



SMLOUVA

o zajištění služeb Podpora HelpDesku
(dále též „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Česká republika – Česká obchodní inspekce (dále jen „**ČOI**“)

se sídlem: Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2
IČO: 00020869
DIČ: CZ 00020869
bankovní spojení: ČNB Praha 1
číslo účtu: 829011/0710
zastoupená: Ing. Jan Štěpánek, ústřední ředitel ČOI
(dále jen „**Objednatel**“)

a

XPIS, s. r. o.

zapsaná: v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 150063
se sídlem: Stříbrná Skalice 423, 281 67 Stříbrná Skalice
IČO: 28867424
DIČ: CZ28867424
bankovní spojení: Raiffeisenbank, a. s.
číslo účtu: 4144726001/5500
zastoupená: Ing. Rastislavem Maskal'em, jednatelem společnosti
osoba oprávněná
jednat ve věcech
technických

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

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel společně dále též jen „**Smluvní strany**“)

Článek I. Preambule

- 1) Objednatel vyhlásil jako zadavatel zadávací řízení veřejné zakázky malého rozsahu, v němž byla nabídka podaná Dodavatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Dodavatelem uzavřel tuto Smlouvu.
- 2) Cílem zadávacího řízení bylo vybrat Dodavatele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech

souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“).

Článek II. Předmět plnění Smlouvy

- 1) Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele službu – podporu HelpDesku v rozsahu stanoveném technickými specifikacemi (příloha č. 1 Smlouvy).
- 2) Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnutou službu cenu za podmínek vymezených v této Smlouvě.

Článek III. Práva a povinnosti smluvních stran

- (1) Dodavatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění plnění předmětu této Smlouvy.
- (2) Dodavatel se zavazuje zajistit poskytnutí služby podpory HelpDesku, a to:
 - a) zabezpečení bezproblémového provozu a údržby aplikace HelpDesk a všech dodaných a implementovaných SW komponent třetích stran, včetně úhrady maintenance poplatků za licence produktů třetích stran,
 - b) dílčí úpravy funkcionality současné aplikace HelpDesk v rozsahu 30 člověkohodin/čtvrtletí stanovené Smlouvou. Požadavek Objednatele na dílčí úpravu bude obsahem zakázkového listu, který bude obsahovat přesnou specifikaci požadavku. Reálně vyčerpané člověkohodiny budou vykázány na výkazu práce (příloha č. 5 Smlouvy). Nevyčerpané člověkohodiny v daném čtvrtletí budou převedeny k případnému využití v jakémkoli dalším období až do skončení účinnosti této Smlouvy. Objednatel se však nezavazuje všechny člověkohodiny za dobu účinnosti této Smlouvy využít,
 - c) řádnou součinnost při převodu dat nebo jejich zpřístupnění pro následného poskytovatele služeb nebo pro Objednatele, které jsou předmětem této Smlouvy.
- (3) Objednatel se zavazuje vytvořit organizační podmínky a nezbytnou součinnost, včetně poskytnutí informací nezbytných pro poskytnutí služby, a současně též zajistit přítomnost svého odborného zaměstnance, zejména ve fázi migrace a zahájení provozu.
- (4) Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozví při realizaci předmětu plnění. Toto je povinen zabezpečit i u spolupracujících třetích stran.
- (5) Další práva a povinnosti Smluvních stran pro oblast kybernetické bezpečnosti stanoví příloha č. 6 této Smlouvy – Bezpečnostní opatření v oblasti kybernetické bezpečnosti a obecně závazné právní předpisy upravující tuto oblast.

Článek IV. Místo, doba a způsob plnění

- (1) Místem plnění předmětu Smlouvy je pracoviště Ústřední inspektorát ČOI na adrese Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2.
- (2) Doba plnění předmětu plnění Smlouvy je 48 měsíců, a to od 13. 8.2025. Zahájení služby bude předcházet podpis Protokolu o předání služby mezi Dodavatelem a Objednatelem.

- (3) Způsobem plnění se rozumí zabezpečení poskytnutí služby provozu HelpDesk v rozsahu technických specifikací (příloha č. 1 Smlouvy).

Článek V. Součinnost Objednatele a Dodavatele

- (1) Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, systémem datových schránek nebo prostřednictvím svých kontaktních osob.
- (2) Jména kontaktních osob Smluvních stran jsou uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jimi jmenované kontaktní osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.
- (3) Objednatel poskytne Dodavateli pro plnění předmětu této Smlouvy potřebnou součinnost nejpozději do tří (3) pracovních dní od vznesení požadavku na součinnost, případně zajistí její poskytnutí třetími osobami.

Článek VI. Cena a platební podmínky

- (1) Cena za poskytnuté služby je stanovena dohodou Smluvních stran takto:

Předmět plnění	Cena v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
a) Podpora provozu a správa – cena za čtvrtletí	2.990,00	627,90	3.617,90
b) Dílčí úpravy – cena za 1 člověkohodinu	590,00	123,90	713,90

- (2) Ceny uvedené v odst. 1 tohoto článku s DPH se mohou měnit pouze v závislosti na změně sazby daně z přidané hodnoty. Sazby DPH jsou stanovovány na základě platných právních předpisů v den fakturace.
- (3) Ceny za plnění dle odst. 1 budou fakturovány čtvrtletně zpětně.
- (4) Ceny za plnění dle odst. 1 písm. b) tohoto článku budou fakturovány dle schváleného výkazu práce (příloha č. 5) dle skutečného počtu odpracovaných hodin, a to za každých dokončených patnáct (15) minut plnění. Výkaz práce bude přílohou faktury.
- (5) Ceny uvedené v odst. 1 písm. a) a b) tohoto článku jsou splatné na základě daňového dokladu / faktury vystavené Dodavatelem do deseti (10) dnů od ukončení každého kalendářního čtvrtletí. Smluvní strany se dohodly, že v případě čerpání služeb dle odst. 1 písm. a) tohoto článku, pokud nebude první a poslední čtvrtletí úplné, bude cena alikvotně snížena, a to podle počtu dnů skutečného čerpání služeb.
- (6) Daňové doklady / faktury vystavené Dodavatelem k úhradě ceny díla na základě této Smlouvy musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a náležitosti stanovené touto Smlouvou.
- (7) Lhůta splatnosti daňových dokladů / faktur je sjednána na dvacet jedna (21) kalendářních dnů.
- (8) Veškeré úhrady Objednatele na základě této Smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Dodavatele uvedený v daňovém dokladu / faktuře.
- (9) Dnem splatnosti se rozumí datum odepsání příslušné částky, na kterou byl daňový doklad / faktura vystavena, z účtu Objednatele.

- (10) Nebude-li daňový doklad / faktura Dodavatele obsahovat povinné náležitosti podle platných právních předpisů či podle této Smlouvy nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit daňový doklad / fakturu Dodavateli ve lhůtě do sedmi (7) dnů s vymezením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti daňového dokladu a nová doba splatnosti počne běžet doručením řádně opraveného daňového dokladu Objednateli.

Článek VII.

Převod práv k dílu dodanému Dodavatelem

- (1) Dojde-li při plnění dle této Smlouvy k dílčí úpravě HelpDesk Dodavatelem, které je předmětem autorskoprávní ochrany dle autorského zákona, zavazuje se Dodavatel poskytnout Objednateli k takto vytvořenému dílu výhradní právo (licenci) ke všem známým způsobům užití díla jako celku i jeho jednotlivých částí, a to na dobu neurčitou.
- (2) Cena za převedení práv k užití je zahrnuta v ceně dle čl. VI. odst. 1 písm. b) této Smlouvy.
- (3) Objednatel je oprávněn dílo poskytnuté Dodavatelem upravit či jinak měnit.
- (4) Objednatel může oprávnění tvořící součást licence poskytnuté dle odst. 1 a 3 tohoto článku zcela poskytnout třetí osobě.
- (5) Dodavatel předá Objednateli zdrojové kódy k HelpDesk a uděluje Objednateli oprávnění jej dále upravovat a využívat pro své potřeby. Dále Dodavatel Objednateli předá případná hesla, a rovněž zdrojové soubory a případnou programovou dokumentaci k úpravám HelpDesk za účelem realizace práv Objednatele dle autorského zákona a dle účelu Smlouvy. Všechny následné změny hesel, zdrojového kódu, zdrojových souborů a programové dokumentace je Dodavatel povinen předat nejpozději do tří (3) dnů ode dne, kdy nastane příslušná změna.
- (6) Ustanovení tohoto článku se nevztahují na vlastní komponenty Dodavatele vytvořené a užívané před podpisem této Smlouvy a na použité komponenty třetích stran.
- (7) Dodavatel prohlašuje, že Objednatel je oprávněn HelpDesk užít výhradním, neomezeným způsobem a rozsahem a že vůči Objednateli nebudou uplatněny žádné v této Smlouvě neuvedené právní nároky vyplývající zejména z autorského zákona, práva patentové ochrany nebo práva k ochranné známce, a to ze strany Dodavatele nebo třetích osob v souvislosti s oprávněným užitím HelpDesk Objednatelem. Pro případ, že budou takové nároky vůči Objednateli uplatněny, je povinen Dodavatel tyto nároky na svůj účet vypořádat a ručí za ně Objednateli do neomezené výše.

Článek VIII.

Odpovědnost za vady

- (1) Dodavatel ručí Objednateli, že provedené úpravy a modifikace HelpDesk mají v okamžiku předání do provozu vlastnosti popsané v dokumentaci vytvořené k těmto úpravám a modifikacím a tyto vlastnosti si ponechá po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- (2) V případě vady má Objednatel právo na její bezplatné odstranění do sedmi (7) dnů od okamžiku, kdy vadu nahlásil písemně Dodavateli.

Článek IX. Náhrada škody

- (1) Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- (2) Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
- (3) Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- (4) Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem. Smluvní strany si sjednaly, že maximální limit škody, resp. plnění náhrady škody, není omezen.
- (5) Náhrada škody se platí v českých korunách.
- (6) Dodavatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování nebo z dalších jím zaviněných důvodů.
- (7) Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřenu platnou pojistnou smlouvu o odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli nebo třetím stranám s minimálním rozsahem plnění 500 000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých). Pojistná smlouva je přílohou č. 3 této Smlouvy.

Článek X. Smluvní sankce a pokuty

- (1) Zajištění dostupnosti HelpDesk (SLA) je požadováno minimálně 99,8% (měřeno za kalendářní měsíc).
- (2) Jsou definovány 2 úrovně problému – vady spojené s nedostupností HelpDesk: kritická a běžná vada (příloha č. 1, odst. 3.1). Pokud nejsou dodrženy reakční doby a doby odstranění závady je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu dle přílohy č. 1, odst. 3.2.
- (3) V případě prodlení Dodavatele se zahájením poskytování služeb podpory dle čl. IV odst. 2 Smlouvy je Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny služeb včetně DPH dle této Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení.
- (4) V případě prodlení Objednatele s placením faktury je Objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- (5) Sankce i náhrada způsobené škody jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení společně s příslušným daňovým dokladem / fakturou Smluvní straně, která je povinná příslušnou sankcí nebo náhradou škody zaplatit.
- (6) Smluvní pokuta nemá vliv na závazky z této Smlouvy vyplývající, ani na povinnost nahradit vzniklou škodu způsobenou druhé Smluvní straně.

Článek XI. Rozhodné právo a řešení sporů

- (1) Práva a povinnosti Smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- (2) Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost, a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- (3) Nebude-li spor vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy rozhodován u obecného soudu České republiky, který je místně příslušný pro Objednatele, nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost jiného soudu.

Článek XII. Ochrana informací

- (1) S ohledem na oprávněné zájmy Objednatele je Dodavatel povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, o nichž se dozvěděl při plnění činností dle této Smlouvy a které v zájmu Objednatele nelze sdělovat jiným osobám bez jeho písemného souhlasu.
- (2) Za důvěrné informace se považují zejména jakékoliv informace, které:
 - a) tvoří obchodní tajemství Objednatele, zejména pak veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Objednatele, které nejsou veřejně dostupné,
 - b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, nebo závazkových vztahů s tímto souvisejících, jejichž účastníkem je Objednatel,
 - c) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, nebo závazkových vztahů s tímto souvisejících, jejichž účastníkem je Objednatel,
 - d) se týkají:
 - (i) činnosti Objednatele, způsobu řízení a pracovních postupů Objednatele,
 - (ii) vnitřních předpisů Objednatele nebo rozhodnutí jakéhokoli jeho orgánu, které nejsou veřejně dostupné.
 - e) budou Objednatelem označeny za citlivé,
 - f) by byly v případě jejich prozrazení způsobitelné poškodit Objednatele.
- (3) Právo nakládat s citlivými informacemi mají Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění předmětu této Smlouvy.
- (4) Za citlivé informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě, popř. druhé Smluvní straně, pokud je Smluvní strana, která takové informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a rovněž

informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

(5) Dodavatel se ve Smlouvě zavazuje:

- a) uchovávat citlivé informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Objednatele,
- b) nevyužít ani se nepokusit využít citlivé informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto Smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele,
- c) neprodleně informovat statutární orgán Objednatele, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení citlivé informace neoprávněné osobě,
- d) k mlčenlivosti i po skončení účinnosti Smlouvy.

(6) Další požadavky na bezpečnost informací jsou stanoveny v příloze č. 6 této smlouvy.

Článek XIII. Důvěrnost informací

1) V případě, že při plnění činností podle této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel, Dodavatelem, který se tak stane zpracovatelem těchto osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 26. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů):

- a) se Dodavatel zavazuje přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů; přitom přihlédne ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob,
- b) se Dodavatel zavazuje nezapojit do zpracování žádné další osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Pokud Dodavatel zapojí na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele podle předchozí věty do zpracování dalšího zpracovatele, aby jménem Dodavatele provedl určité činnosti zpracování, je povinen zajistit, aby tomuto zpracovateli byly uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uloženy v této smlouvě Dodavateli, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů a dalších obecně závazných právních předpisů. Neplní-li další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Dodavatel,
- c) se Dodavatel zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele (včetně předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím). Výjimkou jsou pouze případy, kdy jsou určité povinnosti Dodavateli uloženy přímo právním předpisem. V takovém případě je Dodavatel povinen Objednatele před zpracováním informovat o tomto právním požadavku; tuto povinnost informování Dodavatel nemá, pokud tyto právní předpisy toto informování zakazují z důležitých důvodů veřejného zájmu,

- d) je Dodavatel povinen zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
 - e) se Dodavatel zavazuje být Objednateli bez zbytečného odkladu nápomocen při plnění povinností Objednatele jako správce osobních údajů, zejména povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a provádění předchozí konzultace dle čl. 36 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a že za tímto účelem Dodavatel zajistí nebo přijme vhodná technická a organizační opatření, o kterých ihned informuje Objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
 - f) je Dodavatel povinen v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Objednateli po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním osobních údajů a vymazat veškeré existující kopie, pokud právní předpis nepožaduje uložení daných osobních údajů,
 - g) je Dodavatel povinen poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
 - h) se Dodavatel zavazuje umožnit auditu či inspekci prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří, a k těmto auditům či inspekcím přispět,
 - i) je Dodavatel povinen informovat neprodleně Objednatele v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo obecně závazný právní předpis týkající se ochrany osobních údajů,
 - j) se Dodavatel zavazuje poskytnout bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, kterou stanoví Objednatel, součinnost potřebnou pro plnění zákonných povinností Objednatele spojených s ochranou osobních údajů, jejich zpracováním a s plněním ustanovení tohoto článku.
- 2) V případě, že Dodavatel jako zpracovatel osobních údajů poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku, s ohledem na ochranu a povinnosti vztahující se ke zpracování osobních údajů, může se Objednatel domáhat okamžitého odstranění závadného stavu.
- 3) V případě, že Dodavatel jako zpracovatel osobních údajů poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku, je Objednatel dále oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý jednotlivý případ a Dodavatel je povinen tuto pokutu uhradit.
- 4) Odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinností dle tohoto článku se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Článek XIV. Závěrečná ujednání

- (1) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ve vztahu ke všem záležitostem, které tato Smlouva upravuje.
- (2) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

- (3) Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla součástí evidence smluv, vedené Českou obchodní inspekcí, která bude přístupná podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu.
- (4) Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- (5) Další oprávnění Objednatele odstoupit od Smlouvy nebo ji vypovědět je stanoveno v příloze č. 6 této Smlouvy.
- (6) Změny a doplňky této Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě postupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oběma Smluvními stranami.
- (7) Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
- (8) Tato smlouva se uzavírá elektronickou formou.
- (9) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
- (10) Dodavatel bere na vědomí, že tato uzavřená Smlouva nenabude účinnosti před jejím zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude tato podmínka zveřejnění podle citovaného zákona splněna do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, ruší se tato Smlouva od počátku.
- (11) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Technické specifikace,
 - Příloha č. 2 – Kontaktní osoby Objednatele a Dodavatele,
 - Příloha č. 3 – Pojistná smlouva nebo pojistný certifikát,
 - Příloha č. 4 – Protokol a předání a převzetí služby,
 - Příloha č. 5 – Výkaz práce,
 - Příloha č. 6 – Bezpečnostní opatření v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- (12) Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

V Praze dne:

V Praze dne:

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

Ing. Rastilav Maskal', jednatel
XPIS, s. r. o.

Ing. Jan Štěpánek, ústřední ředitel
Česká obchodní inspekce

Příloha č. 1 – Technické specifikace

Technické specifikace

1. Úvod

V ČOI je v provozu od roku 2019 SW aplikace HelpDesk od společnosti XPIS s.r.o. Architektura řešení je modulární ve smyslu:

1. organizační struktury – modul ústředního inspektorátu, moduly regionálních inspektorátů,
2. procesní – moduly klíčových aplikací, kybernetická bezpečnost, problem management a znalostní DB.

Vlastnosti HelpDesku jsou standardní. Požadavky, problémy jsou formou ticketu zapisovány do příslušných modulů, řešeny odpovědnými zaměstnanci, případně eskalovány na vyšší úroveň. V rámci ticketů jsou sledovány základní parametry: typ, kategorie, stav, řešitel, priorita, termín atd. Aplikace poskytuje celou řadu dalších podkladů pro řízení – reportů, analýz, statistik apod. Aplikace je integrována do prostředí IS ČOI, je propojena s adresářovou službou Active Directory s vazbou na Identity Management (MidPoint) a Personální informační systém (OKbase).

HelpDesk je provozován v Datovém centru ČOI s touto technologií:

1. MS Windows Server 2022,
2. MS SQL 2019,
3. MS SharePoint 2016,
4. MS Exchange server 2019.

2. Rozsah požadovaných služeb HelpDesku

2.1 Služby technické podpory:

– Službami základní technické podpory se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících se zajištěním bezproblémového provozu HelpDesku v Datovém centru ČOI. Zahrnuje:

1. Helpdesk - telefonický a emailový support v pracovních dnech od 8:00 do 16:00, sloužící pro pomoc při řešení provozních problémů, které se mohou vyskytnout při provozu aplikace,
2. školení uživatelů při implementaci nových verzí HelpDesku včetně metodického poradenství při jejich používání,
3. osobní konzultace k řešení provozních problémů, ke zvyšování efektivity využívání HelpDesku a k přípravě požadavků na další úpravy či změny funkčnosti,
4. podpora při tvorbě formalizovaných požadavků na rozvoj či změny HelpDesku,
5. poskytování nových verzí HelpDesku v reakci na změny v technologické infrastruktuře nabyvatele, například změny provozovaného operačního systému nebo jeho komponent, změny provozované databáze a podobně,
6. podpora při instalaci nových verzí HelpDesku,
7. podpora při požadovaném převodu dat v rámci přechodu na nové verze HelpDesku,
8. podpora při opravě dat HelpDesku při chybách způsobených vinou z vnějšku (viry, nákazy, apod.) či způsobených vadnými vstupními daty,
9. poskytování informací o dalším možném rozvoji HelpDesku a jiného navazujícího programového vybavení,
10. vyhledávání a nápravy technologických chyb HelpDesku způsobujících jeho sníženou funkčnost (např. neúměrné doby odezev aplikace),
11. oprava (záplaty) bezpečnostních chyb.

2.2 Služby úprav funkcionality HelpDesku:

Předmětem úprav funkcionality HelpDesku se rozumí poskytování služeb souvisejících se zajištěním požadovaných úprav současné funkcionality v rozsahu 30 hodin/čtvrtletí.

Tím se rozumí zejména úpravy, rozšiřování a změny produktu na základě požadavku ČOI související:

1. se změnami vnitřních předpisů ČOI,
2. při integraci produktu s jinými interními nebo externími systémy,
3. při zvyšování efektivity, uživatelské přívětivosti nebo realizaci procesních změn při provádění předmětné agendy.

Výše uvedeným rozsahem služeb rozšířené technické podpory nebude dotčeno právo ČOI na odstranění prokazatelných vad nových verzí HelpDesku v rámci záruky zdarma.

3. SLA

3.1. Úrovně problému

Zajištění dostupnosti HelpDesku je požadováno minimálně 99,8% (měřeno za kalendářní měsíc). Do tohoto parametru se nezapočítávají plánované odstávky v Datovém centru ČOI. Tyto budou nahlášeny Objednatelem minimálně 3 pracovní dny předem

Jsou rozlišeny tyto úrovně problému:

Kritická vada	Stav zabraňující provozu (havarijní typ požadavku), produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav nelze dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 8 hodiny po nahlášení vady provede Dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Dodavatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 13 hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu a překlasifikování na Incident kategorie „Běžná porucha“, Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.
Běžná vada	Stav omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho částí, ale umožňující provoz HelpDesku jako celku, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 16 hodin po nahlášení vady provede Dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Dodavatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 26 hodin od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

3.2. Sankce za nedodržení podmínek SLA

Typ vady	Reakční doba Dodavatele	Odstranění závady	Sankce při nedodržení
Kritická	do 8 hodiny	do 5 hodin	5 000,- Kč
Běžná	do 16 hodin	do 10 hodin	3 000,- Kč

Příloha č. 2 – Kontaktní osoby Objednatele a Dodavatele

Za Objednatele:

titul, příjmení a jméno	e-mail	telefonní číslo
██████████	██████████████████	██████████
██████████	██████████████████	██████████

Za Dodavatele:

titul, příjmení a jméno	e-mail	telefonní číslo
██████████████████	██████████████████	██████████
██████████	██████████████████	██████████

URL na helpdesk Dodavatele: ██████████

Příloha č. 4 – Protokol o předání a převzetí služby

Dne došlo k řádnému předání aplikace HelpDesk ČOI firmě Dodavatel potvrzuje plnou funkčnost aplikace HelpDesk a nastavení podmínek stanovených přílohou č. 1 smlouvy

Dodavatel:

Objednatel:

Příloha č. 5 – Výkaz práce

Výkaz práce dle Smlouvy č. za období

Rekapitulace:

Činnost	Počet hodin
Vyčerpáno za minulé období	
Aktuální čtvrtletí	
Zbývá k vyčerpání:	

Aktuální čtvrtletí – konkrétní plnění:

Datum:

Za Objednatele:

Za Dodavatele:

Příloha č. 6 – Bezpečnostní opatření v oblasti kybernetické bezpečnosti

HelpDesk Objednatele je významnou aplikací z pohledu sběru událostí v síti WAN Objednatele. S přihlédnutím k platné legislativě v oblasti kybernetické bezpečnosti je Dodavatel povinen strpět, respektovat a dodržovat následující podmínky.

1. Zachovávat mlčenlivost o datech a informacích s kterými přijde do styku v souvislosti s poskytovanou službou provozu aplikace. Tato data a informace mají důvěrný obsah, vždy je nutno zajistit jejich integritu a dostupnost.
2. Data jsou oprávněna užívat zaměstnanci Objednatele dle nastavených oprávnění a pokynů správce aplikace.
3. Vlastníkem programového kódu je Objednatel.
4. Objednatel je oprávněn u Dodavatele vykonávat kontrolu nastavených bezpečnostních pravidel.
5. Dodavatel odpovídá za dodržování uvedených pravidel i u svých subdodavatelů.
6. Dodavatel, po domluvě s managerem KB Objednatele, je povinen respektovat a zavést do praxe hlavní principy v oblasti kybernetické bezpečnosti stanovené bezpečnostními politikami Objednatele.
7. Všechny požadované změny týkající se funkcionality aplikace podléhají schválení ze strany managera KB Objednatele.
8. Dodavatel, v návaznosti na poskytované služby, je povinen informovat Objednatele:
 - o všech kybernetických událostech a incidentech,
 - o způsobu řízení rizik a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy,
 - o všech osobách, které přišly do kontaktu s důvěrnými informacemi,
 - o podmínkách při ukončení smluvního vztahu (exit strategie),
 - o podmínkách v návaznosti na řízení kontinuity (plány obnovy),
 - o dodržování pravidel bezpečného vývoje,
 - o pravidlech bezpečné likvidace dat.
9. Objednatel je oprávněn jednostranně odstoupit od Smlouvy nebo Smlouvu vypovědět, a to bez výpovědní lhůty, v případě porušení výše uvedených opatření ze strany Dodavatele nebo v případě významné změny kontroly nad Dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními využívanými aktivy.