své

	nabídky; nesplnění být jediného požadavku představuje nesplnění zadávacích podmínek)
Firewall (parametry pro každý node)	
Požadované funkcionality: Firewall, IPS, Identity Integration, Application Control, URL Filtering, Anti-Botnet, Antivirus, IPsec VPN, User remote Access VPN, HTTPS inspection, Sandbox, ISP redundancy	ANO
Propustnost Firewallu (dle RFC 3511, 2544, 2647, 1242), minimálně 70 Gbps	ANO
Propustnost IPS (Enterprise Mix), minimálně 20 Gbps	ANO
Propustnost [REDACTED] (Firewall, IPS, Aplikační kontrola), minimálně 15 Gbps	ANO
Propustnost Threat ochrana (Firewall, IPS/IDS, Aplikační kontrola, Antivir, Botnet), minimálně 4,5 Gbps	ANO
Počet nových spojení za vteřinu (CPS) minimálně 160 000	ANO
Počet současných spojení, min. 7 000 000	ANO
Počet požadovaných fyzických síťových rozhraní, min. 8 x 1/10GBASE-F SFP+ port card	ANO
Lokální HDD, min 1x 480 GB SSD	ANO
Dodávaná firewall platforma musí být ve formě samostatné hardware appliance	ANO
Instalace do standardního 19" kabinetu s originálním rack mount kitem, velikost 1U	ANO
Podpora redundance dvou zařízení v režimu Active-Standby se stavovou synchronizací	ANO
Podpora agregace fyzických portů LACP	ANO
Podpora dual stack IPv4 a IPv6	ANO
Předefinované threat ochrany a profily pro IPS, Antivirus, Anti-botnet a Zero-day ochrana	ANO
Nové IPS signatury po aktualizaci musí být viditelně označeny a být aktivovány jenom v detekčním režimu	ANO
Blokace SQL Injection a CSS útoků v celé URL a HTML body	ANO
Aplikační ochrana musí podporovat a rozeznat minimálně 10 000 aplikací	ANO
Detekce a řízení síťových aplikací. Minimální počet aplikací/pluginů pro sociální sítě, minimálně 250 000	ANO
Detekce a řízení datových souborů a typů na základě obsahu. Minimální počet již předefinovaných datových typů. min 70	ANO
Možnost vytváření vlastních datových typů na základě klíčových slov, regex, souborových atributů a vážených slov	ANO
Podpora URL filteringu na základě kategorizace. Poskytované řešení musí pokrývat min. 85% Alexa top milion sites	ANO
Podpora explicitní HTTP/HTTPS proxy	ANO

Příloha č. 2 zadávací dokumentace – technická specifikace

Zobrazení uživatelské notifikace u přístupu pro protokoly HTTP a HTTPS (blokace a zeptání se uživatele)	ANO
Zobrazení uživatelské notifikace u blokování aplikací, které používají non-HTTP protokoly	ANO
Možnost získávání identit uživatelů z AD bez nutnosti instalace software na AD servery	ANO
Sdílení identit mezi jednotlivými firewally bez nutnosti externích komponent	ANO
Ochrana proti SNI spoofing v rámci HTTPS inspekce	ANO
Podpora S2S VPN, min. podpora algoritmů pro šifrování: AES-128, AES-256 a integritu: SHA-256 a AES-XCBC	ANO
Podpora IP komprese pro S2S VPN	ANO
Ochrana proti neznámým hrozbám: emulace soborů ve virtuálním sandbox prostředí, min. podporované typy souborů: powerpoint, word, excel, pdf, exe, archivy (zip, tar, 7z, rar)	ANO
Podporovaná velikost emulovaných souborů v sandbox, min. 80MB	ANO
Odstranění potenciálně škodlivého aktivního obsahu (makro, javascript...) ze souboru, případně konverze dokumentu do PDF. Podporované protokoly SMTP, SMTPS, HTTP a HTTPS	ANO
Podporované typy souborů pro odstranění aktivního obsahu: MS Office, PDF, JPEG, BMP, PNG, TIFF, GIF	ANO
Zablokování prvního pokusu o stažení zero-day malware přes protokoly SMTP, SMTPS, HTTP a HTTPS	ANO
Podpora MTA agenta za účelem skenování souborů pro Anti-virus a Zero-day ochranu	ANO
Přidávání vlastních IOC indikátorů (IP, MD5, URL), manuálně nebo přes API	ANO
Integrovaný firewall performance analyzér, min. top 10 spojení a jejich % konzumace HW zdrojů/pro každé spojení/protokol	ANO
Podpora linux nástrojů (min. SCP, BASH, VI, TOP), spouštění linux skriptů a nástrojů třetích stran	ANO
Bezpečnostní logy musí být ukládány i na fyzicky oddělenou management platformu.	ANO
Počet publikovaných zranitelností řešení za poslední 3 roky, max. 30 High a Medium; dodavatel doloží v nabídce	ANO
Výrobce řešení musí být uveden v Gartner Magic Quadrant for Enterprise Network Firewalls za roky 2018-2024 minimálně 3x v kvadrantu Leader; dodavatel doloží v nabídce	ANO
Automatické vypnutí IPS ochrany (pro konkrétní instanci virtuálního firewallu) v případě přetížení HW (využití CPU nebo fyzické paměti) nad definovanou prahovou hodnotu	ANO
Maximální spotřeba zdroje 150 W a maximální tepelný tok 505 BTU	ANO
Součástí dodávky je příslušný počet optických modulů SFP, SFP+, SFP28 a propojovacích kabelů k zajištění integrace do infrastruktury	ANO
Modul pro zpracování dat musí být v architektuře firewallu hardwarově oddělen od dalších podpůrných modulů (správa zařízení a řídicí modul pro podpůrné síťové činnosti), aby nemohlo dojít k jejich vzájemnému ovlivnění	ANO

Příloha č. 2 zadávací dokumentace – technická specifikace

Firewall musí obsahovat alespoň jeden dedikovaný OOB management port pro správu FW	ANO
Firewall musí podporovat režim HA v módu Active-Active složený alespoň ze dvou zařízení	ANO
Firewall musí podporovat režim HA v módu Active-Standby složený alespoň ze dvou zařízení	ANO
V obou typech HA musí být veškeré informace o probíhajícím provozu synchronizovány tak, aby při výpadku jednoho z boxů nedošlo ke ztrátě informací NAT a k přerušení aktivních spojení provozu typu TCP i UDP procházejícího přes FW	ANO
Firewall musí být schopen provést failover na základě stavu interface (up/down), nedostupnosti druhého FW v HA a přetížení CPU	ANO
Firewall musí podporovat zapojení v režimech L2 (s virtuálním L3 rozhraním), L3, transparent a TAP	ANO
Firewall musí podporovat překlady adres typu Static NAT, Dynamic NAT, PAT, NAT64	ANO
Firewall musí podporovat směrování typu Static route, RIP, OSPFv2, OSPFv3, BGP, PIM, IGMP a PBF (Policy Based Forwarding)	ANO
Firewall musí podporovat PBR, které musí být možné nakonfigurovat na základě všech dostupných metrik typu interface, IP adresa zdrojová, IP adresa cílová, služba, protokol	ANO
Firewall musí podporovat site-to-site VPN pomocí protokolu IPSec	ANO
Firewall musí obsahovat lokální úložiště logů (interní storage) o velikosti minimálně 480 GB	ANO
Firewall musí podporovat napojení na současný řídicí bod, tj. centrální management a zasílat zde logy	ANO
Firewall musí podporovat vytváření uživatelsky definovaných kategorií, bez nutnosti využít externí nástroj a bez nutnosti zásahu výrobce/dodavatele	ANO
Firewall musí být schopen použít URL kategorii v definici bezpečnostního pravidla	ANO
Firewall musí obsahovat nativní podporu pro využívání databáze URL. URL databáze být od stejného výrobce, jako je FW	ANO
Firewall musí podporovat systém váhy a garantování šířky pásma pro každé spojení	ANO
Firewall musí poskytovat možnost omezení využívané šířky pásma na základě zdrojové a cílové IP adresy, portu, uživatelské identity, aplikace a času (od – do, den v týdnu, čas apod.)	ANO
Firewall musí podporovat prioritizaci provozu na základě IP adres či služby	ANO
Firewall musí obsahovat nativní službu pro ochranu proti útoku typu DoS pomocí limitace počtu spojení na úrovni zdrojová a cílová IP adresa	ANO
Firewall musí poskytovat funkci ochrany, která edukuje uživatele o přístupu do zakázaných kategorií na Internetu a musí být pro uživatele interaktivní s možností volby akceptace rizika	ANO
Firewall musí obsahovat integrovaný systém ochrany proti přítomnosti virů a škodlivého kódu. Databáze AV signatur musí být uložena přímo ve FW. Aplikace AV profilu musí být granulární, na úrovni bezpečnostního pravidla. Antivirus musí být schopen kontrolovat provoz v minimálně těchto aplikacích: SMTP, HTTP, HTTPS, FTP	ANO
Firewall musí umožňovat import IPS signatur z databáze SNORT	ANO
Firewall musí obsahovat integrovaný systém ochrany proti zranitelnostem (virtual patching) a síťovým útokům (IPS). Databáze IPS signatur musí být uložena přímo ve FW. Aplikace IPS profilu musí být granulární, na úrovni bezpečnostního pravidla	ANO

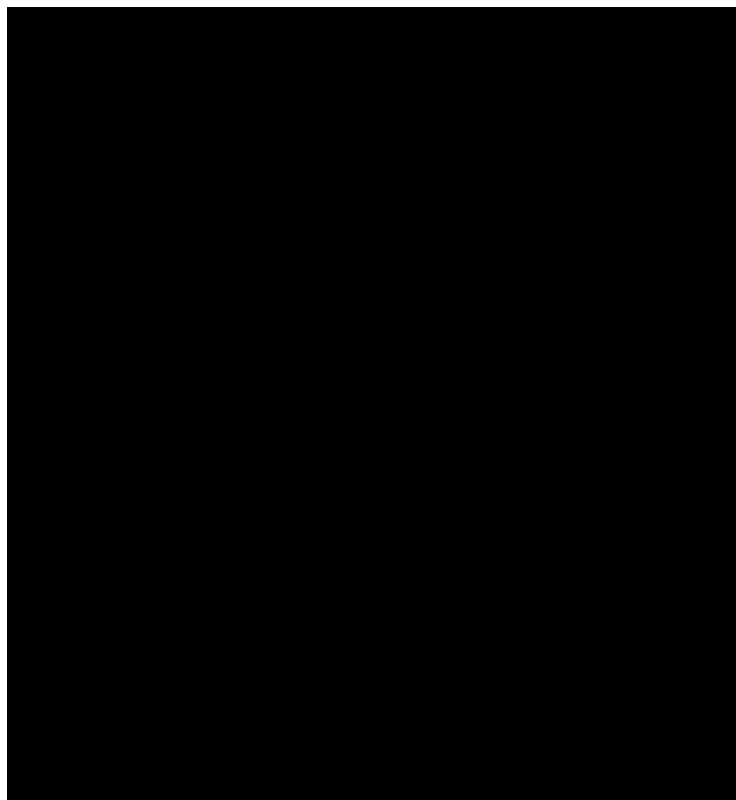
Příloha č. 2 zadávací dokumentace – technická specifikace

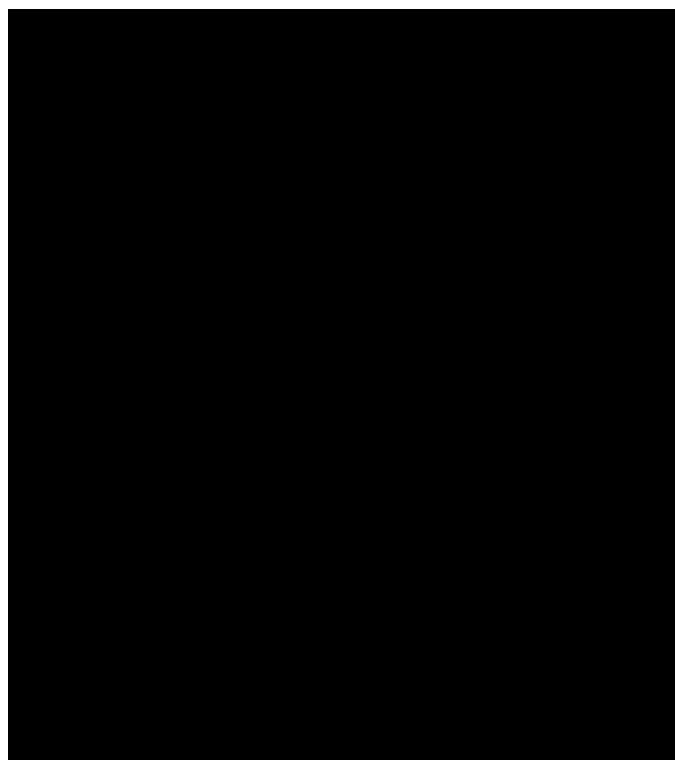
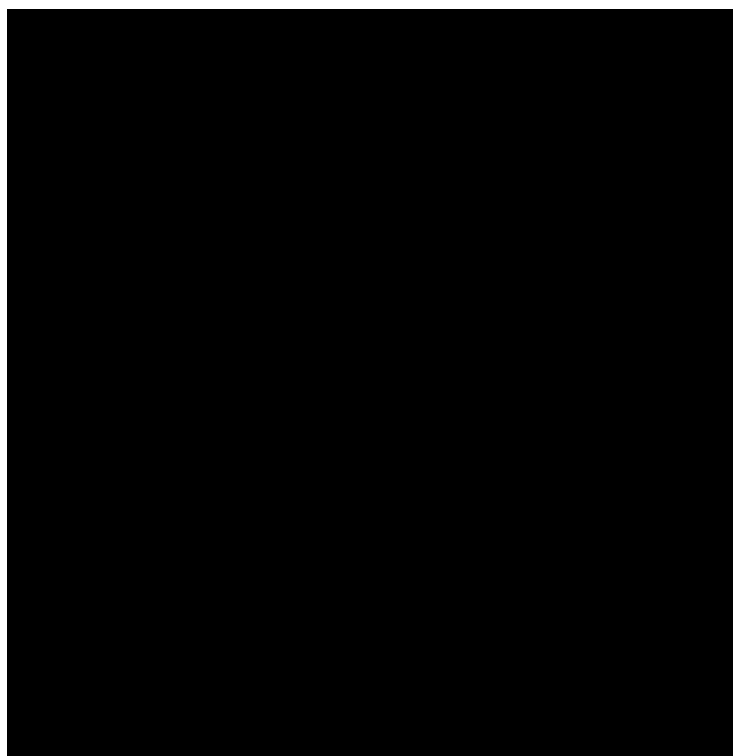
Firewall musí podporovat aplikační detekci a kontrolu jako svou nativní funkcionalitu	ANO
Přiřazení povolené či zakázané aplikace musí být nativní součástí vytváření standardního bezpečnostního pravidla	ANO
Firewall musí podporovat identifikaci aplikací napříč všemi porty/protokoly	ANO
Sandbox systém musí být schopen automaticky vytvořit IPS/AV signatury pro FW v případě, kdy je testovaný vzorek vyhodnocen jako škodlivý	ANO
Sandboxing musí podporovat minimálně 40 typů souborů včetně známých typů archivů	ANO
Sandbox systém musí mít možnost nasazení jako privátní cloud	ANO
Sandbox systém musí být od stejného výrobce, jako je Firewall	ANO
Firewall musí podporovat možnost odeslat soubory do sandboxu k inspekci	ANO
Firewall musí podporovat získávání vazby IP adresa-uživatelské jméno z terminálových serverů MS (možno za pomoci nainstalovaného agenta) nebo prostřednictvím načtení informace z logového záznamu	ANO
Firewall musí podporovat získávání vazby IP adresa-uživatelské jméno, bez nutnosti instalace klienta na doménový kontroler, na koncové zařízení či instalace dalších komponent mimo samotné HW appliance	ANO
Firewall musí podporovat získávání vazby IP adresa-uživatelské jméno z Active Directory za pomoci doménového účtu s co nejnižšími možnými právy pro čtení Security logů, bez nutnosti disponovat rizikovými úrovněmi oprávnění (např. Domain Admins)	ANO
Firewall musí podporovat dekrypci odchozího SSL/TLS provozu, za pomoci podvržení serverového certifikátu klientům či za pomoci nainportovaného privátního klíče interního serveru	ANO
Dekryptovaný provoz musí být možno definovat na základě URL kategorií, i všech dalších typických parametrů, jako jsou zdrojová a cílová IP adresa, port, uživatelská identita	ANO
Firewall musí podporovat dekrypci za pomoci ECC (Elliptical Curve Cryptography), včetně DHE a ECDHE pro příchozí i odchozí provoz	ANO
Firewall musí podporovat možnost zablokování útoků na známá C&C centra i v případě, že je provoz šifrován a není možné provádět SSL dekrypci	ANO
Firewall musí podporovat vytváření bezpečnostních pravidel na základě uživatelských identit	ANO
Firewall musí podporovat dvou-faktorovou autentizaci uživatelů	ANO
Firewall musí podporovat tzv. posture analýzu (kontrolu souladu stavu zařízení s předdefinovanými pravidly) pro připojovaná koncová zařízení	ANO
Propustnost VPN musí být alespoň 20 Gbps	ANO
Firewall musí podporovat Clientless Remote Access VPN	ANO
Firewall musí podporovat Remote Access VPN pomocí protokolů IPSec a SSL (TLS)	ANO
Firewall musí podporovat zavedení tzv. pozitivního bezpečnostního modelu – whitelisting pouze povolených aplikací a zákaz všeho ostatního, včetně neznámého provozu	ANO
Počet současně připojených uživatelů VPN musí být alespoň 1000	ANO
Firewall musí podporovat centrální management pro hromadnou správu bezpečnostních politik, hromadný upgrade OS a dynamického obsahu (signatury) i správu dalších parametrů	ANO

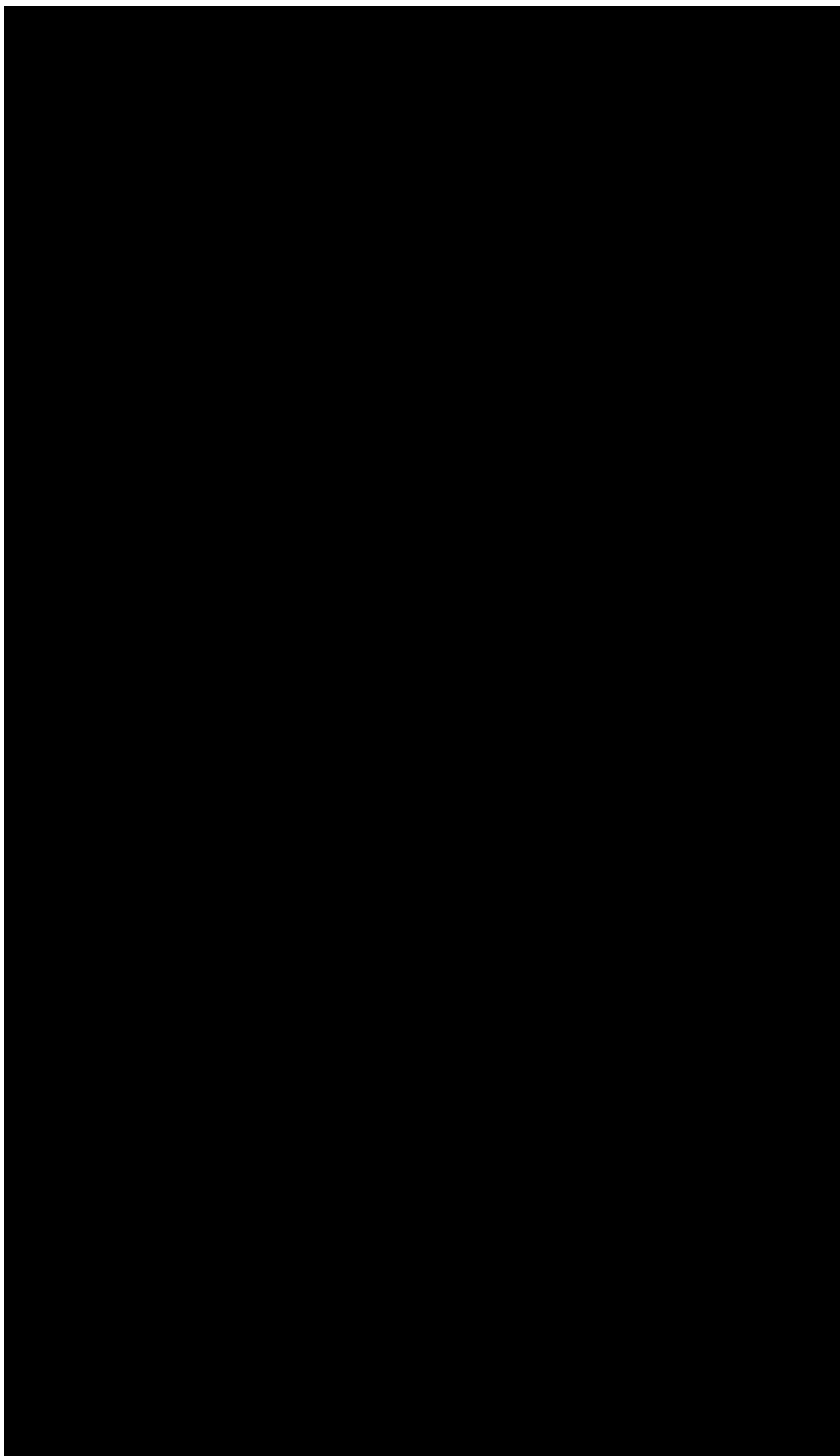
Firewall musí pro autentizaci a autorizaci administrátorů podporovat protokoly LDAP, Radius, TACACS+ a osobní certifikát	ANO
Management	
Firewall musí podporovat přeposílání logů na zařízení třetích stran	ANO
V rámci implementace je nutné napojit Management do SIEM a zachovat současná korelační pravidla v SIEM	ANO
Management musí být fyzicky oddělený od firewall platformy	ANO
Jednotný centrální management: správa politik a analýza logů v na jedné konsolidované virtuální appliance (VMware vSphere/ESXi) nebo hardware	ANO
Management musí ukládat a zpracovávat logy ze všech firewallů, objem logů za den min. 15 GB/den	ANO
Podpora administrátorských profilů pro delegaci oprávnění (čtení, zápis)	ANO
Možnost přidělení práv administrátorům nebo API účtu jen pro definovaný seznam přístupových firewall pravidel	ANO
Seskupování firewall pravidel do logických skupin a podskupin na základě zdroje, cíle, služby/aplikace pro dlouhodobou konzistenci pravidel	ANO
Ochrana vzájemného ovlivňování nebo kolize při současném připojení vícero administrátorů pomocí zamykání individuálních pravidel a objektů	ANO
Policy Tracer - vyhledávání firewall pravidla dle kombinace definovaných atributů (min. zdrojová IP, cílová IP, uživatel, služba, aplikace...)	ANO
Kontrola politik proti chybám a duplicitám	ANO
Management musí obsahovat vlastní nativní nástroj pro vyhodnocování logů a vypracování událostí, ze kterých se následně mohou dělat reporty	ANO
Reportování musí podporovat klíčové funkce jako FW, URL, APP, IPS	ANO
Vizualizace a prohledávání logů přímo v politice na vybraném pravidle (min. zdroj, cíl, služba, aplikace, uživatel, čas)	ANO
Zobrazení historie a změn přímo v politice na vybraném pravidle (minimálně jaká změna, kdy a kým byla na pravidle provedena)	ANO
Prohledávání logů, min. podpora: "keyword" prohledávání, "field" prohledávání a "wildcard" prohledávání. Vyhledávání v log souborech musí být fulltextové a intuitivní s možností použití předdefinovaných filtrů a BOOLEAN operátorů	ANO
Práce s bezpečnostními logy – možnost prohledávání všech typů logů (fw, ips, malware) v jedné záložce s definováním vlastních permanentních filtrů	ANO
Firewall musí podporovat agregované zobrazení logů na základě jednoho filtrovacího pravidla, napříč jednotlivými typy logů, jako jsou provozní logy, logy bezpečnostních incidentů a logy přístupů na URL	ANO
Rekonfigurace a ladění threat engine přímo z log výstupů firewallu	ANO
Logování a historické prohledávání TCP stavových informací k jednotlivým spojením v rámci centrálního log serveru (min. SYN, SYN.ACK, Established, FIN, FIN.ACK, RST)	ANO
Integrovaný monitoring musí poskytovat grafické rozhraní pro sledování parametrů v reálném čase a historii alespoň 30 dní (využití paměti, CPU, počet navázaných spojení, počet nově otevřených spojení za sekundu, propustnost, atd ...)	ANO
Podpora služby vlastní certifikační autority pro vydávání PKI certifikátů pro bezpečné přihlašování uživatelů a administrátorů a pro VPN klientský přístup	ANO
Integrace na VMware vSphere, min. dynamické získávání VM objektů a jejich aplikace ve firewall politice	ANO
Je-li management licence omezena počtem řízených objektů bezpečnostních bran, musí podporovat řízení min. 5 objektů bran	ANO

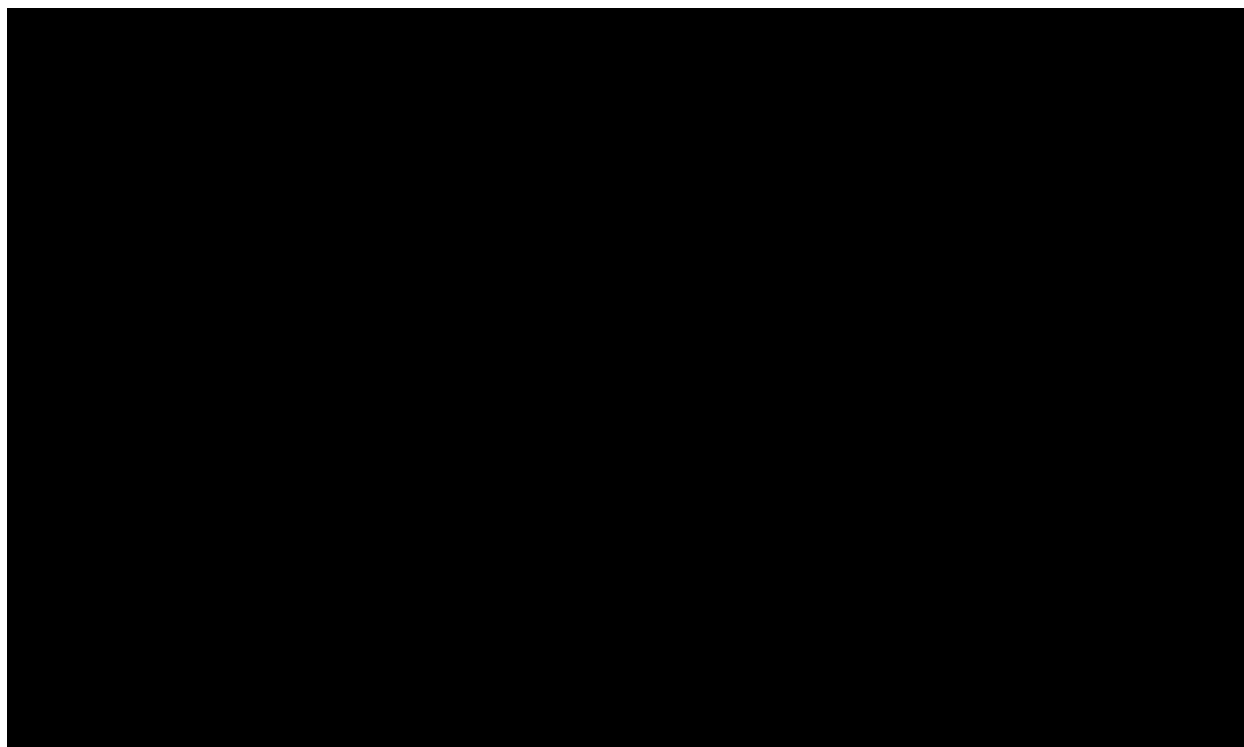
Je-li management licence omezena diskovou kapacitou, licence pro min. 16TB musí být součástí nabídky	ANO
Možnost upgrade/update software firewallu, bezpečnostních update (IPS signatury, geolokační databáze apod.), konfigurací atd. z grafického rozhraní managementu	ANO
Možnost zasílat předdefinované reporty emailem (podpora také autentizovaného SMTP pro komunikaci s mail relay)	ANO
Řešení poskytuje dynamické objekty se seznamem IP adres reprezentující externí služby typu Office365, Cloudové služby (AWS, Azure apod.), DropBox, ZOOM a další, a různé geografické lokality až na úrovni jednotlivých zemí	ANO
Možnost použít tyto dynamické objekty ve FW pravidlech, NAT pravidlech a definici HTTPS inspekce	ANO
Dynamické objekty se musí automaticky aktualizovat bez nutnosti zásahu administrátora	ANO
Možnost verzování politik a možnost generování rozdílových reportů mezi jednotlivými verzemi	ANO
Firewall management musí podporovat práci více administrátorů ve stejném čase, včetně aplikace politik a nastavení vytvořených pouze konkrétním administrátorem	ANO
Firewall musí podporovat nativní nástroj pro odchyčení provozu	ANO
Firewall musí obsahovat nativní nástroje pro debugging problémových situací v úrovni L2 – L7 ISO/OSI modelu	ANO
Firewall musí mít možnost granulárně odlišit práva uživatelů na základě pouze části politiky	ANO

Požadavky na výše uvedené požadavky splňuje:

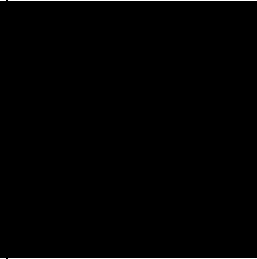








Příloha č. 3 Smlouvy (příloha č. 5 zadávací dokumentace) – Realizační tým

Označení	Pozice	Jméno a příjmení	
1.	Vedoucí realizačního týmu (projektový manažer)		
2.	Bezpečnostní architekt		
3.	Specialista na ochranu infrastruktury		
4.	Síťový specialista		

Příloha č. 3 zadávací dokumentace - Cenová kalkulace

Instrukce: Účastník vyplňuje jen růžová pole a není oprávněn jinak upravovat obsah souboru s výjimkou vzorce ve sloupci E první tabulky, který účastník naváže na konkrétní řádky tabulky na listu "Položky".

Implementace/cena za člověkodenní (MD)					
	Kategorie	Implementace MD	Cena bez implementace včetně záruky na 5 let *	Cena full maintenance na 4 roky	Cena celkem bez DPH
1	Všetínská nemocnice a.s.				
	Perimetrový Firewall				
	SUMA				
	Kategorie	Cena za rok	Cena za 4 roky bez DPH	Cena za 4 roky s DPH	
	SLA podpora dodavatele v režimu 24-7 bez full maintenance				
	Full maintenance (včetně maintenance licencí)				
	SUMA				
	Kategorie	Cena za hodinu	Cena za rok (24hod)	Cena za 4 roky bez DPH (96 hod)	Cena za 4 roky s DPH
	Služby rozvoje				
			Cena celkem bez DPH	Cena celkem s DPH	
			SUMA celkem = Cena celkem	3 199 071,80 Kč	3 870 876,88 Kč

* účastník naváže vzorec na konkrétní řádky z listu "Položky", které se vztahují k předmětnému bodu technické specifikace

SLA

Dohoda o úrovni Služeb podpory a Služeb rozvoje
(Service Level Agreement)

Příloha č. 6 Smlouvy

1 Účel a pojmy

1.1 Účel

Účelem tohoto dokumentu je vymezit Služby podpory a Služby rozvoje, které jsou poskytovány na základě Smlouvy a definovat jejich požadovanou úroveň.

1.2 Slovník pojmů

Systém	Souhrnné označení všech položek HW a/nebo SW, dodaných na základě Smlouvy.
Akceptační řízení	Postup sjednaný smluvními stranami a popsáný ve smlouvě, jehož účelem je ověřit, že Plnění ve smyslu Smlouvy bylo řádně dokončeno. v rámci řešení Požadavků Objednatele při akceptačním řízení Poskytovatel prokazuje, že je realizace Požadavku dokončena a splňuje Akceptační kritéria. Akceptační řízení je ukončeno a dokumentováno podpisem „Akceptačního protokolu“.
Dostupnost	Parametr, který vyjadřuje provozní spolehlivost procentem celkového provozního času, ve kterém není užívání Systému omezováno výskytem Vad kategorie A. Závazný způsob výpočtu je uveden dále v textu.
Helpdesk	Webová aplikace provozovaná Poskytovatelem, určená jako jednotné místo pro hlášení Vad, Chyb a Incidentů, a také pro zadávání Požadavků na Služby rozvoje a Vyžádaných konzultací a služeb.
Hotline	Telefonická služba, poskytovaná Objednateli Poskytovatelem nepřetržitě k rychlému hlášení Vad, Chyb a Incidentů kategorie A a B.
Chyba	Zvláštní typ vady, která byla způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatelem a k jejímuž odstranění je třeba součinnosti Poskytovatele. Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené s odstraněním Chyb budou Objednateli účtovány sazbou Služeb rozvoje; odstranění chyb se však nepočítá do předpokládaného objemu Služeb rozvoje. Kategorizace Chyb, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad.

Příloha č. 6 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory a služeb rozvoje

Incident	Nefunkčnost nebo nesprávná funkčnost Systému nebo jeho části, která není způsobena Poskytovatelem ani Objednatelem, není Vadou ani Chybou ve smyslu této přílohy a vzniká z důvodů na straně třetí osoby či v důsledku jiné okolnosti (např. vyšší moc). Řešení incidentů je stejně jako odstraňování vad zahrnuto v ceně Služeb podpory. Kategorizace Incidentů, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad.
Koncový uživatel	Jakýkoli pracovník Objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních povinností Systém nebo jeho část.
Nouzový režim	Dočasné řešení Vad, Chyb nebo Incidentů kategorie A, které zajistí Objednateli alespoň takový režim užívání Systému, kdy je Objednatel schopen plnit své závazky vůči třetím osobám a státu a Systém nevykazuje nadále charakteristiky vady kategorie A.
Požadavek	Pojem používán výhradně jako požadavek na Služby rozvoje, tedy jde o požadavky na změnu nebo přidání funkcionality Systému, případně změny v nastavení Systému; jde typicky, ale nikoliv výlučně, o Požadavky, týkající se aplikační/softwarevé části Systému.
Repair Time	Doba vyřešení Vady, Chyby a Incidentu a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení (přijetí) Vady, Chyby a Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Incidentu Poskytovatelem.
Response Time	Doba reakce na Vadu, Chybu, Incident nebo Požadavek a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby, Incidentu nebo Požadavku ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskytovatele na jejich oznámení. Reakcí Poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní oznámenou událost řešit, ne administrativní reakce (např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení).
Rollback	Postup, při kterém je nově nainstalovaná aktualizace (verze) Systému odinstalována a je znovu uvedena do provozu verze původní.
SLA	Service Level Agreement – tato dohoda o rozsah a úrovni Služeb podpory a Služeb rozvoje.
Vada	Nefunkčnost nebo nesprávná funkčnost Systému nebo jeho části, rozpor mezi vlastnostmi Systému (nebo jeho samostatné dílčí části) a vlastnostmi popsány v Technické specifikaci, Cílovém konceptu nebo

	Dokumentaci Systému se zohledněním případných změn v Akceptačním protokolu, nebo rozpor s vlastnostmi Systému, popsány v objednané úpravě Systému. Odstraňování vad je zahrnuto v ceně Služeb podpory
Vyžádané konzultace a služby	Odborné telefonické, písemné nebo osobní konzultace nebo jiné služby, týkající se předmětu smlouvy, které jsou poskytnuty Poskytovatelem na vyžádání Objednatele a nejsou součástí jiných poskytovaných Služeb podpory. V SLA je definován rozsah Vyžádaných konzultací a služeb, které jsou zahrnuty do paušální úhrady Služeb podpory. Vyžádané konzultace a služby ke Službám rozvoje budou hrazeny dle hodinové sazby za Služby rozvoje.

2 Obecná ustanovení

- 2.1 Poskytovatel je certifikovaným partnerem nebo má souhlas od výrobce k poskytování Služeb podpory(servisu) nebo Služeb rozvoje Systému.
- 2.2 Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených Objednatelem do Systému je Objednatel, že data uložená v Systému jsou pro Objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by Objednateli vznikla škoda.
- 2.3 Odpovědnými osobami pro potřeby poskytování Služeb podpory a Služeb rozvoje jsou:
- a) za Objednatele: [REDACTED]
 - o Kontaktní údaje dispečinku Objednatele:
 - tel.: [REDACTED]
 - email: [REDACTED]
 - b) za Poskytovatele: [REDACTED]
 - o Kontaktní údaje dispečinku Poskytovatele:
 - Hotline v pracovní době: [REDACTED]
 - Hotline mimo pracovní dobu: [REDACTED]
 - e-mail: s [REDACTED]
- 2.4 Komunikace týkající se běžných technických anebo organizačních konzultací mohou být mezi odpovědnými osobami prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do rozsahu poskytování Služeb podpory anebo Služeb rozvoje pouze po písemné dohodě Poskytovatele a Objednatele. Písemná dohoda může proběhnout i e-mailem, nebo prostřednictvím systému Helpdesk.

3 Služby podpory a jejich parametry

- 3.1 Služby podpory jsou
- 3.1.1 Zajištění správného, stabilního a plného fungování Systému po celou dobu trvání Smlouvy zejména v souvislosti s úpravami a rozvojem programového vybavení Systému prováděného jeho výrobcem nebo Poskytovatelem v případě SW a plnou funkčnost Systému bez snížení výkonu, spolehlivosti a bezpečnosti v případě HW.

Příloha č. 6 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory a služeb rozvoje

- 3.1.2 Garance průběžné podpory a údržby programových úprav (zejména převod programových úprav do nových verzí systému, komplexní testování definovaných programových úprav) v případě SW.
 - 3.1.3 Provozování Helpdesku Poskytovatelem.
 - 3.1.4 Provozování nepřetržité telefonické služby Hotline k urgentnímu řešení Chyb, Vad a Incidentů kategorie A a B.
 - 3.1.5 Odstraňování Vad Systému Poskytovatelem ve stanovených termínech.
 - 3.1.6 Podpora a součinnost při řešení Chyb ve stanovených termínech.
 - 3.1.7 Podpora a součinnost při řešení Incidentů ve stanovených termínech.
 - 3.1.8 Provádění profylaktických prohlídek Systému v pravidelných dohodnutých intervalech: minimálně 1x měsíčně. Poskytovatel z těchto prohlídek předá dohodnutým způsobem protokol, který bude obsahovat soupis provedených prací a výsledná doporučení pro úpravy a rozvoj systému.
 - 3.1.9 Zajištění plného souladu instalovaného SW Systému s platnou legislativou České republiky po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy ve všech částech Systému, a to nejpozději dnem účinnosti legislativních změn.
 - 3.1.10 Dodávky oprav, updatů, upgradů a nových verzí SW komponent Systému.
 - 3.1.11 Implementace oprav, updatů, upgradů a nových verzí SW komponent Systému po předchozí domluvě a v součinnosti s Objednatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že součinnost Objednatele u této služby neruší povinnost Poskytovatele provést instalaci. Tuto povinnost má Poskytovatel vždy, není-li v konkrétním případě s Objednavatelem dohodnuto jinak.
 - 3.1.12 Poskytování Vyžádaných konzultací k implementovanému Systému je v ceně Služeb podpory. Poskytování Vyžádaných konzultací a dalších služeb (včetně Služeb rozvoje) nad rámec výše uvedených bodů Služeb podpory **v celkovém max. rozsahu 96 hodin za každých 48 měsíců od akceptace díla/dodávky**.
- 3.2 Postupy Služeb podpory při aktualizacích a odstávkách jsou závazně tyto:
- 3.2.1 Pokud budou nutné aktualizace Systému nebo jeho částí, budou realizovány podle následujících pravidel:

Příloha č. 6 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory a služeb rozvoje

- 3.2.1.1 Poskytovatel musí navrhnout scénář aktualizace včetně scénáře pro Rollback.
- 3.2.1.2 Objednatel odsouhlasí scénář aktualizace.
- 3.2.1.3 Pokud je pro danou část Systému k dispozici testovací prostředí:
 - 3.2.1.3.1 Poskytovatel provede aktualizaci dle popsaného scénáře na testovacím prostředí.
 - 3.2.1.3.2 Objednatel provede test a odsouhlasí provedení scénáře do produkce.
 - 3.2.1.3.3 V případě zjištění Vady provede Poskytovatel Rollback dle scénáře a následně navrhne upravený scénář.
 - 3.2.1.3.4 Pokud Objednatel podle výsledku testu odsouhlasí aktualizaci produkčního systému.
 - 3.2.1.3.5 Poskytovatel se součinností Objednatele realizuje scénář na produkčním systému.
 - 3.2.1.3.6 Poskytovatel provede v součinnosti s Objednatelem testy funkčnosti Systému.
 - 3.2.1.3.7 Pokud Systém po aktualizaci vykazuje vady kategorie A nebo B, provede Poskytovatel Rollback dle scénáře a následně navrhne upravený scénář.
- 3.2.1.4 Pokud pro danou část Systému není k dispozici testovací prostředí:
 - 3.2.1.4.1 Poskytovatel provede aktualizaci dle popsaného scénáře na produkčním prostředí.
 - 3.2.1.4.2 Poskytovatel průběžně testuje úspěšnost jednotlivých kroků aktualizací, pokud je to možné.
 - 3.2.1.4.3 Poskytovatel provede v součinnosti s Objednatelem testy funkčnosti Systému.
 - 3.2.1.4.4 Pokud Systém po aktualizaci vykazuje vady kat. A nebo B, provede Poskytovatel Rollback dle scénáře a následně navrhne upravený scénář.
- 3.2.2 Odstávky Systému budou plánovány podle následujících pravidel:
 - 3.2.2.1 Poskytovatel odhadne trvání odstávek ve scénáři dle předchozího odstavce.
 - 3.2.2.2 Určení času realizace těchto scénářů je právem Objednatele. Objednatel je oprávněn požadovat jejich realizaci mimo hlavní provoz Objednatele. Pro účely tohoto ustanovení je doba hlavního provozu Objednatele stanovena od 05:00 do 19:00 včetně víkendů a svátků.
 - 3.2.2.3 Pokud to realizace doporučení umožní, Poskytovatel při odstávce využije architekturu vysoké dostupnosti k tomu, aby umožnil Objednateli provoz bez ztráty dostupnosti informačního systému jako celku i v případě aktualizací systému.
- 3.2.3 Aktualizace firmware serverů, diskových polí (pokud jsou potřeba), firewall a prvků síťové infrastruktury provádí Poskytovatel po domluvě s Objednatelem v závislosti na charakteru aktualizací. Aktualizace vSphere provádí poskytovatel po domluvě s Objednatelem v závislosti na charakteru aktualizací. Aktualizace musí být prováděny tak, aby neovlivňovaly provoz Objednatele, zejména se musí provádět bez odstávky virtuálních serverů, které budou na dodaném Systému provozovány.
- 3.3 Jestliže ve vztahu k plnění podle Smlouvy vznikne v souvislosti se zaváděním nebo aktualizací systému řízení bezpečnosti informací nebo v souvislosti se zaváděním, prováděním nebo aktualizací bezpečnostních opatření podle zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ.
- 3.4 Školení, dokumentace a služby informovanosti při poskytování Služeb podpory
 - 3.4.1 Poskytovatel zaškolí správce Systému nebo jiné osoby, určené Objednatelem, při implementaci nových verzí a/nebo úprav, buď vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.

Příloha č. 6 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory a služeb rozvoje

3.4.2 K dodaným úpravám a aktualizacím Systému musí být dodána vždy s předstihem změnová dokumentace a změny se musí promítnout do uživatelské a správcovské dokumentace nejpozději ke dni instalace změny.

3.4.3 Pokud je součástí Systému aplikační software, zavazuje se Poskytovatel bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech tohoto aplikačního SW.

3.5 Parametry řešení Vad, Chyb a Incidentů

3.5.1 Kategorie Vad, Chyb a Incidentů jsou definovány takto:

KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU	POPIS KATEGORIE
A (kritická)	Událost v Systému, která je zásadní pro činnost Objednatele; nelze pokračovat v činnosti Systému nebo jeho části a není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
B (závažná)	Událost v Systému, kdy je důležitá funkcionality nebo důležitá část Systému nefunkční nebo v podstatných rysech vykazuje nesprávnou funkčnost a toto není možné nahradit jinou funkcionalitou nebo částí Systému.
C (běžná)	Událost, která není kritická nebo závažná, ale při níž je některá z funkcionalit nebo částí Systému nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji dočasně nahradit jiným doporučeným způsobem nebo přerušit použití funkce nebo dané části Systému až do zajištění nápravy bez významného dopadu na činnost Objednatele.

3.5.2 Parametry Response Time a Repair Time jsou definovány takto (není-li v technické specifikaci zvláštní úprava u konkrétního HW/SW)

KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU	RESPONSE TIME (běží od prokazatelného nahlášení)	REPAIR TIME (běží od prokazatelného oznámení, tj. přijetí)
A (kritická)	2 h	2 h
B (závažná)	2 h	36 h
C (běžná)	5 prac. dnů	bude dohodnutý ad hoc u každého incidentu

- 3.5.3 Parametr Dostupnost je definován jako poměr součtu času, kdy je informační systém v provozu bez výskytu Vad kategorie A oproti celkovému očekávanému provoznímu času za vyhodnocované období (tedy bez časů profylaktických prohlídek a dohodnutých plánovaných odstávek a Objednatelům nahlášených odstávek z důvodu Vad či Incidentů). Počítá se s provozem 24x7, včetně sobot, nedělí a svátků. Vyhodnocuje se obvykle měsíčně za uplynulé období trvání SLA, nejméně však jedenkrát za rok. Vyjadřuje se v procentech se dvěma desetinnými místy. Dostupnost Systému je požadovaná **nejméně na úrovni 99,95 %** za hodnocené období.
- 3.6 Postupy služeb Helpdesku a Hotline a řešení Vad, Chyb a Incidentů
- 3.6.1 Oznamovat Vady, Chyby, Incidenty i Požadavky jsou oprávněny určené osoby za Objednatele. Seznam těchto osob a případné změny uvede v Helpdesku osoba oprávněná ve věcech smluvních dle Smlouvy.
- 3.6.2 Pro hlášení Vad, Chyb a Incidentů kategorie A a B je k dispozici telefonická Hotline dostupná nepřetržitě (24x7). Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat (Response Time) na Vady, Chyby, a Incidenty, popřípadě je odstranit (Repair Time), počíná běžet okamžikem nahlášení/oznámení. Po nahlášení na Hotline je Poskytovatel povinen vytvořit nebo doplnit záznam do Helpdesku.
- 3.6.3 Pro hlášení Vad, Chyb, Incidentů i Požadavků je dostupná Poskytovatelem provozovaná webová aplikace HelpDesk, obsluhovaná pracovníky Poskytovatele v pracovní dny mezi 8:00 a 16:00 CET/CEST. Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat (Response Time) na Vady, Chyby, a Incidenty, popř. je odstranit (Repair Time), počíná běžet okamžikem nahlášení/oznámení v pracovní dny mezi 8:00 a 16:00, jinak v 8:00 následujícího pracovního dne, pokud nebyla událost kategorie A nebo B hlášena prostřednictvím Hotline. Pracovními dny se rozumí pondělí–pátek, kromě státních svátků v ČR.
- 3.6.4 Veškeré lhůty řešení Vad, Chyb a Incidentů budou měřeny v reálném čase. Do měření času se nezapočítává:
- a) Prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatelům, evidované v systému Helpdesk nebo komunikací pomocí e-mailu v případě, že je Helpdesk nefunkční.
 - b) Prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti, je-li nezbytná, prokazatelně zaviněné těmito stranami (poskytovateli okolních subsystémů, HW a jiných SW), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem Systému a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele nebo jeho poddodavatelů.
 - c) Posun času řešení na základě písemného rozhodnutí o tomto posunu Objednatelům a čas, potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, ke které byl Poskytovatelem Objednatel písemně (také emailem či prostřednictvím Helpdesk) vyzván.
- 3.6.5 Do měření času se naopak započítává doba, po kterou řeší incident poddodavatelé Poskytovatele nebo výrobci jednotlivých součástí Systému; Poskytovatel se nemůže zříct odpovědnosti za dodržení termínů poukazem na termíny svých poddodavatelů nebo výrobců dodaných částí Systému.
- 3.6.6 Chyby, Vady a Incidenty, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení, jak jsou uvedeny níže, jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Helpdesku.
- 3.6.7 Kategorizaci Vady, Chyby či Incidentu provádí Objednatel. Objednatel je rovněž oprávněn stanovit priority řešení s tím, že Poskytovatel má právo odmítnout prioritní řešení, pokud řádně a ve lhůtě Repair Time odůvodní nemožnost prioritního řešení.

- 3.6.8 Lhůty pro řešení Požadavků si Objednatel dohodne s Poskytovatelem u každého Požadavku jednotlivě, podle charakteru daného Požadavku.
- 3.6.9 Poskytovatel a Objednatel se dohodnou na způsobu eskalace řešení Požadavků.
- 3.6.10 V případě, kdy není Helpdesk funkční, je Objednatel oprávněn Vadu, Chybu a Incident oznámit e-mailem nebo hlásit na telefonní číslo hotline Poskytovatele s tím, že Poskytovatel poté bez zbytečného odkladu zaznamená toto oznámení do Helpdesk, přičemž uvede, že se jedná o oznámení dodatečné a obě strany si v Helpdesk potvrdí původní čas (e-mailového, telefonického) přijetí oznámení.
- 3.6.11 Poskytovatel má právo provést verifikaci, zda jde o Vadu, Chybu nebo Incident a verifikaci kategorizace, a případně sdělit svůj nesouhlas s klasifikací Vady, Chyby nebo Incidentu stanovenou Objednatelem; uplynutím Response Time pro Vadu, Chybu nebo Incident dle klasifikace provedené Objednatelem zaniká právo Poskytovatele na sdělení nesouhlasu. V případě, kdy Poskytovatel nesouhlasí s klasifikací, je povinen odůvodnit tento nesouhlas a prokázat odůvodněnost svého návrhu překlasifikace. O případné překlasifikaci rozhoduje s konečnou platností Osoba oprávněná ve věcech smluvních na straně Objednatele. Poskytovatel má přitom povinnost i ve sporných případech a případech, kdy nesouhlasí s klasifikací Vady, Chyby nebo Incidentu, postupovat podle rozhodnutí a klasifikace Vady, Chyby nebo Incidentu provedené Objednatelem, a to až do případného pravomocného rozhodnutí soudu o klasifikaci Vady, Chyby nebo Incidentu; tím není dotčeno případné právo Poskytovatele na náhradu mu vzniklé škody v souvislosti s nesprávnou klasifikací provedenou Objednatelem.
- 3.6.12 Objednatel připouští postupné řešení Vad, Chyb a Incidentů, a to tak, že z kategorie A je možné pomocí Nouzového režimu navrženého Poskytovatelem ve sjednané době snížit kategorizaci na B a obdobně i z B na C, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele zaznamenaným v systému Helpdesk.
- 3.6.13 Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat zadaných Koncovými uživateli. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas potřebný na nezbytnou obnovu nebo opravu chybných nebo nedostupných dat, pokud tuto chybovost dat nebo jejich nedostupnost nezpůsobil Poskytovatel nebo vada systému.
- 3.6.14 Poskytovatel oznamuje vyřešení Vad, Chyb, Incidentů i Požadavků zápisem do systému Helpdesk, v případě kategorie A a B v době mimo provozní dobu Helpdesku také telefonicky oprávněné osobě, která Vadu, Chybu a Incident hlásila.
- 3.6.15 Objednatel má právo nesouhlasit s vyřešením Vady, Chyby a Incidentu. V případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci vyřešení. Tato reklama obnovuje řešení Požadavku Objednatele na odstranění Vady, Chyby či Incidentu. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamače nezapočítává.
- 3.6.16 Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Vady, Chyby, Incidentu i Požadavku se Poskytovatel a Objednatel mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však zápisem v systému Helpdesku a oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 3.6.17 Vyhodnocení měřených parametrů Response time, Repair time a Dostupnost zasílá Poskytovatel Objednateli měsíčně. Toto vyhodnocení slouží jako podklad pro vzájemnou komunikaci Objednatele s Poskytovatelem za účelem udržení požadované úrovně SLA.
- 3.6.18 Pokud bude Poskytovatel pro dodržení parametrů SLA vyžadovat připojení Informačního systému na vzdálený dohled, Objednatel mu toto připojení umožní za podmínky, které jsou v souladu se Zákonem o kybernetické bezpečnosti.

3.7 Sankce za nedodržení požadovaných parametrů služeb Podpory jsou definovány ve Smlouvě.

4 Služby rozvoje a jejich postupy a parametry

4.1 Vymezení Služeb rozvoje

4.1.1 V rámci této Smlouvy jsou Služby rozvoje realizovány především řešením Požadavků na změnu nebo přidání funkcionality Systému, případně na změny v nastavení Systému; jde typicky, ale nikoliv výlučně, o Požadavky, týkající se aplikační/softwarevé části Systému. Součástí Služeb rozvoje jsou také Vyžádané konzultace ke Službám rozvoje.

4.2 Postup zadávání a řešení Požadavků

4.2.1 Objednatel je oprávněn zadat Poskytovateli Požadavek formou zápisu do Helpdesku oprávněnou osobou Objednatele. Seznam oprávněných osob poskytne Poskytovateli osoba oprávněná ve věcech smluvních formou zápisu do Helpdesku.

4.2.2 Poskytovatel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Požadavku.

4.2.3 Poskytovatel vypracuje návrh realizace, který předá Objednateli formou zápisu do Helpdesku a který bude obsahovat zejména tyto části:

- c) Specifikace Požadavku
- d) Popis řešení
- e) Požadavky na součinnost Objednatele
- f) Termín realizace
- g) Způsob předání a akceptační kritéria
- h) Pracnost v MD, cena návrhu řešení a cena jeho realizace
- i) Doba platnosti nabídky

4.2.4 Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu potvrdí objednávku vystavením objednávky na dílo Poskytovateli dle nabídky a následně zápisem oprávněnou osobou v Helpdesku.

4.2.5 Nabídka Poskytovatele musí být zpracována v souladu s Best Practice daného oboru, včetně využití dostupných kvalitních a efektivních postupů, přičemž rozsah potřebných prací nesmí být neodůvodněně nadhodnocen.

4.2.6 Poskytovatel zdokumentuje postup řešení a zápisem v Helpdesku provede oznámení o ukončení řešení a vyzve Objednatele zápisem v Helpdesku k akceptaci řešení.

4.2.7 V případě úspěšné akceptace oprávněná osoba Objednatele potvrdí akceptaci řešení formou zápisu v Helpdesku.

4.2.8 Výsledky plnění Služeb rozvoje jsou po jejich akceptaci Objednatelem předmětem Služeb podpory.

4.3 Parametry zpracování Požadavků

4.3.1 Parametry zpracování Požadavků jsou definovány takto

KROK	DOBA REAKCE
------	-------------

Příloha č. 6 Smlouvy: SLA Dohoda o úrovni služeb podpory a služeb rozvoje

Převzetí Požadavku (Response time)	3 pracovní dny
Písemné sdělení navrhovaného termínu, ceny a návrhu řešení (u Požadavků na úpravu v rozsahu větším než 10 člověkohodin)	15 pracovních dnů od převzetí Požadavku
Odsouhlasení termínu a návrhu řešení zástupcem Objednatele (vč. zapracování připomínek Objednatele, budou-li)	15 pracovních dnů od předání návrhu
Předání otestované realizace Požadavku.	dle odsouhlaseného termínu

- 4.3.2 Vyhodnocení měřených reakčních dob zasílá Poskytovatel Objednateli měsíčně. Toto vyhodnocení slouží jako podklad pro vzájemnou komunikaci Objednatele s Poskytovatelem za účelem udržení požadované úrovně SLA.