

## Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: Klikněte sem a zadejte text.

číslo smlouvy Poskytovatele: RCJ-250138

### 1. Smluvní strany

**Základní škola Boskovice, Sušilova, příspěvková organizace**

sídlo: ~~Adresa je vložena do systému~~

IČ: 23098376

Zastoupená: ~~Adresa je vložena do systému~~

Bankovní spojení: MONETA Money Bank, a.s.

Číslo účtu: ~~99999999999999999999999999999999~~

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

**Aricoma Systems a.s.**

sídlo: ~~Adresa je vložena do systému~~

korespondenční adresa: ~~Adresa je vložena do systému~~

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

Zastoupená: Petrem Konečným, ředitelem regionálního centra, na základě plné moci, která tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: ~~99999999999999999999999999999999~~

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto Smlouvu o poskytování Servisních služeb (dále jen „**Smlouva**“).

### 2. Všeobecné obchodní podmínky

- 2.1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“ či „Všeobecné obchodní podmínky Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb“ nebo „Obchodní podmínky“); čl. 9.5 této Smlouvy o modifikaci Všeobecných obchodních podmínek pro účely této Smlouvy tím není dotčen.
- 2.2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb.
- 2.3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb rozumí smluvní strana označená v této Smlouvě jako „Poskytovatel“.

### 3. Definice pojmu

- 3.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

**BE (Best Effort)** – znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

**Business Day (BD)** – Pracovní den.

**Business Hours (BH)** – pracovní hodina v rámci Pracovního dne.

**Člověkohodina** – práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

**Člověkoden** – práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře.

**Doba odezvy (Response time – R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

**Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) Servisní služby.

**IT Partner** – pracovník Poskytovatele zajišťuje a integruje daná řešení podle potřeb a požadavků Objednatele.

**Koncová zařízení** – počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery, čtečky).

**Konzultační požadavek** – žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.

**Kybernetická bezpečnostní událost (KBU)** – událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací.

**Kybernetický bezpečnostní incident (KBI)** – je narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku Kybernetické bezpečnostní události.

**Kybernetický prostor** – je digitální prostředí umožňující vznik, výměnu a zpracování informací, tvořené Informačními systémy a službami a sítěmi elektronických komunikací.

**Pokročilý bezpečnostní dohled** – kontinuální sběr strojově detekovaných Kybernetických bezpečnostních událostí (KBU), případně flow z definovaných Prvků IT, jejich ukládání, korelace a vyhodnocení za účelem identifikace potencionálních Kybernetických bezpečnostních incidentů (KBI), včetně jejich následné analýzy, návrhu řešení, řízení jejich životního cyklu a komunikace s Třetími stranami.

**Požadavek** – žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

- Požadavek může zahrnovat:
  - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
  - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství,
  - žádost o provedení Změny.
- Požadavek může:
  - být zadán Objednatelem jako jednorázový,
  - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost,
  - vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvku IT.

**Pravidla změnového řízení** – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.

**Priorita Incidentu** – závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

**Provozní správa, Pravidelná kontrola** – provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.

**Prvek IT** – zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

**Příloha** – Nedílná součást této Smlouvy.

**Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

**Servisní okno (odstávka)** – je vyhrazený čas pro Objednatelem předem odsouhlasený servisní zásah. V době Servisního okna může být Informační systém nedostupný.

**Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

**SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrík Služby.

**Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

**Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

**Změnový požadavek, Změna** – žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT.

#### 4. Předmět plnění

- 4.1. Předmětem Plnění této Smlouvy je poskytování Servisních služeb, resp. Služeb, v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.3 této Smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Servisní služby, resp. Služby podle této Smlouvy. Pokud se Objednatel do 5-ti (pěti) pracovních dnů k Reportu nevyjádří, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.

#### 5. Způsob a termíny plnění

- 5.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou,
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonferencí,
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele,
- 5.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby, resp. Služby podle čl. 4 této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.
- 5.4. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

#### 6. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 6.1. Ceny uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna cen není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 6.2. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb, resp. Služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 6.3. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. 4 této Smlouvy, se mohou smluvní strany předem písemně či e-mailem dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
- 6.4. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové sazby uvedené v Příloze č. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto mezi smluvními stranami jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
- 6.5. Pro případ překročení předplaceného rozsahu sjednaného v Příloze č. 4, bodu 4.2. této Smlouvy, bude Objednatelem dokoupen chybějící počet člověkohodin za cenu nepředplacené člověkohodiny dle sazby

uvedené v Příloze č. 4, bodu 4.3. této Smlouvy nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.

- 6.6. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. V případě nepřekročení sjednaného rozsahu lze nevyužitý předplacený kredit přesunout do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se předplacený kredit přesouvá, nesmí přesáhnout období fiskálního roku Poskytovatele (leden–prosinec).
- 6.7. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany písemně či e-mailem dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 6.8. Jakékoli navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
- 6.9. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Servisní služby, resp. Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Servisní služby, resp. Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb, resp. Služeb dle čl. 4 této Smlouvy.
- 6.10. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednatele. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.11. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti v délce trvání původní lhůty splatnosti.
- 6.12. Faktury budou Objednateli předávány nebo zasílány elektronicky ve formátu PDF na e-mail: ~~xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx~~

## 7. Práva a povinnosti smluvních stran

### 7.1. Součinnost smluvních stran:

7.1.1. Pro poskytování Servisních služeb, resp. Služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu trvání této Smlouvy.

7.1.2. Pro zajištění řádné realizace Servisních služeb, resp. Služeb požaduje Poskytovatel na Objednatele zejména následující součinnost:

- provedení činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Poskytovatelem. Tyto činnosti mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci, vizuální kontrolu hardware zařízení, provedení Změny dle doporučení Poskytovatele apod.,
- zajištění pracovních pomůcek/podmínek/postupů nutných k výkonu výškových prací. Na takové práce je Objednatel povinen upozornit v dostatečném časovém předstihu. V případě nedodržení má Poskytovatel právo odmítnout takovou práci vykonat a dochází k pozastavení SLA bez nároku na uplatnění sankce nebo škody.
- provedení činností vedoucí k řešení Incidentu – například fyzický restart / vypnutí jednoho z Prvků IT, provedení Změny v konfiguraci, vždy však na pokyn Poskytovatele,
- v důsledném dodržování Pravidel Změnového řízení,
- konfigurace SNMP na prvcích sledovaných pomocí SNMP, případně poskytnout MIB soubor z aktuální konfigurace zařízení
- konfigurace na speciálních zařízeních (XML feed, SOAP apod.)
- určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.

7.1.3. Před realizací jakékoliv odsouhlasené Změny, která má vliv na dostupnost Informačního systému

Objednatele, se Objednatel a Poskytovatel dohodnou na způsobu zálohování, ověření zálohy a její obnovitelnosti, pokud toto bude vyžadováno.

## 7.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 7.2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby, resp. Služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Servisní služby, resp. Služby.
- 7.2.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 7.2.3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy.
- 7.2.4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

## 7.3. Práva a povinnosti Objednatele:

- 7.3.1. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb, resp. Služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
- 7.3.2. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb, resp. Služeb. Plánovaná přerušení Vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 7.3.3. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
- 7.3.4. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- 7.3.5. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.
- 7.3.6. Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Servisních služeb, resp. Služeb.
- 7.3.7. Objednatel je povinen o prováděných Změnách, zásazích, nebo případných odstávkách, které by mohly ovlivnit Informační systém Objednatele, případně omezit, nebo znemožnit poskytování souvisejících Servisních služeb, resp. Služeb Poskytovatele, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 7.3.8. Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie, potřebný pro provoz Informačního systému Objednatele, který je předmětem Servisních služeb, resp. Služeb. Plánované přerušení dodávek je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 7.3.9. Objednatel není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn po dobu účinnosti této Smlouvy a 12 (dvacát) měsíců po ukončení účinnosti této Smlouvy zaměstnat zaměstnance Poskytovatele, přímo nebo i nepřímo, a to ani v subjektech, které tvoří s Objednatelem koncern ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Za zaměstnance Poskytovatele se považuje osoba, která byla v pracovním nebo obdobném poměru k Poskytovateli v době účinnosti této Smlouvy a která se podílela na plnění této Smlouvy, s výjimkou osob, jejichž pracovní poměr k Poskytovateli skončil nejméně 12 (dvacát) měsíců před vznikem pracovního poměru u Objednatele a s výjimkou osob, jejichž pracovní poměr k Poskytovateli byl ukončen na základě § 52 písm. c) zákoníku práce.
- 7.3.10. Objednatel se zavazuje v případě porušení povinnosti dle odst. 9 tohoto článku uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč (slovy pět set tisíc korun českých) za každý případ porušení.

## 8. Odpovědnost za škodu

- 8.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy za kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 8.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo

datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.

8.3. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo zapůjčeno Objednatele.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem: 1.10.2025

9.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Ukončit účinnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, po uplynutí dvanácti (12) měsíční lhůty od podpisu této Smlouvy, bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvého dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Nevyčerpaný předplacený kredit v případě ukončení smlouvy propadá.

9.3. Jednostranně lze okamžitě od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem a dále v těchto případech:

- Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 6 déle než 60 dnů,
- Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 4 déle než 60 dnů.

9.4. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. 6. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce doby účinnosti této Smlouvy.

9.5. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, Všeobecnými obchodními podmínkami Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb, které tvoří přílohu Příloha č. 1 této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.

9.6. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od této Smlouvy, jestliže:

- druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky této Smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě,
- druhá smluvní strana ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů ve vztahu k činnostem, které jsou předmětem této smlouvy (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně),
- na majetek druhé smluvní strany byl prohlášen konkurs, insolvenční návrh byl zamítnut pro nedostatek majetku, nebo bylo zahájeno exekučního řízení (o této skutečnosti je povinnost podat informaci druhé smluvní straně neprodleně).

9.7. Podmínky ochrany a zpracování osobních údajů smluvní strany upravily v Příloze č. 6 [Ochrana osobních údajů].

9.8. Obsah této Smlouvy a jejích Příloh může být měněn jen dohodou smluvních stran, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými osobami smluvních stran. Seznam Prvků IT (Příloha č. 2, bod 2.3) lze měnit dohodou smluvních stran formou oboustranného odsouhlaseného zápisu. Tento zápis se pak stává další přílohou této Smlouvy.

9.9. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejných vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní straně přísluší po jednom výtisku.

9.10. Smluvní strany nejsou oprávněny žádné právo či povinnost vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související ani celou Smlouvou postoupit či je, jakkoliv jinak převést na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

9.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

- Příloha č. 1 - Obchodní podmínky
- Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb
- Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny
- Příloha č. 4 - Cenová kalkulace
- Příloha č. 5 - Plná moc
- Příloha č. 6 – Zpracování osobních údajů

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

ředitel

## **Příloha č. 1 – Obchodní podmínky**

# Všeobecné obchodní podmínky Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb

digitální archiv MÚ ŠR | archivy.sr.cz | spisová značka: B 11012, Krajský soud v Ostravě

## 1. Právní subjektivita Aricoma Systems a.s.

1.1. Aricom Systems a.s., společnost s ručenou a záručenou zálohou, s.r.o. s.r.o. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 11012, je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).

## 2. Definice pojmu

2.1. **Akceptace** – právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vadu, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dle cílých smluv.

2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, které musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.

2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.

2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškerá informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právach a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) a/nebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se používají za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.

2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k provoznění a nastavení Díla.

2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení Informačního systému pomocí zakázkového vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, výškolení Koncevých uživatelů apod.

2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.

2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatele, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.

2.10. **Kontaktní osoba Objednatele** – je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.

2.11. **Metrika** – měřitelný parametr Servisní služby

2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.

2.13. **Návrh systému** – je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikaci, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.

2.14. **Neprodleně** – bez zbytečného prodloužení, nejpozději následující Pracovní den.

2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitele zavazuje poskytnout služby podpory.

2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění

2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

2.18. **Okolnost využívající odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na všech povinných stran a brání ji ve splnění její povinosti, jestliže nelze rozumět předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonal a dle, že by v době vzniku překážku předvídal. Udalostmi.

teré lze také mít považovat za okolnosti vylučující odpovědnost jsou zejména vály, vojenské intervence, občanské nepokoje, teroristické útoky, blokády, povstání, výtráznosti, epidemie, karanténní omezení, živelné ohromy povodní, zemětřesení, požáry, vlivchice a jiné klimatické jevy, výpadky dodáváků elektrické energie nebo rázová přepáť, selhání medií, selhání telekomunikačních služeb, výpadky sítě Internet či jiných elektronických komunikací. Za učastnosti vylučující odpovědnost se považují rovněž tzv. hackerství útoky, požadavky povolovacích řízení třetích stran, nedostatečnost přístupů způsobených třetími stranami nebo selhání strojů zapříčiněných třetími stranami.

Odpovědnost vylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodloužení splnění své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zpětnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncern (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvích.

2.21. **Ověřovací provoz – provoz Objednatele za existence a zvýšeného dohledu** Zhotovitele v místě Objednatele, siceží pro optimalizaci a ověření správné funknosti IS

2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.

2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy

2.24. **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.

2.25. **Pracovní Objednatele** – zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatele pověří plnění této smlouvy; Objednatele za činnost těchto pracovníků odpovídá.

2.26. **Pracovní Zhotovitele** – zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitele pověří plnění této smlouvy; Zhotovitele za činnost těchto pracovníků odpovídá.

2.27. **Produkty** – jsou všechny zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitele instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.

2.28. **Projekt** – je skupina časově ohrazených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.

2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.

2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.

2.31. **Provozní prostředí – HW a SW** prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému

2.32. **Předání – úkon**, kdy Zhotovitele předává definovaný předmět předání Objednatele a ten Předmět předání přejímá.

2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.

2.34. **Servisní kalendář** – doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována

2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému

2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitele poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, kteří splnění smluvních závazků

2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitele poskytnout v průběhu Období podpory.

2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedělitelnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy

- Obsah a rozsah Plnění

- Harmonogram Plnění
- Vymezení smluvních rizik – sankce
- Pokuty, penále
- Omezání škod
- Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
- Akceptační procedury
- Popis řízení změn a další...

2.39. Software (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslově uvedeno, že jsou součástí Plnění.

2.40. Subdodavatel – Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhodovitele.

2.41. Třetí strana/osoba – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhodovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.

2.42. Úroveň Služeb podpory – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvality, kvality a podmínek, za kterých se Zhodovitel zavazuje tyto služby poskytovat.

2.43. Vada – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.

2.44. Záruční doba – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhodovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.

### 3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

3.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky Aricomu Systems a.s. pro poskytování služeb („VOP“) tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.

3.2. Tyto VOP smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.

3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a VOP platí ustanovení Smlouvy.

### 4. Plnění

4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.

4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravidlivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejdéleží do pěti (5) pracovních dnů po provedení takové změny.

4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinnosti ze Smlouvy.

4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.

4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků využívajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí včetněho plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některé ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznamit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.

4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.

4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.

4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

### 5. Dílčí smlouvy a dodatky

5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části plnění Smlouvy upravit, popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.

5.2. Nastanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslově jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.

5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.

5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytnutého na základě takové dílčí smlouvy.

5.5. Ukončení činnosti kterákoliv dílčí smlouvy nemá vliv na činnost Smlouvy.

### 6. Cena a platební podmínky

6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky devizové platného ke dni vystavení faktury.

6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.

### 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.

6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vyhlašený Českým statistickým úřadem vzdote o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může být cena Plnění spočívající ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhodovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovém procentuálnímu nárůstu. Zvýšení ceny je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.

6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena příspěvím celé finanční částky na účet Zhodovitele.

6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a dařívcích dokladů vyžadované písemnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.

6.7. Uhádka splatnosti faktury je, nastanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

### 7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dle úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.

7.2. V případě, že Zhodovitel poskytne jako součást Plnění dílo, která vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhodovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a která má podle Smlouvy být předáno Objednateli, a to momentem předání s dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhodovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:

7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,

7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,

7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhodovitele, není-li takové dílo výslově k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užít díla oprávněn v též rozsahu poskytnout právo užít díla taková Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.

7.3. Práva užít díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech, kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zášti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhodovitel poskytnout Objednateli podležící k tomuto dílu.

7.4. Vzhledem k tomu, že Zhodovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhodovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachovává.

7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2., platí, že když Zhodovitel při plnění Smlouvy vytváří nahromotný statek, který je způsobilý jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nahromotném statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takovým nahromotným statek neomezeně užívat.

7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením tétoč obecných obchodních podmínek podle Smlouvy, je Zhodovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemné poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užít takového díla či jeho části. Výpovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vypovědění. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užít díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel, je povinován zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutí výpovědní lhůty podle tohoto ustanovení.

7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dle dnem jejich Předání.

### 8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

8.1. Zhodovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastnosti výstupu ve Smlouvě.

8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění nabude-li dohodnut jinak.

8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.

8.4. Objednatele zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikaci vzdáleného přístupu, popř. pošty na kontaktní údaje uvedené ve Smicuvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smicuvě uvedeny, bude objednatele zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznámené Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznámení zjištěných Vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne během záruční doby.

8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou Vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednatele předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.

8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat Vadu i tím, že nevrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.

8.7. V případě, že Objednatele požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatele na podmírkách jejího výkonu. Povinností Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.

8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatele.

## 9. Omezení záruky

9.1. Zhotovitel nenesá odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:

9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací, neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,

9.1.2. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,

9.1.3. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smicovy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,

9.1.4. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatele, ve kterém je dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,

9.1.5. komponentami informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,

9.1.6. vlivem počítačových virů,

9.1.7. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele

9.1.8. cíleným zbořením způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,

9.1.9. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřímařeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;

9.1.10. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohně, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem

9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatele. Objednatele je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenesá odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.

9.3. Předmětem záruky také není:

9.3.1. škůd Objednatele,

9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,

9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,

9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

## 10. Komunikace smluvních stran

10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plněním projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.

10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.

10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.

10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:

10.4.1. kontrolovat postup plnění Smicovy,

10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smicovy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.

10.5. Do působnosti Oprávněných osob náleží:

10.5.1. organizačně zabezpečovat veškerá činnosti související s plněním Smicovy,

10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,

10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smicovy.

10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to náležitým ze způsobu dle uvedených:

10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí

10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnejich převzetí adresátem, dne vývratu zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastílen, a dle dne, kdy adresát převzal zásilky odmítl,

10.6.3. datovou schránkou nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatele obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, anebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případních nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o rádném doručení dokumentů zaslanych tímto způsobem.

10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlavi Smicovy, není-li dohodnuto jinak.

## 11. Proces Akceptace

11.1. Akceptaci Plnění nebo dílčí Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatele je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.

11.2. O Akceptaci se píše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:

11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo

11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci – v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termin a způsob vyřešení výhrad po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.

11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno – v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně například nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termin a způsob vyřešení výhrad po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.

11.3. V případě, že Objednatele neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptační řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pěti) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

## 12. Ochrana Důvěrných informací

12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navázání právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakž i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jde takové informace byly poskytnuty.

12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smicovy.

12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

12.4. Občtí stranu budou zachovávat příslušně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smicovy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:

12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;

12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vzdána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.

12.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováné předání následujících informací:

12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smicovy;

12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;

12.5.3. které jsou zbabeny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:

12.5.3.1. předkládající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;

12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtažení.

12.6. Povinnost stran vyplývající z tohoto článku budou plnit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smicovy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smicovy z jakéhokoliv důvodu.

12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.

12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství

a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebuduou součástí předmětu Plnění.

### 13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyuvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečná vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající v ztrátě účinného zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonem povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předveditelné škody, která případně může vzniknout pořušením povinnosti Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, chlídě něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u účinného zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatele oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyuřoval a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případu stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší moci, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

### 14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za problém se spiněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moci).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bráničí řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyuvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v problém po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

### 15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití dila (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě problém se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v problém, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z problém ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den problém.
- 15.5. Vzniklém nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z problém, jejich výučtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

### 16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:

- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodu Okolnosti vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména problém smluvní strany s plněním neperenitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě problém smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstranila.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodu Okolnosti vylučujících odpovědnost v dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12., 13., 15.

### 17. Compliance smluvní doložka

Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- 17.1. že se nepodílala, nepodílí a nebude podílet na páchaní trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění, zejména:
- 17.1.1. nebudé poskytovat žádce osobě úplatky,
- 17.1.2. nebudé od žádce osobě úplatky přijímat,
- 17.1.3. nebudé navrhovat ani žádat o žádce osobě úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat,
- 17.1.4. nebudé zajišťovat ani využívat jakémukoli jednání uvedenému v bodech 17.1.1 až 17.1.3, tohoto článku žádne jiné coby,
- 17.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců a obchodních zástupců a zajistí, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni její vedoucí pracovníci,
- 17.3. že učinila a bude řádně činit nezbytné opatření k zamezani nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu a v případě, že bude mít podzvěří, že v plněním smlouvy došlo nebo dochází k trestné činnosti, nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví, neprodleně vyuřovat druhou smluvní stranu (kontakty Zhotovitele jsou uvedeny na stránce <http://xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>)
- 17.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. příjala Etický kódex a zásady Compliance programu.

Porušení tohoto článku 17. bude považováno za podstatné porušení Smlouvy a zakládá právo druhé smluvní strany Smlouvu ukončit bez výpovědi lhůty nebo s 30 denní výpovědní dobou, dle jejího uvážení.

### 18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádné z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vylučující se Smlouvy. Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranu.
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 18.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 18.5. Vzahýuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolnosti za nichž bylo sjednáno, nevyplyvá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 18.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

\* \* \*

Strana 4 z 4

## Příloha č. 2 – Specifikace Servisních služeb

### 2.1 Obsah Servisních služeb

#### 2.1.1 Centrální kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na řešitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- telefonicky: ~~+420 910 071 558~~, ~~+420 500 252 558~~
- přes webové rozhraní: ~~https://www.aricom.cz/poskytovatel~~ - ze strany Poskytovatele bude Kontaktní osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Servis Deskového portálu Poskytovatele

Obsahem Služby je:

- příjem Požadavků,
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
- sledování životního cyklu Požadavků,
- standardní Report,
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení,

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevnese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

#### 2.1.2 Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA

Jedná se o dobu, do kdy musí dojít k „první reakci“ ze strany Poskytovatele směřující k řešení incidentu (např. telefonní kontakt, vzdálené připojení apod.).

#### 2.1.3 Provozní správa Prvků IT

Předmětem Servisní služby jsou proaktivní činnosti prováděné pracovníky Poskytovatele v rámci pravidelné údržby na definovaných Prvcích IT za účelem kontroly (např. kontrola logů a běžících služeb), optimalizace provozu (např. instalace update a patchů), nebo udržení bezpečnosti (např. instalace bezpečnostních záplat).

Tyto činnosti jsou prováděny Poskytovatelem na definovaných Prvcích IT primárně prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení dle jeho zkušeností a uvážení. Bezpečnostní aktualizace Poskytovatele nasazuje minimálně jednou měsíčně.

Za účelem plnění této Servisní služby je smluvními stranami definováno Servisní okno, během kterého je možno provést odstávku definovaných Prvků IT na dobu nezbytně nutnou:

- Servisní okno je možné v Pracovní dny\_8-17 hodin, po vzájemné dohodě obou smluvních stran.
- V případě poskytování Plnění této Servisní služby mimo výše uvedený časový rozsah, bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek, uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 této Smlouvy.

Řešení Incidentů není předmětem plnění této Servisní služby. Jejich řešení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatele. Na tuto činnost lze čerpat předplacený kredit.

## 2.1.4 Řešení Incidentů

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespadají pod SLA.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle ceníku v Příloze č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

### Klasifikace Incidentu

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Incident	Žádost o provedení servisního zásahu za účelem vyřešení Incidentu.	Best Effort (BE)

## 2.1.5 Podpora při řešení Změn

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována Změna v Informačním systému. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Servisní službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

### Klasifikace Změny (Změnového požadavku)

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Změnový požadavek	Součinnost Pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci Informačního systému Objednatele.	Dle dohodnutého termínu v rámci Pravidel Změnového řízení.

### Základní Pravidla změnového řízení (Projektově řízená Změna):

Principy změnového řízení se aplikují v případě, kdy je plánována konkrétní Změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.

1. **Inicializace změnového řízení** může být jak ze strany Objednatele, tak Poskytovatele. Objednatel zadáním Změnového požadavku do Servis Desku Poskytovatele, Poskytovatel odesláním návrhu na Změnu na odpovědné osoby Objednatele. Součástí Změnového požadavku musí být její specifikace, zdůvodnění a doplnění případných dalších relevantních informací.
2. **Ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku – potvrzení relevantnosti Požadavku**, zhodnocení úplnosti zadaných informací, doplnění informací ve spolupráci se žadatelem Změny. Odmítnutí Změny z důvodu neschválení, neúplnosti poskytnutých informací nebo Změn mimo smluvního plnění.
3. **Posouzení Změnového požadavku** – Poskytovatel posoudí Požadavek na Změnu z hlediska závislostí Požadavků, proveditelnosti, rizik a dopadů na funkci a úroveň poskytovaných Služeb a jednotlivých komponent. Poskytovatel vydá doporučení, které Změny realizovat a které nikoliv, včetně doporučení související s realizací Požadavků. Poskytovatel upozorní Objednatele na rizika související s implementací konkrétní Změny.
4. **Přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu – na základě posouzení Požadavku na Změnu** rozhodne Objednatel o tom, které Požadavky jsou přijaty, odmítnuty nebo odloženy.

5. **Zpracování analýzy Požadavků na Změnu a postup realizace Změny** – Poskytovatel zpracuje analýzu Požadavků spojených s realizací konkrétní Změny, stanoví časovou náročnost (v člověkohodinách, nebo člověkodnech) a navrhne harmonogram realizace Změny včetně odpovědností.
6. **Schválení realizace Změny** – Odpovědná osoba Objednatele schválí realizaci Změny, nebo vrátí k dopracování analýzu Požadavků na Změnu a postup realizace Změny.
7. **Realizace Změny** – vlastní realizace Změny dle akceptovaných podkladů.
8. **Akceptace realizace** – Objednatel akceptuje realizovanou Změnu z pohledu splnění Požadavků, které byly na Změnu kladeny.
9. **Zhodnocení Změny** – vyhodnocení úspěšnosti povedené Změny. Vyhodnocení je promítnuto do doporučení na zlepšení procesu řízení Změn.

### 2.1.6 Poskytování konzultací

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, která nepřesáhne 30 minut.

Požadavek na provedení Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

#### Klasifikace konzultace (Konzultačního požadavku)

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Konzultační požadavek	Poradenské služby poskytované Pracovníky Poskytovatele k funkcionálitám, nebo Službám Prvků IT, které tvoří Informační systém Objednatele.	Dohodou obou smluvních stran

## 2.2 Vymezení Servisních služeb

Obsahem Servisních služeb není:

- zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěny v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran,
- podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslově nedohodly v konkrétním případě jinak,
- řešení stavů vzniklých v důsledku bezpečnostních Incidentů není součástí Servisní služby Provozní správy Prvků IT, pokud neprobíhají u Objednatele pravidelné bezpečnostní audity Poskytovatele (minimálně 1x ročně) a vzniklé výstupy aplikovány a důsledně dodržovány v prostředí Objednatele,

Na Prvky IT v režimu Provozní správy Poskytovatele, ke kterým mají koncoví uživatelé Objednatele, nebo Třetí strany administrátorská oprávnění, může být Poskytovatelem účtována pracnost při řešení Incidentu nad rámec paušální platby dle jednotkových sazeb uvedených v Příloze č. 4.

V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).

Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.

Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslově uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.

Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaný servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.

V rámci řešení některých Požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost Třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

## 2.3 Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

Kategorie Prvku IT	Popis Prvku IT	Množství	Výrobní číslo (HW) / Sítový název (SW)	HW/SW Maintenance	Četnost (aktualizace/ update/ service packy/ patche)	Provozní režim Prvku IT
Hardware	Záložní zdroje	ks			1x kvartálně	
	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	1 ks	3com 3300 3C16980A		1x měsíčně	Provozní správa
	Ostatní aktivní prvky LAN/SAN a Access Pointy	ks			1x kvartálně	
	Firewall	ks			1x měsíčně	
	Server	ks			1x kvartálně	
	NAS	ks			1x kvartálně	
	HW diskové pole	ks			1x kvartálně	
	Koncové stanice + Notebooky s OS MS Win	150 ks	NTB, PC, tablety		-	Reaktivní podpora
Software	Lokální periferie (tiskárny)	7 ks	Brother, Kyocera, Canon		-	
	Serverová virtualizace	instance			1x kvartálně	
	Virtualizace aplikací / desktopů (Citrix, VMware)	instance			1x kvartálně	
	Virtualizace diskového pole (HP VSA/Dell ScaleIO/VMware vSAN)	instance			1x kvartálně	
	OS Windows server	instance			1 x měsíčně	
	Zálohovací SW	instance			1x kvartálně	
	Databázový SW	instance			1x kvartálně	
	Anti-X	instance			1x kvartálně	
	Poštovní systém	instance			1x kvartálně	
	Applikační SW	instance				

### Provozní režimy:

- **Provozní správa** – pravidelná kontrola Prvků IT prostřednictvím Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*) a údržba Prvku (ů) IT (aktualizace/update/service packy/patche dle definované četnosti viz tabulka výše).
- **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*).

- **Integrační podpora** – poskytnutí součinnosti (*předání informací Třetí straně a koordinace řešení*) s dodavateli aplikací Třetích stran.
- **Reaktivní podpora** – podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

Aktuální seznam firemních certifikací naleznete na webových stránkách společnosti:

<http://www.aricoma.cz/oceneni-a-certifikace>

## Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

### 3.1. Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověření zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: ~~xxxxxx~~

Funkce: ředitel

Adresa: Sušilova 2007/28, 680 01 Boskovice

Telefon: ~~222222222222xx~~

Email: ~~xxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx~~

Jméno, Příjmení: ~~xxxxxxxxxxxxxx~~

Funkce: koordinátor v oblasti informačních a komunikačních technologií

Adresa: Sušilova 2007/28, 680 01 Boskovice

Telefon: Klikněte sem a zadejte text.

Email: ~~xxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx~~

### 3.2. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním této Smlouvy,
- koordinovat součinnost smluvních stran,
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

**Odpovědné osoby Objednatele:**

Jméno, Příjmení: ~~xxxxxx~~

Funkce: ředitel

Adresa: Sušilova 2007/28, 680 01 Boskovice

Telefon: ~~222222222222xx~~

Email: ~~xxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx~~

Jméno, Příjmení: ~~xxxxxxxxxxxxxx~~

Funkce: koordinátor v oblasti informačních a komunikačních technologií

Adresa: Sušilova 2007/28, 680 01 Boskovice

Telefon: Klikněte sem a zadejte text.

Email: ~~xxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx~~

**Odpovědné osoby Poskytovatele:**

Jméno, Příjmení: ~~petr pelek~~xxx

Funkce: ředitel pobočky Boskovice

Adresa: Kpt. Jaroše 23, 680 01, Boskovice

Telefon: ~~0520 805 222~~598

Email: ~~petr.pelek@aricoma.cz~~

Jméno, Příjmení: ~~petr pelek~~xxx

Funkce: projekt manažer

Adresa: Kounicova 67a, 602 00, Brno

Telefon: ~~022 000 779 222~~111

Email: ~~petr.pelek@aricoma.cz~~

**3.3. Provozovny Objednatele**

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Sušilova 2007/28, 680 01 Boskovice

Sem zadejte text

## Příloha č. 4 – Cenová kalkulace

### 4.1 Základní parametry Smlouvy

Servisní kalendář:	Pracovní dny, Po – Pá od 08:00 do 17:00 hodin
Fakturační období:	1 kalendářní měsíc

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

### 4.2 Servisní služby v rámci paušálu

Název Servisní služby	Cena bez DPH / fakturační období
Centrální kontaktní bod *	[REDACTED]
3 člověkohodiny měsíčně - 2 hodiny na Provozní správu - 1 hodina na Požadavky/Incidenty	[REDACTED]
<b>CENA CELKEM</b>	[REDACTED]

### 4.3 Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku – Serverová a síťová infrastruktura	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Změnový požadavek *	[REDACTED]	Člověkohodina
Konzultační požadavek *	[REDACTED]	Člověkohodina
Provozní správa Prvků IT	[REDACTED]	Člověkohodina
Incident	[REDACTED]	Člověkohodina
Dopravné po městě	Zdarma	Výjezd
Dopravné mimo město	16 Kč	Km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ **	50 %	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek **	90 %	Člověkohodina

\* Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)

\*\* Slouží pro případ, kdy řešení Incidentu si vyžaduje pokračování Plnění mimo Servisní kalendář daný touto Smlouvou. Musí být odsouhlaseno oběma smluvními stranami.

Při hodinových sazbách za práci u Objednatele se účtuje každá započatá čtvrt hodiny.

## Příloha č. 5 – Plná moc

### PLNÁ MOC

<b>Zmocnitel:</b>	<b>Aricoma Systems a.s.</b> IČ: 04308697 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 11012
<b>Zmocněnec:</b>	<b>XXXXXXXXXX</b> funkce: Ředitel regionálního centra XXXXXXXXXXXXXX

Zmocnitel tímto uděluje Zmocněnci plnou moc k:

- Jednání za Zmocnitele se třetími stranami, podávání nabídek třetím stranám, včetně nabídek v zadávacích řízeních, uzavírání smluv s nimi a přijímání objednávek učiněných těmito třetími stranami, pokud předmětem těchto právních jednání bude dodávka zboží nebo služeb Zmocnitele těmito třetími stranami v rámci běžného obchodního styku při provozu závodu Zmocnitele, a to v celkové výši plnění 15 000 000 Kč bez DPH nebo ekvivalentu v jiné měně v každém jednotlivém případě pro nabídku včetně listin souvisejících s podáváním takových nabídek a návrhů závazných smluv.
- Jednání se zaměstnanci Zmocnitele, zejména uzavírání, změny a ukončování pracovních smluv, včetně změn odměňování těchto zaměstnanců, pokud jsou tito zaměstnanci přímo či nepřímo v přímé linii podřízeni Zmocněnci, a to do limitu celkového ročního plnění 2 milionů korun na zaměstnance. Tato plná moc neuděluje právo na sjednávání odstupného nad rámec stanový zákonem či konkurenčních doložek.

Zmocněnec je oprávněn vykonávat veškeré úkony s výše uvedeným související, zejména přijímat doručované písemnosti, podávat návrhy a žádosti, účastnit se jednání s třetími stranami atd.

Tato plná moc se uděluje na dobu určitou do 31.12.2025. K zániku této plné moci dojde též ukončením pracovního poměru Zmocněnce ke Zmocniteli. Zmocnitel je oprávněn tuto plnou moc kdykoliv písemně odvolat.

V Pracovní dne dle data elektronického podpisu

Výše uvedené jednání bez výhrad přijímám a současně potvrzuji, že jsem obeznámen s interními pravidly Zmocnitele týkajícími se jednání za společnost a zavazují se tato pravidla dodržovat a jsem si vědom následků plynoucích z porušení těchto pravidel.

V Pracovní dne dle data elektronického podpisu

## Příloha č. 6 – Zpracování osobních údajů

### 6.1. Preamble

(A) Smluvní strany konstatují, že při plnění smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů náležejících Objednateli (dále jen „Osobní údaje“), které bude pro Objednatele provádět Poskytovatel. Poskytovatel bude v takovém případě v postavení zpracovatele osobních údajů a Objednatel bude v postavení správce osobních údajů. Objednatel bude proto nadále v této příloze označován jako **Správce** a Poskytovatel jako **Zpracovatel**.

(B) S ohledem na výše uvedené se smluvní strany ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) dohodly na následující úpravě vzájemných práv a povinností při zpracování Osobních údajů.

Sem zadejte text

### 6.2. Předmět přílohy

6.2.1 Předmětem této přílohy je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů, se kterými Zpracovatel nakládá v souvislosti s poskytováním svých Služeb.

6.2.2 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje v souladu s požadavky této přílohy a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR zpracovateli osobních údajů, zejména:

- 6.2.2.1 zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce;
- 6.2.2.2 provést s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování technická a organizační opatření k zabezpečení Osobních údajů specifikovaná touto přílohou;
- 6.2.2.3 být Správci nápomocen, pokud je to možné, při vyřizování žádostí o výkon práv subjektu údajů;
- 6.2.2.4 být Správci nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR;
- 6.2.2.5 umožnit Správci audity, včetně inspekcí prováděných Správcem či jím pověřenou osobou a poskytnout součinnost u těchto auditů.

### 6.3 Podmínky zpracování Osobních údajů

6.3.1 Zpracovatel není oprávněn Osobní údaje zpracovávat pro žádné jiné účely než pro účely poskytování Služeb.

6.3.2 Typ zpracovávaných Osobních údajů a kategorie subjektů údajů jsou stanoveny v bodu 6.6. této přílohy.

6.3.3 Předmětem zpracování Osobních údajů na základě smlouvy a této přílohy nejsou zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu GDPR.

6.3.4 Osobní údaje budou zpracovávány po dobu poskytování Služeb. Zánikem smlouvy nezanikají povinnosti Zpracovatele týkající se zabezpečení Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání Správci nebo jinému pověřenému zpracovateli.

6.3.5 Smluvní strany se dohodly, že zpracování Osobních údajů je bezplatné. Tím není dotčen nárok Zpracovatele na odměnu za poskytování Služeb. Zpracovatel má nárok na náhradu nákladů, které Zpracovateli vznikly v souvislosti s plněním povinností dle této přílohy v případech, kdy Správce vyzval Zpracovatele:

- 6.3.5.1 provést technické nebo organizační opatření nad rámec sjednaného zabezpečení Osobních údajů, které specifikuje čl. 6.5.1 této přílohy;
- 6.3.5.2 být nápomocen při vyřizování žádostí o výkon práv subjektu údajů;
- 6.3.5.3 být nápomocen v plnění některé z povinností dle čl. 32 až 36 GDPR;
- 6.3.5.4 umožnit provedení auditu zpracování Osobních údajů a poskytnout součinnost u tohoto auditu.

### 6.4 Povinnosti smluvních stran

6.4.1 Správce je povinen:

- 6.4.1.1 určit účely a prostředky zpracování Osobních údajů;
- 6.4.1.2 zajistit, že Osobní údaje budou zpracovávány vždy v souladu s GDPR, že tyto údaje budou přesné a v případě potřeby aktualizované, přiměřené, relevantní a omezené na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány;
- 6.4.1.3 poskytnout subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace o zpracování a učinit veškerá sdělení požadovaná GDPR.

6.4.2 Zpracovatel je povinen:

6.4.2.1 zajistit, pokud zapojí do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele, že tento další zpracovatel bude poskytovat dostatečné záruky, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR;

6.4.2.2 zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně pokynů v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;

6.4.2.3 zohledňovat povahu zpracování Osobních údajů a být Správci nápomocen pro splnění jeho povinnosti reagovat na žádost o výkon práv subjektů údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu GDPR;

6.4.2.4 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;

6.4.2.5 zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu stanoveném Zpracovatelem a odpovídajícím smlouvě a této příloze;

6.4.2.6 na žádost Správce umožnit provedení auditu zpracování Osobních údajů;

6.4.2.7 po skončení smlouvy protokolárně zlikvidovat či protokolárně předat Správci nebo jinému pověřenému zpracovateli všechny Osobní údaje zpracovávané po dobu poskytování Služeb.

6.4.3 Smluvní strany jsou povinny:

6.4.3.1 zavést technická a organizační opatření k zabezpečení Osobních údajů v souladu se specifikací dle čl. 5.1 této přílohy, aby zajistily a byly schopny doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s GDPR;

6.4.3.2 vést záznamy o činnostech zpracování Osobních údajů v rozsahu dle čl. 30 GDPR;

6.4.3.3 řádně ohlašovat a oznamovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů způsobem dle čl. 33 a 34 GDPR a spolupracovat v nezbytném rozsahu s Úřadem pro ochranu osobních údajů;

6.4.3.4 navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu této přílohy;

6.4.3.5 zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení smlouvy;

6.4.3.6 postupovat v souladu s dalšími požadavky GDPR, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost;

6.4.4 Pokud by při zpracování Osobních údajů vznikla škoda, tak se bude nahrazovat se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, která by v příčinné souvislosti se zpracováním Osobních údajů mohla vzniknout.

6.4.5 Smluvní strany se dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodních událostí, která by v příčinné souvislosti se zpracováním Osobních údajů mohla vzniknout, se limituje do částky 100.000,-Kč.

## 6.5 Zabezpečení Osobních údajů

6.5.1 Smluvní strany se dohodly, že ve smyslu čl. 32 GDPR a čl. 4.3.1 této přílohy provedou k zabezpečení Osobních údajů následující technická a organizační opatření:

6.5.1.1 pověřit zpracováním Osobních údajů pouze své vybrané zaměstnance, které použí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů, povinnosti znát a dodržovat předpisy zaměstnavatele k ochraně Osobních údajů a o dalších povinnostech vyplývajících z GDPR či jiných obecně závazných právních předpisů;

6.5.1.2 používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který v nejvyšší možné míře vyloučí neoprávněný nebo nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených osob smluvních stran;

6.5.1.3 uchovávat Osobní údaje na místech s odpovídajícím zabezpečením, ať již se bude jednat o místa fyzická či virtuální;

6.5.1.4 uchovávat Osobní údaje v elektronické podobě na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel;

6.5.1.5 zajistit dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;

6.5.1.6 zajistit, aby k Osobním údajům měly přístup pouze osoby s odpovídajícím oprávněním, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;

6.5.1.7 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány.

6.5.2 Smluvní strany prohlašují, že technická a organizační opatření k zabezpečení Osobních údajů specifikovaná čl. 5.1 této přílohy považují za dostatečná pro zpracování Osobních údajů, jak je prováděno ke dni uzavření

smlouvy. V případě, že v budoucnu nastane potřeba změn opatření k zabezpečení Osobních údajů, smluvní strany se dohodnou písemným dodatkem na jejich změně a náhradě nákladů vzniklých Zpracovateli provedením změn.

6.5.3 Pokud Zpracovatel zapojí ve smyslu čl. 6.4.2.1 této přílohy dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na zabezpečení Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této příloze.

## 6.6 Typ zpracovávaných Osobních údajů a kategorie subjektů údajů

6.6.1 Za účelem plnění předmětu Smlouvy může Zhotovitel Osobní údaje v nezbytném rozsahu získávat, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádat je, prohlížet, jakož s nimi vykonávat i další operace, které jsou nezbytné k plnění předmětu Smlouvy.

6.6.2 Zhotovitel bude dle této Přílohy č. 6 [Ochrana Osobních údajů] zpracovávat zejména následující kategorie Osobních údajů Subjektů údajů:

- jméno a příjmení;
- kontaktní adresa;
- email a telefonní číslo;
- pracovní zařazení a středisko;
- funkci (název pozice) v dotčeném systému;
- další údaje dostupné v Systému v souladu s platnými právními předpisy;
- další informace zveřejňované (zpřístupněné veřejnosti) v souladu s platnými právními předpisy.

6.6.3 V případě, že Objednatel Zhotoviteli poskytne nebo Zhotoviteli budou jinak v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů nebo Zhotoviteli budou poskytnuty Osobní údaje jiných subjektů údajů, musí Zhotovitel zpracovávat a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z (i) Nařízení, (ii) ze Zákona o zpracování OÚ a (iii) z této Přílohy č. 6 [Ochrana Osobních údajů].

6.6.4 Osobní údaje Subjektů údajů bude Zhotovitel zpracovávat nejdéle po dobu trvání Smlouvy.

ARICOM