



Smlouva na zajištění podpory a rozvoje aplikace „Celnictví“ postavené na technologické platformě NetGenium

číslo 2026/01263

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Martinem Götzem, ředitelem úseku ICT a
Mgr. Markem Malčkem, ředitelem divize finanční a korporátní
služby
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jen „**Objednatel**“

a

NetGenium s.r.o.

se sídlem: Za zámečkem 1037/1b, Jinonice, 158 00 Praha 5
IČO: 27092381
DIČ: CZ27092381
zastoupena: Ing. Martinem Vonkou, Ph.D., jednatelem
zapsána v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 95657
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jen „**Dodavatel**“

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto Smlouvu na zajištění podpory a rozvoje aplikace „Celnictví“ postavené na technologické platformě NetGenium (dále jen „**Smlouva**“).

Preambule

Objednatel provedl na základě interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „**Zajištění podpory a dalšího rozvoje aplikace „Celnictví“ postavené na technologické platformě NetGenium**“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3



Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

- 1.1 **Dobou odezvy** – je časový interval od nahlášení Požadavku Objednatelům/zjištění Vady Dodavatelem do zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele, včetně zahájení analýzy příčiny problému.
- 1.2 **Dobou odstranění** – se rozumí časový interval od nahlášení Požadavku Objednatelům/zjištění Vady Dodavatelem do vyřešení a zprovoznění služby v původním, případně požadovaném rozsahu. Po dohodě se může jednat v první fázi o provizorní řešení.
- 1.3 **Incidentem** - nechtěný projev informačního systému, který je v rozporu se žádoucím stavem informačního systému. Incident může být vyvolán zpravidla vadou informačního systému nebo vinou jiného aplikačního programového vybavení, které není předmětem této Smlouvy, je však navázáno na informační systém.
- 1.4 **Kontaktní adresou** – se rozumí adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se Smlouvou. Kontaktními adresami jsou adresy sídel Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy a v Příloze č. 2.
- 1.5 **Vadou** – se rozumí rozpor mezi skutečnými vlastnostmi SW nebo Plnění a vlastnostmi specifikovanými v této Smlouvě nebo dokumentaci SW nebo Plnění, příp. dílčí smlouvě.
- 1.6 **Požadavkem** – se rozumí jakýkoliv požadavek Objednatelů týkající hlášení Vad, Incidentů nebo jiných problémů (jak je dále uvedeno v této Smlouvě).
- 1.7 **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.
- 1.8 **SW** – se rozumí počítačový program specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy.

2. Účel a předmět Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění bezvadného fungování SW specifikovaného v Příloze č. 1 v souladu s aktuálními potřebami Objednatelů.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy poskytování služeb technické podpory ve vztahu k SW definovanému v Příloze č. 1 (dále jen „**Podpora**“) a dále poskytování ad hoc plnění na rozvoj SW (Podpora a ad hoc plnění dále společně jako „**Plnění**“).
- 2.2.1 Rozsah Podpory:
 - a) vzdálený monitoring a kontrola SW s cílem předem diagnostikovat případnou Vadu SW;
 - b) oprava Vady zjištěné dle odst. 2.2.1 písm. a) této Smlouvy;
 - c) poskytování systémové podpory pro administrátora a uživatele SW;
 - d) služba řešení Vad a Incidentů (příjem, registrace, potvrzení hlášení, odstranění) hlášených Objednatelům;
 - e) služba poskytování aktuálních verzí SW;
 - f) služba hlášení SW chyb;
 - g) instalační podpora při poskytování aktuálních verzí SW;
 - h) aktualizace opravených verzí SW (po jejich otestování a schválení);



- i) legislativní aktualizace SW tak, aby odpovídal aktuální zákonné úpravě, případně tak aby odpovídal pokynům a standardům vydaným/aplikovaným celním úřadem. Dodavatel je povinen tyto legislativní změny zapracovat nejpozději 2 pracovní dny před jejich účinností. Rozhodnutí o datu nasazení aktualizací dle předchozí věty schvaluje Objednatel na návrh Dodavatele s tím, že Dodavatel na tuto skutečnost upozorní Objednatele minimálně 5 pracovních dní přede dnem předpokládané instalace. Dodavatel se v rámci tohoto plnění zavazuje zajistit kompatibilitu SW se systémy Celní správy ČR tím, že bude SW udržovat v souladu s aktuálními dokumenty a standardy uvedenými v Příloze č. 5 Smlouvy;
- j) telefonické konzultace týkající se uživatelských funkcí a technických a programových Vad pro pověřené uživatele – správce nebo administrátory aplikace „Celnictví“.

2.2.2 Rozsah ad hoc plnění:

- a) služba řešení modifikací, dodatečných úprav nebo rozvoj SW (příjem, registrace, potvrzení hlášení a realizace poptávaného plnění) včetně možnosti nákupu softwarových licencí NetGenium, bude li to nutné z povahy dodatečné úpravy nebo rozvoje SW;
 - b) instalační podpora při rozšiřování/změně/modernizaci technických zařízení Objednatele, případně z jiných důvodů dle objednávky Objednatele;
 - c) poskytování služeb archivace a skartace dle objednávky Objednatele.
- 2.3 Dostupnost, Doby odezvy a Doby odstranění (SLA) jsou pro Plnění specifikovány v čl. 4 této Smlouvy.
- 2.4 Dodavatel se zavazuje poskytovat Plnění v nejvyšší možné kvalitě vzhledem k aktuálním poznatkům v oblasti informačních technologií.
- 2.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění provedené v souladu s touto Smlouvou cenu uvedenou v čl. 5 této Smlouvy.
- 2.6 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Dodavateli evidenční číslo objednávky (OBJ) pro účely fakturace Podpory dle odst. 2.2.1 Smlouvy. Podpora bude poskytována od okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy.
- 2.7 Dodavatel se zavazuje poskytovat ad hoc plnění dle 2.2.2 na základě objednávky doručené Objednatelem Dodavateli (dále jen „**Objednávka**“) a následně uzavřené dílčí smlouvy (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti Smlouvy bez omezení jejich počtu. Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy. Dodavatel je povinen přijmout Objednávku do dvou (2) pracovních dní od jejího doručení. Dodavatel je oprávněn Objednávku odmítnout pouze v případě, že je učiněna v rozporu s touto Smlouvou nebo již došlo k vyčerpání finančního limitu Smlouvy. Doručením přijetí Objednávky Objednateli dojde bez dalšího k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou. Není-li dále v této Smlouvě sjednáno jinak, Objednávka i její přijetí musí mít písemnou formu.
- 2.8 Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Smluvních stran;
 - b) číslo a datum vystavení Objednávky;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) specifikace požadovaného ad hoc plnění;
 - e) cenu;
 - f) dobu a místo poskytnutí ac hod plnění;
 - g) podpis/zaručený elektronický oprávněné osoby Objednatele.



- 2.9 Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- identifikační údaje Smluvních stran;
 - číslo Objednávky, která je potvrzována a
 - podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 2.10 V případě, že objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Dodavatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou Objednávku a Dodavatel je povinen ji ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit. Není-li uvedeno jinak, běží lhůta pro poskytnutí plnění od okamžiku doručení této nové Objednávky.
- 2.11 Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž se na práva a povinnosti Smluvních stran aplikují v celém rozsahu práva a povinnosti Smluvních stran stanovená touto Smlouvou.

3. Místo, termíny a způsob poskytování Plnění

- 3.1 Plnění je poskytováno na dálku. V případech, kdy bude nutné provést Plnění on-site (tj. v prostorách Objednatele) nebo v případech, kdy bude Objednatel z jakéhokoli důvodu požadovat provedení on-site Plnění, bude místem plnění provozovna Objednatele nebo jakékoli jiné místo určené Objednatelem na území České republiky.
- 3.2 Podpora dle odst. 2.2.1 Smlouvy bude poskytována po celou dobu účinnosti Smlouvy a ad hod plnění dle 2.2.2 Smlouvy bude poskytováno v termínech uvedených v příslušné Dílčí smlouvě.
- 3.3 V případě poskytnutí ad hod plnění dle odst. 2.2.2 Smlouvy bude Smluvními stranami po realizaci poptávaného plnění provedeno akceptační řízení (akceptace) včetně akceptačních testů, které připraví Dodavatel.

4. Kategorizace Vad, Doby odezvy, Doby odstranění

- 4.1 Kategorizace Vad, Doby odezvy a Doby odstranění ujednané v tomto článku se vztahují na:
- 4.1.1 Vady zjištěné Dodavatelem v rámci Podpory;
 - 4.1.2 Vady hlášené Požadavkem Objednatele v rámci Podpory;
 - 4.1.3 Vady plnění zjištěné při akceptaci realizace ad hoc plnění dle odst. 2.2.2 písm. a) nebo c) Smlouvy.
- 4.2 Požadavky Objednatele na odstranění Vad a Incidentů:
- 4.2.1 Požadavek bude zpravidla podán na dohodnutém webovém formuláři umístěném v aplikaci Celnictví v Řešení problémů (menu: Náповěda / Řešení problémů). Každá žádost bude obsahovat alespoň tyto údaje:
 - jméno osoby, která Požadavek nahlásila,
 - jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
 - kategorii Vady
 - popis Vady.

Každá Vada nebo Incident bude hlášena samostatným Požadavkem.



Požadavky na odstranění Vad kategorie A a B je Objednatel oprávněn podat i na tel. č.: [REDACTED] nebo e-mail: [REDACTED] (dále jen „Hot-line“). Požadavky na odstranění Vad kategorie C lze na Hot-line hlásit pouze pokud je nefunkční webový formulář. Jestliže bude Požadavek oznámen telefonicky, musí být následně Objednatelem doručen a Dodavatelem potvrzen i emailem, přičemž za obdržení Požadavku se považuje okamžik telefonického nahlášení. Požadavky bude Dodavatel přijímat v pracovní dny od 6 do 22h, v sobotu od 7 do 20h a v neděli od 10 do 20h., za dostupnou Hot-line se považuje i případ, kdy bude možné zanechat vzkaz na záznamníku. Dodavatel nenese odpovědnost za nesplnění tohoto závazku, pokud prokáže, že Požadavek mu nebyl doručen z důvodu na straně poskytovatele telefonického nebo internetového připojení.

- 4.2.2 Dodavatel garantuje Dobu odezvy pro Vady kategorie A do 4 hodin, kategorie B do 1 pracovního dne, a kategorie C do 1 pracovního dne od okamžiku nahlášení Požadavku nebo zjištění Vady.
- 4.2.3 Dodavatel garantuje Dobu řešení Vady kategorie A do 24 hodin, kategorie B do 2 pracovních dnů a kategorie C do 5 pracovních dnů.
- 4.2.4 Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího úplného odstranění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje informovat Objednatele o stavu řešení Vady, v rozsahu a intervalech dle pokynů Objednatele, až do úplného vyřešení.
- 4.2.5 Jednotlivé zásahy jsou na základě definice Vad rozděleny do tří (3) kategorií:

Kategorie	Definice
A	Provoz nebo vývoj SW je zastaven. Objednatel nemůže pokračovat v dalším provozu/vývoji SW. Požadovaná změna/modifikace je kritická pro další fungování SW.
B	Provoz nebo vývoj SW je pozastaven, ale s dočasným obejítím problému (workaround) může pokračovat po určitou dobu. Požadovaná změna/modifikace je důležitá pro fungování SW, ale dočasně jí lze obejít.
C	Provoz nebo vývoj SW je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Požadovaná změna/modifikace je pro celkové fungování SW marginální.

- 4.2.6 Kategorizaci Vad provádí Objednatel. Požadavky týkají se software, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Pro řešení Požadavků, zejména odstranění Vad, software třetích stran poskytne Dodavatel součinnost, pakliže je to s ohledem na smluvní podmínky třetích stran možné.

5. Cena plnění

- 5.1 Celková cena za poskytování Plnění dle této Smlouvy činí maximálně 9 972 000,- Kč bez DPH, přičemž cena:
- Podpory podle odst. 2.2.1 Smlouvy poskytované po dobu jednoho roku je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy. V případě, že v průběhu plnění dojde ke změně počtu softwarových licencí NetGenium, ke kterým je Podpora poskytována, dojde k úpravě počtu softwarových licencí NetGenium uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy postupem dle odst. 16.6 Smlouvy;
 - cena za ad hoc plnění bude určena jako součin odpracovaných člověkohodin a ceny za člověkohodinu uvedenou v Příloze č. 1. V případě nákupu softwarových licencí



NetGenium ve smyslu ustanovení odst. 2.2.2 písm. a) Smlouvy je součástí ceny ad hoc plnění také cena těchto softwarových licencí ve výši součinu počtu pořízených softwarových licencí NetGenium a ceny jedné licence uvedené v Příloze č. 1.

- 5.2 Cena za Podporu dle odst. 5.1 písm. a) Smlouvy bude hrazena jednou ročně na základě daňového dokladu vystaveného v souladu s ustanovením odst. 6.1 této Smlouvy. Cena za ad hoc plnění bude hrazena na základě daňového dokladu vystaveného v souladu s ustanovením odst. 6.2 této Smlouvy.
- 5.3 K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
- 5.4 Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že ceny již v sobě zahrnují veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním dle této Smlouvy včetně opatření a činností souvisejících se zajištěním kybernetické bezpečnosti dle obecně závazných právních předpisů a této Smlouvy. Sjednané ceny jsou cenami konečnými, nejvýše přípustnými a nemohou být změněny.

6. Platební podmínky

- 6.1 Cena za Podporu dle odst. 2.2.1 Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele ročně předem. Dodavatel vystaví daňový doklad ke dni podpisu písemného zápisu o zahájení poskytování Podpory, tento den vystavení daňového dokladu je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.2 Daňový doklad za ad hoc plnění dle 2.2.2 bude vystaven Dodavatelem nejdříve po akceptaci poskytnutého plnění Objednatelem, za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován den podpisu akceptačního protokolu Objednatelem.
- 6.3 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo nastane některá z dalších skutečností uvedených v § 109 zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (tj. Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 6.4 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně
- 6.5 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), a níže uvedené údaje:
 - číslo Smlouvy;
 - číslo evidenční objednávky (OBJ) / číslo Objednávky;
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - popis fakturovaného Plnění, rozsah poskytnutého Plnění;



- cenu.
- 6.6 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti 60 kalendářních dní počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 6.7 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je 60 kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem.
- 6.8 Dodavatel zašle daňový doklad / daňové doklady spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli:
- a) doporučeným dopisem na adresu: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava I; nebo
 - b) elektronicky, je-li elektronický způsob zaslání výslovně odsouhlasen Objednatelem na základě žádosti Dodavatele zasláné do technologické schránky [REDACTED]; nebo
 - c) na výzvu Objednatele způsobem uvedeným v odst. 6.11 Smlouvy.
- 6.9 Všechny částky poukazované vzájemně Smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
- 6.10 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 6.11 Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zaslání dokladů spojených s realizací nákupu (zejména daňové doklady) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portálu SAP Ariba Network. Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci nákupního procesu je postačující registrace se standardním účtem Ariba Network, který je bezplatný. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.
- 6.12 Veškeré platby za poskytnuté Plnění dle Smlouvy budou hrazeny na bankovní účet Dodavatele uvedený v jeho identifikačních údajích ve Smlouvě. Změna bankovních údajů je možná pouze formou dodatku ke Smlouvě.

7. Další závazky Smluvních stran při poskytování Plnění

- 7.1 Dodavatel se zavazuje:
- 7.1.1 Spolupracovat s odpovědnými pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy.
 - 7.1.2 Na požádání konzultovat v průběhu realizace Plnění přijatá řešení s Objednatelem. Dodavatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
 - 7.1.3 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky, které nastanou a mají vliv na plnění dle této Smlouvy.
 - 7.1.4 Provádět Plnění kvalifikovaným personálem a odborným způsobem, který je všeobecně akceptován v rámci průmyslových standardů a praxe.
 - 7.1.5 V případě, že po ukončení platnosti této Smlouvy nebude Dodavatel nadále poskytovatelem služeb svou povahou obdobných Plnění dle této Smlouvy, poskytnout Objednateli a eventuálně jím určenému novému poskytovateli těchto obdobných služeb veškerou potřebnou sočinnost při převzetí jejich poskytování tímto novým poskytovatelem.
- 7.2 Objednatel se zavazuje:



- 7.2.1 Poskytnout veškerou součinnost požadovanou ke splnění této Smlouvy a poskytnout Dodavateli na jeho první žádost informace nebo data, která budou nutná nebo užitečná pro řešení hlášeného Požadavku. Objednatel ručí za přesnost jakékoli informace nebo dat takto jím poskytnutých.
- 7.2.2 Na požádání konzultovat v průběhu realizace Plnění s Dodavatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- 7.2.3 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Dodavatelem překážky při poskytování Plnění dle této Smlouvy.
- 7.3 Po dobu pobytu v objektech Objednatele budou zaměstnanci a smluvní partneři Dodavatele dodržovat všechna bezpečnostní opatření a postupy tak, jak jsou všeobecně předepsány Objednatelem. Po dobu pobytu v objektech Objednatele poskytne Objednatel zaměstnancům Dodavatele přiměřené prostředky, jako jsou např. pracovní prostory.
- 7.4 Kontaktní osoby zastupují Smluvní strany ve věcech smluvních a obchodních a ve věcech technických týkajících se plnění Smlouvy. Kontaktní osoby jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 7.5 V případě, že Dodavatel v rámci Plnění využívá systémy umělé inteligence ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1689 o umělé inteligenci (dále jen „AI Act“), zavazuje se, že tyto systémy budou v souladu s požadavky stanovenými tímto nařízením, zejména pokud jde o klasifikaci, bezpečnost, transparentnost, lidský dohled, řízení rizik a registraci systémů v příslušných databázích.
- 7.6 Dodavatel se zavazuje informovat Objednatele o využití jakéhokoliv systému umělé inteligence, který spadá do kategorie vysokorizikových systémů dle AI Act, a na žádost Objednatele doložit splnění všech povinností vyplývajících z AI Act, včetně poskytnutí dokumentace, prohlášení o shodě, záznamů o testování a opatření k zajištění lidského dohledu. V případě porušení těchto povinností je Dodavatel odpovědný za veškerou vzniklou újmu a zavazuje se ji Objednateli v plném rozsahu nahradit.“

8. Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 8.1 Smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděly na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Obě Smluvní strany se zavazují, že Smlouvu neučiní přístupnou, ani nesdělí její obsah žádné třetí osobě, ledaže by tak vyplývalo ze zákona nebo se o tom Smluvní strany předem písemně dohodly. Za důvěrné informace se považují rovněž bezpečnostní předpisy Objednatele uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 8.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat tyto skutečnosti v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a z tohoto titulu oprávněni se s těmito skutečnostmi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly skutečnosti tvořící obchodní tajemství za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, v platném znění Smluvní strany použijí prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži. Poškozená strana má právo na náhradu škody (majetkové i nemajetkové újmy), která jí takovýmto jednáním druhé strany vznikne.
- 8.4 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:



- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
- byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
- jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
- příjemce je zná dříve, než mu je sdělí druhá Smluvní strana;
- jsou vyžádány soudem, orgánem činným v trestním řízení nebo příslušným správním orgánem na základě zákona nebo pravomocného soudního či správního rozhodnutí;
- Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;
- je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli nebo kontrolním orgánům státu nebo Evropské unie;
- je kterákoli ze Smluvních stran povinna sdělit či zveřejnit při plnění zákonem nebo pravomocným soudním či správním rozhodnutím uložené povinnosti.

8.5 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti a platnosti této Smlouvy.

8.6 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.

8.7 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.

9. Opatření v oblasti kybernetické bezpečnosti

9.1 Objednatel zastává pozici poskytovatele regulované služby ve smyslu hlavy II zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“). Objednatel je správcem a provozovatelem informačního systému, který podporuje poskytování regulovaných služeb, a to konkrétně poštovní a kurýrní služby, jejíž součástí je předmět této Smlouvy definovaný v čl. 2 Smlouvy. Proto byly do role etalonu bezpečnosti postaveny požadavky specifikované ZKB a vyhláškou č. 409/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**VKB**“). Předmět plnění je nedílnou součástí KII Objednatele, a proto je **Dodavatel jmenován významným dodavatelem**.

9.2 Dodavatel se zavazuje respektovat bezpečnostní politiky Objednatele (včetně ochrany osobních údajů a chráněných informací Objednatele) a to v rozsahu a míře, ve které jsou ze strany Objednatele aplikovány na předmět plnění Smlouvy. Dodavatel je uplatní i vůči všem svým zaměstnancům, externistům i subdodavatelům, a to i v případě jejich zřetězení. Zejména to znamená:

- a) povinnost využít pro Plnění pouze bezúhonné subjekty a osoby, na jejichž straně nestojí žádné bezpečnostní překážky a povinnost poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro provedení hodnocení rizik (tato součinnost je Dodavatelem již zohledněna v ceně poskytování Plnění);
- b) povinnost informace (dále jen data), ke kterým získá přístup při poskytování Plnění v souladu se Smlouvou, jen k účelu, pro který mu byla poskytnuta a jen za podmínky, které byly pro jejich využití stanoveny, rovněž tak povinnost zachovávat důvěrnost dat, a to i po ukončení smluvního vztahu;



- c) povinnost splnit opatření směřující k vrácení nebo zničení informací po ukončení smluvního vztahu (nebo i v jeho průběhu, pokud o to Objednatel Dodavatele písemně požádá). Způsob a rozsah musí vycházet z parametrů uvedených v Příloze č. 4 vyhlášky VKB
 - d) povinnost respektovat omezení v oblasti vytváření evidence kopií dat souvisejících s poskytovanými plněními Smlouvy;
 - e) povinnost i na své straně evidovat přístup svých pracovníků a/nebo dodavatelů k rozhraním, službám a prostředkům Objednatele, pokud jim byly v rámci smluvního vztahu poskytnuty;
 - f) povinnost včas oznamovat veškeré personální a jiné změny u svých zaměstnanců či subdodavatelů, kterým byly poskytnuty přístupové údaje k systémům Objednatele, a které jsou relevantní pro přidělování, změny nebo odnímání oprávnění, pokud jim byly poskytnuty;
 - g) akceptaci oprávnění Objednatele monitorovat činnost zaměstnanců Dodavatele a subdodavatelů při užívání rozhraní, služeb a prostředků Objednatele;
 - h) uznává právo na zakázání činnost svých zaměstnanců a/nebo subdodavatelů, při plnění zakázky, v případě porušení politik a pravidel Objednatele;
 - i) přijetí odpovědnosti za veškeré funkce vlastního kódu, a také za veškeré instalace, konfigurace, změny technického i programového vybavení a další úkony jím provedené v rámci Předmětu plnění;
 - j) povinnost využít pro realizaci Plnění pouze zdroje jako jsou zdrojové kódy, moduly, hardware, software a další komponenty, na jejichž straně nestojí žádné bezpečnostní překážky pro použití v rámci poskytování Plnění;
 - k) povinnost nahlásit Objednateli podezření na bezpečnostní slabiny či bezpečnostní události nebo incidenty vzniklé v jakékoliv souvislosti poskytováním Plnění a mají vliv na bezpečnost, a to především s ohledem na příslušná ustanovení zákona ZKB a VKB;
 - l) nastavit systém řízení změn.
- 9.3 Jako Dodavatel přijímá také závazek podrobit se auditu bezpečnosti, a to v přiměřeném rozsahu, ať už realizovaného ze strany Objednatele nebo jiných kontrolních orgánů, a tento závazek aplikuje v případném zřetězení na všechny své externisty a subdodavatele.
- 9.4 Dodavatel je povinen zúčastnit se bezpečnostního školení organizovaného Objednatelem a dodržovat při výkonu své činnosti všechny bezpečnostními požadavky stanovené v Bezpečnostní příručce uživatele ICT Objednatele, jejíž znění aktuální ke dni provedení školení mu bude v rámci školení Objednatelem předáno. Objednatel je oprávněn provádět v Bezpečnostní příručce uživatele ICT Objednatele změny. O změnách bude Dodavatel Objednatelem informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem Bezpečnostní příručky uživatele ICT Objednatele od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován.
- 9.5 Detailní bezpečnostní požadavky jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.

10. Prodlení, sankce, náhrada škody (majetkové i nemajetkové újmy)

- 10.1 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vady (nedodržení maximální Doby odstranění uvedené v čl. 4 Smlouvy) u pravidelného plnění, je Objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši ve výši 0,02 % z celkové maximální ceny Plnění uvedené v odst. 5.1 věta první, a to za každý započatý den prodlení, ledaže se jedná o prodlení s aktualizací SW.



- 10.2 V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím ad hoc plněním v termínu sjednaném v Dílčí smlouvě je Objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši ve výši 0,02 % z celkové maximální ceny za ad hoc plnění uvedené v odst. 5.1 písm. b) Smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
- 10.3 Jestliže je Dodavatel v prodlení s poskytnutím aktualizace SW dle odst. 2.2.1 písm. i) Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové roční ceny pravidelného plnění dle odst. 5.1 písm. a) Smlouvy, za každý započatý den prodlení.
- 10.4 V případě, že dojde porušením povinnosti stanovené v odst. 7.1.4 Smlouvy, má Objednatel vůči Dodavateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- 10.5 V případě, že Dodavatel poruší jakoukoliv svou povinnost vyplývající pro něj z čl. 9 či čl. 15 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 500 000,- Kč za každý jeden případ porušení kterékoli z těchto povinností.
- 10.6 Za každé jednotlivé porušení povinností týkajících se ochrany obchodního tajemství či důvěrných informací uvedených v čl. 8 Smlouvy je oprávněná Smluvní strana oprávněna požadovat od porušující Smluvní strany zaplacení smluvní pokuty, bez ohledu na to, zda porušující Smluvní strana úmyslně nebo z nedbalosti porušila své povinnosti. Výše smluvní pokuty je dohodou Smluvních stran stanovena na 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.7 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.8 Za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v odst. 14.7 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč.
- 10.9 Uplatněním jakékoli smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody v celém rozsahu způsobené škody (majetkové i nemajetkové újmy).
- 10.10 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou, smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.
- 10.11 V případě, že činností Dodavatele vznikne Objednateli nemajetková újma, zavazuje se ji Dodavatel odčinit.
- 10.12 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.

11. Duševní vlastnictví

- 11.1 Licence k SW je nevýhradní, převoditelná licence k výkonu práva SW a to neomezeně co do místa, množství a způsobu užití s tím. Jakékoli aktualizace SW jsou poskytovány za stejných podmínek a se stejnými oprávněními pro Objednatele, tj. zejména se stejnou licencí, jako SW, a to ode dne poskytnutí příslušné aktualizace Objednateli. Cena licencí (případně dalších oprávnění) k aktualizacím SW je zahrnuta v ceně Plnění dle této Smlouvy.
- 11.2 Dodavatel prohlašuje, že SW a Plnění, které splňující znaky autorského díla dle této Smlouvy, jsou bez právních vad, tj. nejsou zatíženy právy třetích osob týkajícími se duševního vlastnictví a že je zcela oprávněn poskytnout SW a Plnění splňující znaky autorského díla Objednateli,



jakož i uzavřít s Objednatelům tuto Smlouvu v celém rozsahu předmětu plnění. V případě, že uvedené prohlášení je nepravdivé, Dodavatel odpovídá za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou majetkovou i nemajetkovou újmu.

12. Doba trvání Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 2 roky ode dne nabytí účinnosti nebo do vyčerpání maximální ceny plnění uvedené v odstavci 5.1 Smlouvy. Dílčí smlouvy jsou uzavřeny na dobu uvedenou v příslušné potvrzené objednávce.
- 12.2 Ukončit účinnost této Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy uzavřené na základě objednávky lze dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu, odstoupením nebo výpovědí.
- 12.3 Jednostranně lze okamžitě od Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy odstoupit z důvodů stanovených právním předpisem, a dále v níže uvedených případech:
 - 12.3.1 Dodavatel má právo odstoupit, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou faktury déle než 60 dnů, na povinnost úhrady Dodavatel Objednatel písemně upozornil a poskytl mu minimálně 14 dní na to, aby fakturu uhradil;
 - 12.3.2 Objednatel má právo odstoupit, pokud je Dodavatel v prodlení s dodržáním doby odstranění Vad dle této Smlouvy déle než 3 pracovní dny v případě Vady kategorie A, 10 dnů v případě Vady kategorie B a 30 dnů v případě Vady kategorie C, nebo je-li v prodlení s odstraněním jakékoli Vady opakovaně, tj. minimálně 2krát;
 - 12.3.3 Objednatel má právo odstoupit, pokud je Dodavatel v prodlení s poskytnutím aktualizace dle odst. 2.2.1 písm. i) Smlouvy;
 - 12.3.4 Objednatel má právo odstoupit, pokud je Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
 - 12.3.5 Objednatel má právo odstoupit, pokud byl Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
 - 12.3.6 Objednatel má právo odstoupit od této Smlouvy v případě významné změny kontroly nad Dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy, zejména aktivy identifikovanými na základě analýzy rizik provedené Dodavatelem ve smyslu odst. 9.5 Smlouvy využívanými Dodavatelem k plnění podle této Smlouvy.
 - 12.3.7 Kterákoli Smluvní strana může odstoupit, pokud se druhá Smluvní strana dopustila vůči ní jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
 - 12.3.8 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Dodavatel poruší své povinnosti týkající se mezinárodních sankcí dle odst. 14.7 této Smlouvy.
- 12.4 Odstupuje-li od Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od této Smlouvy dozvěděla. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.



- 12.5 Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy odstoupením.
- 12.6 Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu a zároveň/nebo Dílčí smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní lhůtou tři kalendářní měsíce, jež začne plynout prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy z důvodu výpovědi jedné ze Smluvních stran.

13. Nemožnost plnění

- 13.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednateli. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatel, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

14. Zvláštní ustanovení

- 14.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páčání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 14.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 14.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele.
- 14.6 Objednatel očekává, že se Dodavatel seznámí s „**Kodexem dodavatele České pošty**“, ve znění k datu účinnosti této Smlouvy, který je dostupný na webu Objednatele na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp>, a bude jej dodržovat.
- 14.7 Dodavatel je povinen zajistit, aby plněním Smlouvy nedošlo k porušení právních předpisů a rozhodnutí upravujících mezinárodní sankce, kterými jsou Česká republika nebo Objednatel vázáni. Dodavatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o skutečnostech, jakkoliv relevantních pro posouzení naplnění povinností uvedených ve větě první tohoto odstavce Smlouvy.



15. Zpracování osobních údajů

- 15.1 Předmětem této části Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů ve smyslu 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; dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“).
- 15.2 Dodavatel v rámci plnění Smlouvy zajišťuje podporu a rozvoj SW. Objednatel určuje rozsah, účel i dobu zpracování osobních údajů obsažených v SW (dále jen „OÚ“). OÚ se považují za důvěrné informace ve smyslu čl. 8 Smlouvy.
- 15.3 V SW jsou obsaženy zejména OÚ odesílatelů a adresátů poštovních zásilek (dále jen „**Subjekt údajů**“ nebo „**Subjekty údajů**“), a to v rozsahu jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo, případně další údaje.
- 15.4 Objednatel prohlašuje, že:
- a) je ve smyslu příslušných ustanoveních GDPR správcem OÚ;
 - b) OÚ jsou Objednatelem získávány a zpracovávány v souladu s GDPR, jsou přesné, odpovídají stanovenému účelu a jsou v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu;
 - c) je oprávněn pověřit Dodavatele zpracováním OÚ způsobem stanoveným ve Smlouvě.
- 15.5 Dodavatel se zavazuje, že v případě, kdy podle pokynu Objednatele a za účelem poskytnutí konkrétní služby ve smyslu odst. 2.2.1 či odst. 2.2.2 Smlouvy získá přístup k informacím, které budou obsahovat OÚ, bude tyto OÚ zpracovávat pouze v nezbytně nutném rozsahu, za účelem plnění Smlouvy a po dobu stanovenou ve Smlouvě.
- 15.6 Dodavatel bude OÚ zpracovávat automatizovaným způsobem, a to zejména nahlížením. Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele není Dodavatel oprávněn OÚ nijak měnit, mazat, kopírovat či jinak zpracovávat.
- 15.7 Informační povinnost dle GDPR bude ve vztahu k Subjektům údajů plněna Objednatelem.
- 15.8 Dodavatel se zavazuje zpracovávat OÚ pouze na základě písemných pokynů Objednatele, včetně případného předání OÚ třetím subjektům, pokud mu toto zpracování již neukládají obecně závazné právní předpisy, které se na Dodavatele vztahují; v takovém případě Dodavatel Objednatele o takovém právním požadavku informuje ještě před samotným zpracováním OÚ, ledaže by obecně závazné právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu. Dodavatel zohledňuje povahu zpracování OÚ.
- 15.9 Jakákoliv třetí osoba (vyjma zaměstnanců Dodavatele), která jedná z pověření Dodavatele a má přístup k OÚ, může tyto OÚ zpracovávat pouze na základě pokynu Objednatele, ledaže jí zpracování OÚ ukládají obecně závazné právní předpisy. Dodavatel přijme opatření pro zajištění tohoto požadavku a zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat OÚ zavázaly k mlčenlivosti, nevztahuje-li se na ně zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 15.10 Dodavatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci, kteří v rámci plnění stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s OÚ, budou povinni zachovávat mlčenlivost o OÚ a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení OÚ. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Dodavatel je povinen dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany svých zaměstnanců.
- 15.11 Pokud to dovolují obecně závazné právní předpisy, je Dodavatel oprávněn pověřit zpracováním OÚ dalšího zpracovatele, pouze však jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele;



poskytnutý souhlas je Objednatel oprávněn kdykoliv odvolat. Pokud Dodavatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování OÚ, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu minimálně stejné povinnosti na ochranu OÚ, jaké jsou dohodnuty mezi Objednatelem a Dodavatelem; jedná se zejména o poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování OÚ splňovalo požadavky obecně závazných právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s OÚ, které se Smluvní strany zavázaly dodržovat. Splnění povinností stanovených v tomto odstavci je Dodavatel povinen Objednateli na jeho výzvu kdykoliv prokázat.

- 15.12 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování OÚ i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, zavede Dodavatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména přijme veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k OÚ, jejich změně, zničení či ztrátě, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jejich zneužití. Dodavatel zavede alespoň následující bezpečnostní opatření:
- a) zpracované postupy sloužící k ochraně OÚ;
 - b) zpracované postupy sloužící ke zjištění, zda nedošlo k porušení ochrany OÚ (například ke ztrátě nebo modifikaci dat);
 - c) zpracované postupy na zajištění integrity a dostupnosti informací;
 - d) uzavírání smluv o zpracování OÚ s externími subjekty/dalšími zpracovateli vč. prověření každého takového externího subjektu/dalšího zpracovatele, zda poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby jím prováděné zpracování splňovalo požadavky GDPR, ZZOÚ a aby byla zajištěna ochrana práv Subjektů údajů;
 - e) monitoring a kontrola procesů zpracování OÚ;
 - f) pravidelné školení zaměstnanců v metodách a postupech týkajících se bezpečnosti a ochrany osobních údajů;
 - g) systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti;
 - h) zajištění, aby systémy pro zpracování OÚ používaly pouze oprávněné osoby.
- 15.13 Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z tohoto článku Smlouvy a poskytovat si součinnost nezbytnou pro plnění tohoto článku Smlouvy a pro legitimní a legální zpracování OÚ.
- 15.14 Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu legislativních změn, rozhodnutí státního orgánu atp.) k nutnosti změny dohodnutých pravidel při plnění tohoto článku Smlouvy, zavazují se Smluvní strany neprodleně se o této skutečnosti informovat. Smluvní strany jsou povinny v takovém případě zahájit jednání o změně tohoto článku Smlouvy.
- 15.15 Dodavatel se zavazuje Objednateli poskytnout součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení OÚ, ohlašování případů porušení zabezpečení, zpracování posouzení vlivu na ochranu OÚ, plnění informační povinnosti, zajištění výkonu práv Subjektů údajů a případně též konzultacím s dozorovým úřadem, a to vše při zohlednění povahy zpracování OÚ a informací, jež má Dodavatel k dispozici.



- 15.16 Dodavatel se zavazuje Objednatele informovat o jakémkoli incidentu, a to nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy se dozvěděl o takovém incidentu, který vedl nebo by mohl vést k narušení integrity nebo zabezpečení zpracovávaných OÚ. Dodavatel je povinen stejným způsobem hlásit také podezření na incident, a to bez ohledu na to, kde a kdy k takovému incidentu může nebo mohlo dojít. V oznámení o incidentu Dodavatel zejména uvede:
- odkaz na tuto Smlouvu;
 - popis povahy daného incidentu včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného počtu dotčených záznamů OÚ;
 - popis pravděpodobných důsledků incidentu; a
 - popis opatření, která Dodavatel přijal nebo navrhuje přijmout s cílem vyřešit daný incident, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- Není-li možné poskytnout informace podle písm. a) – d) současně, mohou být poskytnuty Dodavatelem postupně bez dalšího zbytečného odkladu. Veškeré informace dle tohoto odstavce bude Dodavatel Objednateli sdělovat e-mailem na adresu gdrp@cpost.cz.
- 15.17 Dodavatel se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o tom, že ve vztahu k němu bylo ze strany dozorového úřadu zahájeno šetření či řízení související se zpracováním OÚ dle této Smlouvy, o průběhu takového šetření či řízení a o výsledku takového šetření či řízení. Dodavatel na výzvu Objednatele též Objednateli zpřístupní veškeré dokumenty, které budou součástí spisu vedeného k předmětnému šetření či řízení.
- 15.18 Dodavatel poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti dle této Smlouvy a předpisů na ochranu OÚ (zejména GDPR a ZZOU) a umožní audity včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům, je-li to nezbytné pro řádný výkon auditu, přispěje. Audit je Objednatel oprávněn provádět u Dodavatele (v jeho sídle, provozovně atd.), resp. na jakémkoli jiném místě, kde dochází ke zpracování OÚ. Audit je Objednatel povinen oznámit Dodavateli minimálně s předstihem pěti (5) pracovních dnů. V průběhu auditu má Objednatel přístup k interním předpisům, dokumentům a systémům vztahujícím se ke zpracování OÚ podle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje, že ve vztahu k informacím, se kterými se v průběhu auditu či inspekce seznámí, zachová mlčenlivost.
- 15.19 Neurčí-li Objednatel jinak, bude Dodavatel zpracovávat OÚ vždy pouze po dobu plnění příslušné Dílčí smlouvy. Po uplynutí doby dle předchozí věty není Dodavatel oprávněn OÚ jakýmkoliv způsobem zpracovávat. O splnění této povinnosti vyhotoví Dodavatel na žádost Objednatele písemný protokol.
- 15.20 Dodavatel se zavazuje, že nebude využívat OÚ k jiným účelům než k účelům stanoveným touto Smlouvou.
- 15.21 Dodavatel se zavazuje, že nebude sdružovat OÚ zpracovávané na základě této Smlouvy s jakýmkoli dalšími osobními údaji, získanými nebo zpracovávanými pro jiný účel.
- 15.22 V případě, že v důsledku porušení některé povinnosti Dodavatele dle tohoto článku Smlouvy či v důsledku jednání dalšího zpracovatele vznikne Objednateli povinnost na základě rozhodnutí či výzvy orgánu veřejné moci zaplatit peněžitou částku jako pokutu, sankci, penále, náhradu či jinou platbu obdobného charakteru (dále v tomto odstavci jen „Sankce“), zavazuje se Dodavatel uhradit Sankci namísto Objednatele, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy k zaplacení. Pokud Objednatel Sankci uhradí sám, zavazuje se Dodavatel uhradit Sankci Objednateli do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy k zaplacení.
- 15.23 Obě Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních zástupců Smluvních stran a dalších osob podílejících se jménem Smluvních stran na plnění této Smlouvy, a to



výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy, v nezbytně nutném rozsahu a po dobu trvání Smlouvy; případně po dobu delší, je-li to důvodné dle příslušných právních předpisů. Informační povinnost ve vztahu k těmto osobám plní každá ze Smluvních stran samostatně.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, v platném znění.
- 16.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 16.3 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1794 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že se Dodavatel výslovně vzdává svého práva ve smyslu ust. § 1793 občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla Smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
- 16.4 Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o své schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré závazky z této Smlouvy plynoucí.
- 16.5 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 16.6 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Výjimkou z předchozí věty je pouze: (i) změna kontaktních údajů a kontaktních osob uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy, a (ii) změna počtu softwarových licencí NetGenium, ke kterým bude poskytováno Plnění uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy. Tyto změny se provádí na základě oznámení druhé Smluvní straně s tím, že změnu ad (i) předchozí věty může oznámit kterákoliv Smluvní strana a změnu ad (ii) předchozí věty o rozšíření/zúžení počtu softwarových licencí NetGenium, ke kterým je poskytováno Plnění, může oznámit pouze Objednatel Dodavateli; Objednatel zároveň vede aktualizovaný seznam SW, ke kterým je poskytováno Plnění. Dodavatel se zavazuje jednostranně zúžení/rozšíření SW, ke kterým je Plnění poskytováno, akceptovat. Dodavatel dále souhlasí, že bez ohledu na počet softwarových licencí NetGenium je cena za Plnění stejná.
- 16.7 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 občanského zákoníku.
- 16.8 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 16.9 Je-li Smlouva vyhotovena v listinné podobě, je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopisu. Pokud je Smlouva vyhotovena v elektronické podobě, obě Smluvní strany obdrží elektronický originál opatřený elektronickými podpisy obou Smluvních stran, včetně časového razítka dle příslušných právních předpisů.
- 16.10 Objednatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu, zejména na subjekt, který je součástí podnikatelského seskupení Objednatele, vznikne



rozdělením Objednatele nebo je právním nástupcem Objednatele. K takovému převodu uděluje Dodavatel Objednateli výslovný souhlas. Objednatel a Dodavatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Dodavatel po Objednateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.

16.11 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace SW, cenová specifikace

Příloha č. 2: Odpovědné a kontaktní osoby

Příloha č. 3: Formulář - Hlášení Požadavku.

Příloha č. 4: Požadavky na bezpečnost ICT – Pravidla pro dodavatele

Příloha č. 5: Standardy Celní správy ČR dle odst. 2.2.1 písm. i) Smlouvy

16.12 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.

V Praze

V Praze

Ing. Martin Götz
ředitel úseku ICT
Česká pošta, s.p.

Ing. Martin Vonka, Ph.D.
jednatel
NetGenium s.r.o.

Mgr. Marek Malček
ředitel divize finanční a korporátní služby
Česká pošta, s.p.



PŘÍLOHA Č. 1 – Specifikace SW, cenová specifikace

Projekt/ aplikace	Cena za Podporu dle odst. 2.2.1 Smlouvy na 12 měsíců v Kč bez DPH	Počet softwarových licencí NetGenium
Celnictví	1 282 734,-	200

V případě změny počtu softwarových licencí NetGenium bude výše uvedená tabulka Objednatelům aktualizována a zaslána Dodavateli.

Cena jedné člověkohodiny za ad hoc plnění (odst. 2.2.2 Smlouvy) činí 1 750,- Kč bez DPH.

Cena jedné softwarové licence NetGenium (odst. 2.2.2 písm. a) Smlouvy) činí 5 490,- Kč bez DPH.



PŘÍLOHA Č. 2 – ODPOVĚDNÉ A KONTAKTNÍ OSOBY

1. Odpovědné osoby ve věcech smluvních a technických:

a. Za Objednatele

Ve věcech smluvních a obchodních: [REDACTED]

Ve věcech technických: [REDACTED]

Pro správu HW infrastruktury a správu sítí (správa virtuálního stroje, pravidelné aktualizace operačního systému, pravidelné zálohování databáze a souborů, hlídání volného prostoru na disku, informování o údržbě serveru)

Ve věcech technických: [REDACTED]

Ve věcech smluvních: [REDACTED]

b. Za Dodavatele

Ve věcech smluvních a obchodních: [REDACTED]

Ve věcech technických: [REDACTED]

2. Kontaktní osoby pověřené podáváním a přijímáním Případů technické podpory:

a. Za Objednatele

Č.	Jméno	e-mail	telefon
1.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
3.	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

V případě poskytování technické podpory k SW na základě Dílčích smluv, budou ze strany Objednatele sděleny kontaktní osoby pro každou aplikaci zvlášť.



PŘÍLOHA Č. 3 – FORMULÁŘ – Hlášení Požadavku

K hlášení Požadavků bude přednostně používána internetová aplikace Dodavatele, která musí obsahovat minimálně náležitosti uvedené v této Příloze. Dále musí aplikace umožnit nastavení schvalovacího „workflow“ pro rozvojové požadavky a vést jejich evidenci včetně ceny zaplacené ze strany Objednatele.

Uvedený formulář slouží i jako záložní řešení pro případ výpadku systému.

Znění formuláře:

Priorita	Popis problému	Požadovaný termín řešení
1		
2		

Vyhotovil za ČP:

Datum:

Přijal za Dodavatele:

Datum:



Příloha č. 4 – Požadavky na bezpečnost ICT – Pravidla pro dodavatele

1. Úvodní ustanovení

Česká pošta (dále jen ČP) zastává pozici odpovědné osoby ve smyslu zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKB“) a vyhlášky č. 409/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „VKB“), konkrétně je správcem kritické informační infrastruktury (dále jen „KII“). Dále pak je správcem či zpracovatelem osobních údajů dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) a zároveň je dle PCI DSS "merchant" (obchodník). ČP také provozuje systémy certifikované dle ISO 27001:2013 a ISO 27001:2022.

Z důvodu udržení jednotnosti kybernetické bezpečnosti jsou požadavky definované ve výše uvedených legislativách a normách přenášeny a v relevantní míře aplikovány na všechny systémy provozované v rámci ICT ČP. V rámci ČP je nutné zajistit celou ICT infrastrukturu a zabezpečit ji před potenciálními hrozbami a riziky v rámci řízení kybernetické bezpečnosti.

Kybernetická bezpečnost představuje inherentní a neoddělitelnou součást činnosti ČP. V souladu s platnými právními předpisy, normami a osvědčenými postupy ČP klade důraz na efektivní implementaci opatření týkajících se kybernetické bezpečnosti a tato opatření jsou vyžadována také v rámci činnosti dodavatelů. Tímto ČP zajišťuje dodržování nejnovějších standardů a osvědčených postupů v rámci celého dodavatelského řetězce, s cílem zajistit optimální ochranu informačních aktiv a udržení kybernetické odolnosti v digitálním prostředí.

2. Účel

Následující dokument stanovuje pravidla pro dodavatele ČP v souladu s ustanoveními ZKB, VKB a dalších příslušných vyhlášek, opatření a metodických pokynů za účelem zachování požadované úrovně kybernetické a informační bezpečnosti ČP a snížení bezpečnostních rizik spojených s přístupem dodavatelů k informačním aktivům ČP v rámci životního cyklu dodávky.

3. Zkratky a pojmy

POJMY	
Bezpečnost informací	Zachování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací.
Bezpečnostní událost	událost, která může způsobit nebo způsobila narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací
Bezpečnostní incident	narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku Bezpečnostní události
Dodatelská smlouva	Smlouva mezi ČP a dodavatelem na dodávky zboží a/nebo poskytování služeb, ve kterých vystupuje dodavatel jako dodavatel zboží a/nebo poskytovatel služeb a ČP jako odběratel tohoto zboží a/nebo služeb a jejíž dodávka se týká aktiv ČP.
Dostupnost	Dostupnost informace v okamžiku její potřeby.
Důvěrnost	Dostupnost informace pouze oprávněným osobám.



Informační komunikační technologie (ICT)	a Veškerá technika, která se zabývá zpracováním a přenosem informací, a to je zejména výpočetní a komunikační technika (hardware i firmware) a programové vybavení (např. firemní aplikace, e-mail, cloudová a interní úložiště, Skype pro firmy, atd.)
Integrita	Zajištění správnosti a úplnosti informací.
Mobilní zařízení	Přenosný elektronický přístroj s různým programovým vybavením jako např. mobilní telefon, notebook, notebook, smartbook, PDA, tablet, USB zařízení apod.
Pracovník	Zaměstnanci dodavatele a fyzické osoby v obdobném postavení (například DPP, DPČ, fyzická osoba na IČO apod.), kteří se podílí a/nebo mají podílet na plnění předmětu Smlouvy. Stanoví-li Pravidla povinnost pracovníkům dodavatele, dodavatel odpovídá za její s/plnění pracovníkem, průběžnou kontrolu a audit takového plnění a odpovídá za veškerou újmu způsobenou porušením takové povinnosti.
Pravidla pro uživatele	Pravidla pro chování uživatelů v prostředí ČP, která jsou součástí Politiky ČP, a která jsou definována v dokumentu „Bezpečnostní požadavky na externí zaměstnance pro dodávky standardních systémů a technologií“.
Uživatel	Každá fyzická osoba (včetně Pracovníků, zaměstnanec ČP nebo smluvně pověřený zaměstnanec externí fyzické nebo právnické osoby), které byl přidělen přístup k ICT ČP a příslušná přístupová oprávnění. Pro účely tohoto dokumentu se jedná o uživatele ICT ČP.
ZKRATKY	
ČP	Státní podnik Česká pošta (Česká pošta, s.p.), tedy Objednatel.
GDPR	General Data Protection Regulation je nařízení Evropské unie.
NÚKIB	Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost
Politika ČP	Bezpečnostní politika ČP, jednotlivé dokumenty, které ji tvoří a část bezpečnosti dokumentace ČP, se kterými byl Dodavatel seznámen ze strany ČP pro účely plnění Smlouvy.
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard je soubor bezpečnostních standardů určených k ochraně údajů držitelů platebních karet.
Pravidla	Tato Pravidla pro dodavatele.
VKB	Vyhláška č. 408/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.
ZKB	Zákon č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti).

4. Organizace bezpečnosti informací

- Dodavatel je povinen užívat data, ke kterým získá přístup při plnění Smlouvy, jen k účelu, pro který byla poskytnuta a jen za podmínek, které byly pro jejich využití stanoveny Smlouvou, rovněž tak povinnost zachovávat důvěrnost dat, a to i po ukončení Smlouvy za podmínek dle Smlouvy.
- Dodavatel je povinen seznámit všechny své zaměstnance podílející se na plnění dle Smlouvy, bez ohledu na úroveň oprávnění, s Pravidly pro uživatele.



- Dodavatel je povinen poskytnout ČP veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby ČP řádně naplňovala právní povinnosti stanovené ZKB a VKB, opatřeními a metodikami NÚKIB (v rozsahu, v jakém jsou součástí Politiky ČP), PCI DSS a GDPR. Zejména se dodavatel zavazuje poskytnout ČP součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle ZKB, VKB a Politiky ČP.
- Dodavatel se zavazuje přijmout, udržovat a dokumentovat systém řízení bezpečnosti informací spočívající v přijetí dostatečných organizačních a technických opatření pro zajištění kybernetické a informační bezpečnosti, mít jej připravený na audit a kdykoliv jej na žádost ČP bezodkladně (nejdéle do 5 pracovních dnů) předložit. Taková žádost nebude zasílána dříve jak 30 dnů po uzavření Smlouvy.

5. Personální bezpečnost

- Dodavatel se zavazuje poskytnout ČP úplný jmenný seznam pracovníků dodavatele, kteří se podílejí na předmětu plnění Smlouvy. Dodavatel se zavazuje informovat ČP o změnách v pracovnících a personálním zabezpečení Smlouvy v předstihu minimálně 5 pracovních dnů.
- Dodavatel se zavazuje informovat ČP o ukončení pracovního nebo obdobného poměru pracovníků dodavatele, pro které byly u ČP vytvořeny přístupové účty, minimálně v předstihu 5 pracovních dnů před ukončením takového poměru. Dodavatel je také povinen zvážit, zdali takový pracovník dodavatele nepředstavuje po dobu výpovědní doby nebo obdobné doby bezpečnostní riziko (zejména s ohledem na důvod ukončení) a případně přijmout opatření k zabránění zneužití přístupového účtu takovým pracovníkem dodavatele (pokud je nutné zamezit přístup pracovníkovi ihned, oznámí to ČP).
- Dodavatel se zavazuje zavést systém prověřování uchazečů o zaměstnání a pracovníků, kteří se budou podílet na plnění pro ČP, aby zamezil vzniku potenciálního rizika v rámci přístupu k informačním a komunikačním systémům ČP.
- Dodavatel se zavazuje přijmout ve smlouvách se svými pracovníky odpovídající pravidla pro nakládání s informacemi, zachovávání kybernetické a informační bezpečnosti, zachování mlčenlivosti a zpracování osobních údajů v souladu s účinnými právními předpisy a poskytnout pracovníkům pravidla pro uživatele a smluvně či jiným podobným závazným způsobem (např. vnitřním předpisem) je zavázat k jejich dodržování.
- Pracovníci dodavatele:
 - musí být seznámeni s těmito Pravidly s bezpečnostními požadavky Smlouvy;
 - mají dostatečné znalosti a praktické zkušenosti pro plnění přidělených úkolů;
 - mají veškeré potřebné zkoušky a atestace, které vyplývají ze zákona nebo požadavků regulátora a/nebo Smlouvy na druh práce, kterou mají v prostředí ČP vykonávat;
 - jsou dodavatelem pravidelně školeni v oblastech bezpečnosti informací, kybernetické a informační bezpečnosti a právních a regulačních požadavků relevantních pro naplnění předmětu Smlouvy;
 - kteří budou vstupovat nebo vjíždět do prostor ČP, musí být před započítáním výkonu práce podrobeni ve smyslu právních předpisů školení o požární ochraně a bezpečnosti práce a současně musí být seznámeni s povinnostmi dodavatele při pohybu v prostorách ČP.
- Dodavatel se zavazuje k vytvoření odpovídajícího disciplinárního procesu k přijetí opatření proti pracovníkům, kteří se dopustí porušení pravidel kybernetické a informační bezpečnosti v rámci nastaveného systému řízení kybernetické a informační bezpečnosti u dodavatele a komunikovaných pravidel pro zajištění kybernetické a informační bezpečnosti ČP.



6. Fyzická bezpečnost

- Přístup pracovníků dodavatele do prostor ČP je povolen, pouze pokud je jejich přítomnost nezbytná pro plnění pracovních povinností a na dobu nezbytně nutnou pro plnění pracovních povinností ze Smlouvy.
- Pracovníci dodavatele jsou povinni se v prostorách ČP pohybovat pouze v doprovodu odpovědného zaměstnance ČP.
- Volný pohyb pracovníků dodavatele v prostorách ČP je povolen pouze v případě, že dané osobě byla vystavena osobní přístupová karta. Pracovník dodavatele je povinen přístupovou kartu chránit, mít ji vždy při sobě na bezpečném místě, udržovat ji v místě odstíněném od potenciálního neoprávněného čtení (RFID ochrana) a není oprávněn přístupovou kartu dále zapůjčit jiným pracovníkům a/nebo třetím osobám a/nebo umožnit přístup jiných pracovníků a/nebo třetích osob do prostor ČP.
- Pracovníci dodavatele nejsou oprávněni do prostředí ČP přinést zbraně, výbušniny, hořlaviny, bojové prostředky, jedy, radioaktivní a toxické látky, popř. jakékoli jiné látky ohrožující lidský život a/nebo zdraví.
- Bez písemného povolení ČP je zakázáno vynášení jakýchkoliv předmětů nepatřících pracovníkům dodavatele a/nebo nesloužících k plnění Smlouvy, zejména jakékoliv dokumentace a/nebo paměťové médium (CD/DVD/Blu-ray disk, flash disk / paměťové karty, hard disk, zálohovací pásky apod.) z prostor ČP, popř. jiného místa plnění příslušné Smlouvy určeného Smlouvou, a jejich kopírování, fotografování, pořizování videozáznamů, připojování k jiným zařízením (než zařízení ČP) apod., pokud není ve Smlouvě anebo jinde písemně dohodnuto jinak.
- Přístup pracovníků dodavatele do prostor ČP se zvýšeným stupněm bezpečnosti – chráněných zón (jako jsou serverové místnosti, datové místnosti, technické místnosti, trezor, pokladna apod.) je povolen pouze v doprovodu oprávněného zaměstnance ČP. Doprovod je nezbytný po celou dobu fyzické přítomnosti pracovníků dodavatele v těchto prostorách a nepostačuje přístupová karta.
- V případě ztráty přístupové karty nebo v případě podezření ze ztráty přístupové karty je pracovník a/nebo dodavatel povinen bezodkladně zajistit blokaci přístupové karty.
- Před vrácením zapůjčených paměťových médií dodavateli musí být veškerá data ČP vymazána způsobem, který znemožňuje jejich opětovné obnovení; pokud toto nebylo provedeno ze strany ČP, je dodavatel povinen dané provést. O tomto je dodavatel povinen sepsat protokol a na výzvu ČP jej bezodkladně (nejdéle do 5 pracovních dnů) předložit.
- Za prostory ČP se považují také prostory využívané ČP na základě smluvního vztahu s jejich vlastníkem a/nebo oprávněným uživatelem.

7. Řízení aktiv

- Dodavatel je povinen zpracovávat a uchovávat důvěrná data a informace související s předmětem plnění Smlouvy pouze na IT prostředcích, které jsou umístěny na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru či USA, pokud tomu nebrání jiná legislativa.
- Dodavatel je povinen přistupovat k aktivům ČP pouze z prostředí a za použití prostředků dohodnutých ve Smlouvě; pokud nebyly dohodnuty ve Smlouvě, pak ze zabezpečeného prostředí a za použití důvěryhodných prostředků zabezpečených v souladu s CIS Benchmark z 50% a nejméně zabezpečených v souladu s minimálním bezpečnostním standardem vydaný NÚKIB a NAKIT. Za důvěryhodné se považují prostředí a prostředky, které jsou určené pro použití v podnikovém prostředí a jsou odpovídající pro plnění dle Smlouvy.
- Dodavatel bere na vědomí, že ČP má vlastní infrastrukturu IT s licenčním portfoliem, které podléhá nebo může podléhat smluvním závazkům se třetí stranou k celopodnikovému pokrytí.



Dodavatel v rámci řešení bude v případě dodávky sw licencí třetí strany respektovat platné celopodnikové smluvní závazky ČP s dodavateli licenčních produktů a podpory.

8. Řízení přístupových oprávnění

- Dodavatel se zavazuje řídit všechna přístupová oprávnění v souladu s principem minimálního oprávnění („need to know“).
- Dodavatel se zavazuje zajistit jedinečnou identifikaci osob, popřípadě i aplikací s právem přístupu. Jedinečná identifikace osob musí být spravována v rámci centrálního IDM v souladu s požadavky Smlouvy a nejsou-li takové, pak s požadavky VKB §19.
- Dodavatel se zavazuje na své straně evidovat přístup svých pracovníků k rozhraním, službám a prostředkům ČP, které jim byly pro plnění Smlouvy poskytnuty.
- Dodavatel se zavazuje neprodleně oznamovat veškeré personální a jiné změny u svých pracovníků podílejících se na plnění pro ČP, které jsou relevantní pro přidělování, změnu nebo odejmutí přístupového oprávnění.
- Dodavatel se zavazuje monitorovat a dokumentovat činnost svých pracovníků při užívání vlastních rozhraní, služeb a prostředků, pokud jsou tyto technické prostředky využívány k plnění Smlouvy.
- Dodavatel odpovídá v plném rozsahu za neoprávněné využití, resp. zneužití, přístupového oprávnění (včetně loginu, hesla, popř. i dalších přidělených přihlašovacích údajů, jako je PIN, certifikát, token).
- Dodavatel není oprávněn po ukončení příslušné Smlouvy, při jejímž plnění měl zřízeno a užíval přístupové oprávnění, nadále takové přístupové oprávnění užívat, a to bez ohledu na skutečnost, že takové přístupové oprávnění nebylo při ukončení příslušné Smlouvy ze strany ČP zrušeno. Pokud existuje mezi ČP a dodavatelem více Smluv na různá nebo stejná plnění, a nedohodnou-li se ČP s dodavatelem ve Smlouvě jinak, musí dodavatel řídit oprávnění podle každé Smlouvy zvlášť a pracovníci musí mít individuální účty pro plnění každé Smlouvy zvlášť.
- Dodavatel si je vědom toho, že ČP může jednostranně odebrat přístup do prostředí ČP v případě porušení Politiky ČP, Smlouvy a/nebo Pravidel, v případě bezpečnostního incidentu nebo jiného chování ohrožujícího (včetně navýšení rizika) bezpečnost informací a/nebo aktiv ČP.
- Individuální účty musí být dodavatelem vždy chráněny PIN nebo heslem (pokud jsou vydávány ze strany ČP, zajišťuje dané ČP). Heslo musí odpovídat minimálním požadavkům na hesla ČP a nejsou-li takové, pak minimálním požadavkům ZKB, VKB a metodických pokynů NÚKIB.

9. Bezpečnost provozu

- Dodavatel je povinen provádět pravidelný bezpečnostní monitoring IT svého prostředí, logovat události na svém prostředí a na rozhraní komunikace směrem k systémům ČP. Dále je povinen realizovat periodické ověřování zranitelností u aplikací a nástrojů komunikujících se systémy ČP a u souvisejících podpůrných aktiv.
- Dodavatel je povinen na svém prostředí implementovat tzv. bezpečnostní záplaty do aplikací, operačních systému, nástrojů pro ošetření zranitelností, a to bez zbytečného prodlení v případě zjištění jakékoliv zranitelnosti.
- V případech, kdy to bude žádoucí a vhodné, je dodavatel povinen provádět i penetrační testování vlastního prostředí.
- Logování událostí sleduje a loguje minimálně:
 - datum a čas včetně specifikace časového pásma,
 - typ prováděné činnosti,
 - identifikaci technického aktiva, které činnost zaznamenalo,
 - jednoznačnou identifikaci účtu, pod kterým byla činnost provedena,



- jednoznačnou síťovou identifikaci zařízení původce,
- úspěšnost nebo neúspěšnost činnosti,
- přihlašování a odhlašování ke všem účtům, a to včetně neúspěšných pokusů (nebudou-li autentizovány pomocí AM - jako např. servisní účty aplikace, správcovské účty aj.),
- úspěšné i neúspěšné manipulace s účty, oprávněními a právy,
- neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových práv a oprávnění,
- události vzešlé z činnosti uživatelů, které mohou mít vliv na bezpečnost digitalizace nebo vytěžování a manipulace s daty,
- zahájení a ukončení činností technických aktiv,
- kritická i chybová hlášení technických aktiv,
- pokusy o přístup k záznamům monitorovacího SW o událostech a také pokusy o manipulaci se záznamy o událostech v něm a změny nastavení monitorovacích nástrojů pro zaznamenávání událostí,
- synchronizaci jednotného času (pokud ji bude provádět sám a nespoléhat přitom na OS či časový server ČP).

Dodavatel nesmí využívat přístup k systémům ČP k jakýmkoli jiným aktivitám než k činnostem, které výslovně stanoví Smlouva.

10. Bezpečnost komunikací

- Dodavatel se zavazuje k zavedení bezpečnostních mechanismů k zajištění bezpečnosti sítě ve svém prostředí.
- V případě, že je Smlouvou a/nebo v rámci opatření pro snížení rizik navrženo zavedení šifrování, musí parametry kryptografických prostředků a povolené algoritmy naplňovat požadavky na šifrování dle Politiky ČP a nejsou-li takové, pak požadavky dle VKB § 25 Kryptografické prostředky a aktuální doporučení NÚKIB v oblasti kryptografických prostředků.
- Komunikace mezi prostředím dodavatele a prostředím ČP musí probíhat pouze na zabezpečeném rozhraní, které je monitorováno, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

11. Bezpečnost vývoje

- Dodavatel je povinen se před započítím vývojových prací seznámit se softwarovými a hardwarovými technologiemi, které jsou v prostředí ČP podporované a používané. Dále je dodavatel povinen si nechat odsouhlasit uvažované zdroje (hardware, software atd.), design/architekturu navrhovaného řešení a z toho vyplývající případné další požadavky, to vše za podmínek dle Smlouvy.
- Před započítím vývojových prací je dodavatel povinen seznámit se s bezpečnostními a auditními požadavky ČP na vyvíjený software a odpovídající Politikou ČP.
- Dodavatel je povinen přistupovat k bezpečnosti informací jako k integrální součásti celého vývojového cyklu vývoje softwaru. Požadavky na informační bezpečnost musí být součástí analýzy požadavků na vyvíjený software, fáze plánování a návrhu vyvíjeného softwaru, a to ve vztahu k zamýšlenému nasazení a integraci do existujících procesů ČP.
- Dodavatel je povinen zajistit, aby veškerý vývoj byl v souladu s požadavky a pravidly bezpečného vývoje, přičemž je nutné uplatňovat osvědčené postupy (best practices) a mezinárodně uznávané standardy. Minimálním požadavkem je dodržování zásad definovaných v rámci normy ISO 27001, zaměřené na řízení bezpečnosti informací, a pravidel uvedených v OWASP (Open Web Application Security Project), které poskytují konkrétní doporučení pro prevenci zranitelnosti softwaru. Dodavatel je dále povinen pravidelně provádět bezpečnostní analýzy a testování vyvíjeného softwaru, například penetrační testy, a zajistit, že budou identifikované zranitelnosti bezodkladně odstraněny.



- Dodavatel se zavazuje v rámci vývoje a testování používat pouze testovací data vytvořená/dodaná v souladu se Smlouvou; testování na ostrých datech je vyloučeno. Testovací data zároveň musí být anonymizovaná, leda je nezbytné využít neanonymizovaných dat a takový postup je dopředu s ČP dohodnut.
- Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, součástí vývojových prací je i dodání úplné dokumentace dodaného software, včetně:
 - dokumentace architektury/designu – zahrnuje vztahy k prostředí a stavebním základům, které budou použity v návrhu softwarových komponent (pokud je tvořena analýza, pak analýzu po aktualizaci dle skutečného provedení);
 - technická dokumentace – dokumentace kódu, soupis použitých open source zdrojů, popis rozhraní a API;
 - bezpečnostní dokumentace – dokumentace chyb a zranitelností dle metodiky OWASP, výsledky penetračního testování,
 - uživatelská dokumentace – manuály pro koncového uživatele, systémové administrátory a osazenstvo podpory;
 - příručka pro administraci, instalaci a údržbu;
 - programátorskou dokumentaci (vývojové postupy, diagramy apod.).
- Dodavatel musí ČP proaktivně upozornit na všechny jemu známé skutečnosti spojené s vývojem a chováním dodaného kódu, které by po nasazení mohly negativně ovlivnit běh v produkčním prostředí a/nebo návazné systémy.
- Dodavatel odpovídá za životní cyklus programového kódu a souvisejících aktiv v tom smyslu, že ČP bude včas podrobně informována o jejich stavu, využití, potřebnosti apod., vč. zranitelností a jakýchkoli bezpečnostních rizicích.

12. Řízení poddodavatelů

- Dodavatel se zavazuje zavést pravidla výběru a postupy pro řízení a evidenci svých poddodavatelů, podílejících se na plnění této zakázky v souladu s pravidly a postupy ČP.
- Dodavatel se zavazuje využít pro plnění zakázky pouze bezúhonné subjekty a osoby, na jejichž straně nestojí žádné bezpečnostní překážky (ve smyslu kybernetické bezpečnosti).
- Dodavatel se zavazuje přenést na tyto subjekty povinnost poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro provedení hodnocení rizik.
- Dodavatel se zavazuje své poddodavatele smluvně či podobným způsobem zavázat k dodržování těchto Pravidel, Politiky ČP a dalších povinností v oblasti bezpečnosti informací vyplývajících ze Smlouvy v rozsahu, v jakém je k nim zavázán sám.

13. Řízení bezpečnostních incidentů

- Dodavatel je povinen vyhodnocovat bezpečnostní události svých aplikací a nástrojů a jeho souvisejících podpůrných aktiv, které se podílejí na této zakázce a mohou ovlivnit bezpečnost ČP.
- Dodavatel je povinen nahlásit ČP podezření na bezpečnostní zranitelnosti, bezpečnostní události nebo bezpečnostní incidenty vzniklé v jakékoliv souvislosti s plněním povinností dodavatele, ať už by k tomu došlo při užívání rozhraní, služeb a prostředků ČP anebo na straně dodavatele či jeho poddodavatele (či kterékoliv jiné osoby, např. pracovníků), které jsou relevantní pro zachování bezpečnosti informací aktiv ČP (včetně schopnosti způsobit změnu v hodnocení rizik) a/nebo by mohly mít negativní vliv na předmět plnění nebo ohrozit chod IS ČP. Pokud je v takovém případě možné přijmout opatření k zabránění vzniku bezpečnostního incidentu, je dodavatel povinen je přijmout (na svém prostředí a/nebo plnění dle Smlouvy) a doporučit ČP kroky k přijetí takových opatření (na ostatním prostředí ČP).



- Dodavatel je povinen oznámit ČP a evidovat každý bezpečnostní incident vzniklý v jakékoliv souvislosti s plněním povinností dodavatele, ať už by k tomu došlo při užívání rozhraní, služeb a prostředků ČP anebo na straně dodavatele či jeho poddodavatele (či kterékoliv jiné osoby, např. pracovníků), které jsou relevantní pro zachování bezpečnosti informací aktiv ČP (včetně schopnosti způsobit změnu v hodnocení rizik) a/nebo by mohly mít negativní vliv na předmět plnění nebo ohrozit chod IS ČP. Dodavatel je povinen oznámit takový bezpečnostní incident nejpozději do čtyř (4) hodin po jeho zjištění. Dodavatel zároveň sdělí ČP opatření, která již provedl ve vztahu k tomuto bezpečnostnímu incidentu, aby ČP mohla případně splnit svou ohlašovací povinnost dle legislativy jako je zejména GDPR, ZKB, PCI DSS, ale i smluvních požadavků svých klientů.
- Dodavatel je povinen ohlásit jednotlivý bezpečnostní incident nebo událost současně všemi následujícími způsoby:
 - e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě;
 - telefonicky na telefonní číslo uvedené ve Smlouvě; a
 - na Helpdesk ČP.

14. Kontinuita činnosti

- Dodavatel je povinen mít zaveden plán obnovy pro aplikace a systémy provozované dodavatelem a přímo ovlivňující plnění Smlouvy.
- Pro relevantní ICT aktiva dodavatele, která jsou používána pro anebo v souvislosti s plněním Smlouvy, je dodavatel povinen zajistit vhodný cyklus zálohy dat, který splňuje smluvně ujednané požadavky dle Smlouvy. Přitom musí dodavatel posoudit minimálně následující:
 - plán zálohy;
 - umístění záloh (zálohy musí být ukládány v jiné oblasti, než zálohována data);
 - metody zálohování, formáty dat a médií;
 - retenční období pro zálohování;
 - ověřování integrity záloh;
 - postupy obnovení a testování, včetně harmonogramů obnovy v případě narušení;
 - použití šifrování;
 - oddělení záloh v cloudovém prostředí s více zákazníky;
 - frekvence a metody revize procesů pro zálohování a obnovu;
 - dokumentace záloh a jejich obsahu, včetně označování médií.
- Zálohovaná data musí být chráněna před neoprávněným přístupem. Tato data musí být chráněna dalšími bezpečnostními opatřeními, které vyžaduje jejich klasifikace (úroveň).

15. Zabezpečení mobilních zařízení

- Mobilní zařízení, skrz které mají pracovníci a/nebo dodavatel přístup k aktivům ČP a/nebo na nich mají uložena aktiva ČP, musí nad rámec dalších požadavků uvedených v těchto Pravidlech, splňovat v tomto článku níže uvedené požadavky.
- Mobilní zařízení musí být vždy chráněno proti neautorizovanému použití vhodnými prostředky jako je PIN, heslo, biometrika.
- Mobilní zařízení musí být adekvátním způsobem chráněna proti:
 - narušení bezpečnosti dat a informací ČP.
 - zneužití třetími osobami (průnik do systému, aplikací atp.);
 - ztrátě nebo poškození (zničení, odcizení nebo poškození dat nebo výpočetní techniky atp.);
 - neoprávněnému použití (přístup k důvěrným informacím, službám, technických prostředků atp.);



- použití, které není v souladu s účelem jejich pořízení a/nebo účelem, pro které jim byl umožněn přístup k aktivům ČP; a
- útokům třetích stran (škodlivé programové vybavení, hackerské útoky, nezáplatované zranitelnosti atp.).
- Dodavatel je povinen vrátit užívané mobilní zařízení ČP (pokud mu bylo ze strany ČP předáno) ve stavu, ve kterém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, při ukončení Smlouvy, popř. dříve, byl-li o to ze strany ČP výslovně požádán, a to vždy bez prodlení.

16. Soulad s pravidly pro dodavatele

- Dodavatel se zavazuje k součinnosti v rámci pravidelných kontrol ze strany ČP, které mají za cíl ověřit soulad procesů a postupů s těmito Pravidly, a to za podmínek dle Smlouvy.

17. Změnové řízení

- Dodavatel je povinen vést podrobnou dokumentaci všech konfiguračních změn v informačním systému, infrastruktuře nebo softwaru.
- Dokumentace musí obsahovat:
 - Popis změny.
 - Důvod změny.
 - Očekávaný dopad na systém.
 - Datum provedení změny.
 - Osobu odpovědnou za provedení změny
 - Popis postupu pro návrat do předchozího stavu.
- Všechny změny podléhají předchozímu schválení Objednatelem prostřednictvím definovaného procesu změnového řízení.
- Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli veškeré relevantní informace nezbytné k rozhodnutí o schválení změny.
- Dodavatel je povinen spolupracovat s Objednatelem na změnové řízení při jakékoliv plánované změně.
- Proces změnového řízení bude zahrnovat:
 - Identifikaci změny.
 - Analýzu dopadů na systém a služby.
 - Návrh opatření pro minimalizaci rizik.
 - Vyhodnocení nákladů a přínosů.
- Dodavatel je povinen aktivně spolupracovat s Objednatelem při plánování, analýze a implementaci změn.
- Dodavatel nese odpovědnost za správné provedení změn dle schváleného plánu změnového řízení.
- Veškeré změny musí být prováděny způsobem, který minimalizuje přerušení provozu.
- Dodavatel je povinen pravidelně aktualizovat dokumentaci na základě provedených změn.
- Aktualizovaná dokumentace musí být předána Objednateli v předem dohodnutém formátu a termínu.
- Veškeré kroky související s prováděním změn musí být plně auditovatelné.
- Dodavatel je povinen uchovávat záznamy o změnách po dobu stanovenou Smlouvou.
- Dodavatel musí Objednatele včas informovat o všech plánovaných změnách, jejich průběhu a případných odchylkách od plánu.
- V případě mimořádných událostí (např. havárií) musí být Objednatel neprodleně informován.



- V případě neplánovaných změn (např. reakce na kritický incident) musí být změna zpětně zdokumentována a projednána s Objednatelem.
- Dodavatel musí prokázat, že změna byla nezbytná a provedena v souladu s procesy minimalizace rizik.
- Dodavatel je povinen informovat personál Objednatele o důsledcích změn, pokud tyto změny ovlivňují provozní činnosti nebo užívání systému.



PŘÍLOHA Č. 5: Standardy Celní správy ČR dle odst. 2.2.1 písm. i) Smlouvy

Dodavatel se v rámci plnění dle odst. 2.2.1 písm. i) Smlouvy zavazuje zajistit komptabilitu SW se systémy Celní správy ČR tím, že bude udržovat SW v souladu s aktuálními informacemi systému Celní Správy ČR, které Celní správa ČR zveřejňuje na níže uvedených webových odkazech, ve kterých je uložena veškerá potřebná aktuální dokumentace, testovací scénáře, požadovaná aktuální struktura zpráv a šablon a další soubory potřebné pro správnou funkčnost kompatibility systému Celní správy a aplikací pro deklarantskou veřejnost (SW objednatel):

- Aktualizace systému AES (Automated Export System) - elektronické celní řízení pro režim vývoz:
Přehled změn systému AES s dopady na deklarantské software viz webová adresa <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/e-customs/ecs/Stranky/dokumentace-pro-vyrobce-SW-UCC-AES.aspx>
- Aktualizace systému NCTS (New Computerised Transit System) - elektronické celní řízení společného projektu EU pro režim tranzit:
Přehled změn systému NCTS s dopady na deklarantské software viz webová adresa <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/e-customs/ncts/Stranky/dokumentace-pro-vyrobce-SW-UCC-NCTS.aspx>
- Aktualizace systému eDovoz – elektronické celní řízení pro režim dovoz:
Přehled změn systému eDovoz s dopady na deklarantské software viz webová adresa <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/e-customs/ics/Stranky/dokumentace-pro-vyrobce-sw.aspx>

(Pracoviště HelpDesk IS CS pro informace o aktuálních novinkách systému Celní správy doporučuje nastavit odběr RRS kanálu výše uvedených webových stránek Celní správy ČR).