

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

číslo smlouvy Objednatele: 29777

číslo smlouvy Poskytovatele: 2026012

Česká exportní banka, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 3042

se sídlem Praha 1, Vodičkova 34 č. p. 701, PSČ 111 21

IČO: 630 78 333

DIČ: CZ63078333

(dále jen „Objednatel“)

a

FUBAR a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 9765

se sídlem Pastevců 521/9, 14900 Praha 4

IČO: 25229273

DIČ: CZ25229273

(dále jen „Poskytovatel“)

(„Objednatel“ a „Poskytovatel“ společně také jako „Smluvní strany“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle výsledků výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „**VZ0245052 – Datová infrastruktura**“ (dále jen „Veřejná zakázka“) zadanou ve smyslu ustanovení § 6 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) tuto

Smlouvu o poskytování technické podpory

(dále jen „Smlouva“)

1 Vymezení pojmů

Výrazy užívané v této Smlouvě, uvozené velkým písmenem mají význam, který je jim přiřazen v této Smlouvě a v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce (dále jen „Zadávací dokumentace“). Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se Zadávací dokumentací, včetně jejích příloh.

„ČNB“ se rozumí Česká národní banka se sídlem na adrese Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1;

„Dobou odezvy“ se rozumí doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení;

„Incidentem“ se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Zmiňuje-li tato Smlouva nebo její přílohy poruchu, rozumí se tím i snížení kvality služby;

„Insolvenčním zákonem“ se rozumí zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;

„Nařízením o ochraně osobních údajů“ se rozumí 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);

„Nařízením DORA“ se rozumí nařízení Evropského Parlamentu a Rady 2022/2554 ze 14.12.2022 o digitální provozní odolnosti finančního sektoru a o změně nařízení (ES) č. 1060/2009, (EU) č. 648/2012, (EU) č. 600/2014, (EU) č. 909/2014 a (EU) 2016/1011;

„Odstraněním poruchy“ se rozumí provedení servisního zásahu, na základě kterého dojde k ukončení poruchy;

„Poruchou kritickou“ se rozumí porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby;

„Poruchou nekritickou“ se rozumí porucha, která má za následek snížení kvality služby a lze ji využívat v omezené míře;

„Poruchou služby“ se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn;

„Prostorami banky“ se rozumí prostory Objednatele nacházející se na adrese Vodičkova 34, č. p. 701, 111 21 Praha 1;

„Prostorami Poskytovatele“ se rozumí Pastevců 521/9, 14900 Praha 4;

„Průběžnou informací o poruše“ se rozumí informování Objednatele v pravidelných intervalech o stavu poruchy v případě, kdy trvání poruchy překročí garantovanou délku;

„Přerušením poruchy“ se rozumí situace, kdy je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskytovatele k zařízení umístěnému buď v Prostorách banky, nebo v prostorách třetí osoby, kam Objednatel musí pracovníkům Poskytovatele zajistit přístup. Pokud Objednatel přístup pracovníkům Poskytovatele neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele a zároveň si Smluvní strany dohodnou čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskytovatele umožněn. Umožněním přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Na přerušení poruchy je možné se dohodnout mezi Smluvními stranami;

„Reakční dobou“ se rozumí doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu;

„Reakční dobou off-site“ se rozumí zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení;

„Reakční dobou on-site“ se rozumí zahájení servisního zásahu v Prostorách banky Poskytovatelem nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení;

„Režimem podpory“ se rozumí časový rozsah poskytování technické provozní podpory, kdy možnými variantami jsou:

- i. 5x12 (8:00-20:00) – poskytování podpory v pracovních dnech v rozsahu od 8:00 do 20:00 hod.;
- ii. off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení;
- iii. on-site podpora – podpora Poskytovatele v Prostorách banky nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení;

„Servisním zásahem“ se rozumí výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace);

„Trváním poruchy“ se rozumí doba od začátku poruchy do ukončení poruchy zkrácená o celkový součet dob přerušení poruchy;

„Ukončením poruchy“ se rozumí uvedení do původního stavu;

„Začátkem poruchy“ se rozumí čas jejího ohlášení Poskytovateli Objednatelem dohodnutým způsobem;

„Zákonem o bankách“ se rozumí zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů;

„Zákonem o DPH“ se rozumí zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

„Zákonem o registru smluv“ se rozumí zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

„Zákonem o zaměstnanosti“ se rozumí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů;

2 Účel a předmět Smlouvy, místo plnění

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění externí technické podpory datové infrastruktury pro potřeby Objednatele.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran v souvislosti se zajištěním technické podpory datové infrastruktury Objednatele, jejíž podrobná specifikace je uvedena v katalogových listech číslovaných od 1 do 5
1. Katalogový list č. 1 - Incident management (servis) („Služba A“);
 2. Katalogový list č. 2 - Change management (správa, údržba) („Služba B“);
 3. Katalogový list č. 3 - Konzultace („Služba C“);
 4. Katalogový list č. 4 - Monitoring („Služba D“);
 5. Katalogový list č. 5 - Profylaxe (audit a základní údržba) („Služba E“).
- (Služba A, Služba B, Služba C, Služba D a Služba E společně též „Předmět plnění“ nebo „Služby“ nebo každá z nich samostatně jako „Služba“ podle kontextu)
- 2.3 Požadovaná technická podpora, popis jednotlivých Služeb, jejich rozsah a jejich kvalita, jsou podrobně popsány v jednotlivých katalogových listech. Očíslované katalogové listy jsou Přílohou č. 1 této Smlouvy.
- 2.4 Seznam zařízení, na kterých budou jednotlivé Služby poskytovány, je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy. Jednotlivá zařízení se nacházejí v Prostorách banky nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení – Hostingové centrum.
- 2.5 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že pro Objednatele zajistí Služby řádně a včas za podmínek v rozsahu, kvalitě, obsahu a v termínech stanovených touto Smlouvou (a zejména její Přílohou č. 1) a zadávací dokumentací k Veřejné zakázce a Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit za poskytnuté Služby odměnu ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 2.6 Jednotlivé Služby budou kontaktní osobou Objednatele závazně objednávány nahlášením požadavku nebo incidentu Poskytovateli („Objednávka“). V Objednávce bude, kromě stručného popisu požadavku nebo incidentu, uvedena také identifikace Objednatele, dále identifikace konkrétní Služby, zařízení a produktu, na kterém došlo k poruše. U poruchy bude uvedena její závažnost. V případě požadavku na změnu Služby a/nebo konzultaci bude v Objednávce uveden termín, ve kterém bude realizace změny Služby a/nebo konzultace Objednatelům požadována.
- 2.7 Požadavek bude zaslán na kontaktní emailovou adresu Poskytovatele kontaktní osobou Objednatele, následně bude Poskytovatel kontaktován i telefonicky v souladu s čl. 11.1 Smlouvy. Incident bude nahlášen Poskytovateli telefonicky kontaktní osobou Objednatele, následně bude zaslán i na kontaktní emailovou adresu Poskytovatele v souladu s čl. 11.1 Smlouvy.
- 2.8 Poskytovatel přijme a zaeviduje kontaktní osobou Objednatele nahlášený požadavek nebo incident, následně vyhodnotí jeho oprávněnost a to. Zda-li se jedná o poruchu nebo o jiný požadavek. Poskytovatel dále oznámí kontaktní osobě Objednatele zaevidování nahlášeného požadavku nebo incidentu a identifikuje požadavek nebo incident pro následující komunikaci. Poskytovatel po celou dobu dohlíží nad postupem řešení nahlášeného požadavku nebo incidentu a nakonec informuje kontaktní osobu Objednatele, jak byl požadavek nebo incident ze strany Poskytovatele vyřešen
- 2.9 Místem poskytnutí plnění je sídlo Objednatele na adrese Praha 1, Vodičkova 34/701, PSČ 111 21 a záložní pracoviště Objednatele na adrese K Pérovně 1616/2, Praha 15 – Hostivař, PSČ 102 00. (dále jen „místo plnění“). Poskytovatel bude poskytovat Služby vzdáleným přístupem, připouští-li to povaha konkrétního plnění.

3 Práva a povinnosti Smluvních stran

- 3.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednaný předmět Smlouvy byl ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využit.
- 3.2 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci výběrového řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- 3.3 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele během realizace plnění předmětu této Smlouvy, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a součinnost nezbytnou k provedení předmětu plnění. Poskytovatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné vnitřní pokyny a směrnice stanovující provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu osob v Prostorách banky, s nimiž bude seznámen.
- 3.4 Pokud bude část Předmětu plnění dle této Smlouvy plněna prostřednictvím poddodavatele, Poskytovatel závazně uvádí identifikační údaje dotčeného poddodavatele: Tomáš Krsek, K Zahrádkám 638, 50303 Smiřice, IČO 72926619. Případná změna v osobě poddodavatele nebo využití nového poddodavatele dle této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany Objednatele.

3.5 Práva a povinnosti Objednatele:

- 3.5.1 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 3.5.2 Objednatel je povinen předávat Poskytovateli všechny potřebné podklady a údaje, které má a které jsou nutné k tomu, aby Poskytovatel mohl poskytovat plnění. V případě, že Objednatel neposkytne veškeré potřebné informace a podklady, bez jejichž poskytnutí by Poskytovatel nemohl v souladu s touto Smlouvou plnit své povinnosti a poskytovat Služby řádně a včas, pak Poskytovatel neodpovídá za případné prodlení s poskytnutím Služby.

3.6 Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 3.6.1 Poskytovatel prohlašuje, že:
- 3.6.1.1 splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky a v této Smlouvě a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a schopen řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 3.6.1.2 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně jejich příloh, a které stanovují rozsah a povahu předmětu plnění Smlouvy, disponuje takovými kapacitami a je odborně způsobilý ke splnění všech závazků podle Smlouvy za maximální ceny uvedené ve Smlouvě;
 - 3.6.1.3 mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly plnění jeho závazku dle této Smlouvy;
 - 3.6.1.4 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 3.6.1.5 se zavazuje Objednatele bez zbytečného odkladu informovat, pokud některá z prohlášení Poskytovatele učiněných v tomto článku přestanou být pravdivá
- 3.6.2 Poskytovatel má v souladu s požadavky Nařízení DORA podnikatelskou pověst, dostatečné schopnosti, odborné znalosti a odpovídající finanční, lidské a technické zdroje, normy bezpečnosti informací, vhodnou organizační strukturu, řízení rizik a interní kontroly a ve specifických případech požadovaná povolení nebo registrace potřebné k tomu, aby byl schopen Poskytovatel podporující zásadní nebo důležité funkce spolehlivě a odborně.

- 3.6.3 Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování plnění dle této Smlouvy ve sjednané kvalitě, svědomitě, řádně, včas a při dodržení závazných parametrů služeb specifikovaných v Příloze 1 této Smlouvy, a to vždy s náležitou odbornou péčí v souladu s touto Smlouvou a platnými právními předpisy.
- 3.6.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerá relevantní data a další informace související s předmětem této Smlouvy a bezodkladně informovat Objednatele o hrozícím nebo vzniklém ohrožení řádného výkonu činností sjednaných na základě této Smlouvy.
- 3.6.5 Poskytovatel se zavazuje nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy Objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo Objednatele jakýmkoliv způsobem poškodit.
- 3.6.6 Má-li Poskytovatel pochybnost, zda zamýšlený úkon je či již není ve prospěch Objednatele, je povinen o této skutečnosti (pochybnosti) Objednatele neprodleně informovat a vyžádat si jeho stanovisko, jak v dané záležitosti dále postupovat. V případě, že pokyny Objednatele budou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, bude Poskytovatel na tuto skutečnost povinen Objednatele upozornit. Bude-li Objednatel na takovém pokynu trvat, je Poskytovatel oprávněn splnění pokynu odmítnout.
- 3.6.7 Poskytovatel má povinnost průběžně a kdykoliv na vyzvání Objednatele informovat Objednatele o aktuálním stavu plnění Služeb. Objednatel je také oprávněn provádět průběžnou kontrolu poskytování Služeb prostřednictvím své kontaktní osoby
- 3.6.8 Veškerá komunikace s Objednatelem při poskytování Služeb bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.
- 3.6.9 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby se všechny osoby podílející se na plnění pro Objednatele, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru, smluvním vztahu k Poskytovateli, vždy řídily touto Smlouvou.
- 3.6.10 Poskytovatel si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy a vůči všem osobám, které se na Předmětu plnění podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí. Poskytovatel při poskytování Předmětu plnění jedná etickým a sociálně odpovědným způsobem, dodržuje lidská práva a práva dětí, včetně zákazu dětské práce.
- 3.6.11 Poskytovatel se zavazuje zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, pokud prostřednictvím nějakých poddodavatelů poskytuje plnění dle této Smlouvy či jeho část. Za řádné a včasné plnění dle předcházející věty se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění, resp. jeho část, a to vždy do 10 kalendářních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní část Předmětu plnění.
- 3.6.12 Poskytovatel se zavazuje, že na základě žádosti ČNB zpřístupní a poskytne veškeré informace o plnění z této Smlouvy ČNB, která vykonává dohled nad činností Objednatele.
- 3.6.13 Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po dobu účinnosti Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti třetí osobě. Limit pojistného plnění nesmí být nižší než 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých) za rok, nebo ekvivalent v jiné měně. Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednateli doložit existenci výše popsaného pojištění, a dále kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá a nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení požadavku Objednatele.

4 Nařízení DORA

- 4.1 Poskytovatel odpovídá za to, že poskytované Služby ve smyslu čl. 2.2 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“)
- a) jsou technologicky odolné, aby podle potřeby adekvátně zvládaly další požadavky na zpracování informací za napjatých tržních podmínek či v jiných nepříznivých situacích;
 - b) jsou bezpečně chráněny před jakýmkoli neoprávněným přístupem nebo poškozením;
 - c) jsou odolné vůči kybernetickým hrozbám.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby na úrovni dohodnuté kvality a Objednateli je umožněno jejich dodržování kdykoli kontrolovat. Smluvní strany se proto dohodly na výkonnostních cílech Služeb dle přílohy 1 Smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel může ke splnění závazků ze Smlouvy týkajících se poskytování Služeb využít třetích stran (dále jen "Poddodavatel"). V případě, že bude Poskytovatel využívat k poskytování Služeb Poddodavatele, uplatní se povinnosti stanovené v článku 5 této Smlouvy
- 4.4 Poskytovatel prohlašuje, že sjednání Smlouvy a plnění závazků z ní vyplývajících nezpůsobuje střet zájmů ve smyslu Čl. 28 odst. 4 písm. e) Nařízení DORA
- 4.5 Poskytovatel prohlašuje, že uplatňuje nejaktuálnější a nejkvalitnější normy bezpečnosti informací .
- 4.6 Poskytovatel prohlašuje, že splňuje všechny své právní a regulační požadavky týkající se poskytování Služeb v oblasti informačních a komunikačních technologií (dále jen "IKT") podporujících kritické nebo důležité funkce.
- 4.7 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o jakýchkoliv incidentech v oblasti IKT Poskytovatele či Objednatele, včetně kybernetických hrozeb souvisejících se Službami. Pro tento účel informace o výskytu bezpečnostního incidentu zahrnuje informaci o
- a) typu incidentu
 - b) závažnosti incidentu
 - c) rozsahu škod způsobených incidentem
- 4.8 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o jakýchkoliv neobvyklých aktivitách souvisejících se Službami, včetně jakýchkoliv problémů s fungováním Služeb a možných zranitelnostech. Poskytovatel se zavazuje takové zranitelnosti prošetřit, určit jejich příčiny a provést vhodná opatření k jejich zmírnění.
- 4.9 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o jakýchkoliv okolnostech a vývoji, který by mohl mít významný dopad na schopnost Poskytovatele účinně poskytovat Služby a plnit povinnosti vyplývající z této Smlouvy.
- 4.10 Poskytovatel podává Objednateli zprávy o svých činnostech a poskytovaných Službách, včetně pravidelných zpráv, zpráv o incidentech, zpráv o poskytování Služeb, zpráv o bezpečnosti IKT a o opatřeních a testování kontinuity provozu.
- 4.11 Objednatel sleduje dodržování požadavků týkajících se důvěrnosti, dostupnosti, integrity a pravosti dat a informací a dodržování příslušných politik a postupů Objednatele ze strany Poskytovatele .
- 4.12 Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost Objednateli v souvislosti s vedením a aktualizací registru informací, a to zejména nahlášením jakýchkoli změn údajů Poskytovatele vedených v registru informací Objednateli. Poskytovatel pro tyto účely sdělí Objednateli identifikátor právnické osoby (*Legal Entity Identifier*). Objednatel vede a uchovává informace vedené v registru informací i po reorganizaci Objednatele nebo po skončení této Smlouvy, a to nejméně po dobu 5 let od jejího skončení.
- 4.13 Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli součinnost bez dodatečných nákladů, dojde-li k incidentu v oblasti IKT, který souvisí se Službami.

- 4.14 Poskytovatel je povinen plně spolupracovat s Objednatelem, příslušnými orgány a s orgány příslušnými k řešení případné krize, či jimi pověřenou třetí stranou, Objednatele.
- 4.15 Poskytovatel se zavazuje, že alespoň jedna osoba za Poskytovatele se po vyzvání Objednatele zúčastní na programech zvyšování povědomí o bezpečnosti v oblasti IKT a školeních o digitální provozní odolnosti finančních subjektů, které pořádá Objednatel.
- 4.16 Poskytovatel je povinen účastnit se penetračního testování, jestli jej o to Objednatel požádá, a plně na něm dle požadavků Objednatele spolupracovat.
- 4.17 Poskytovatel je povinen uplatňovat a testovat plány zachování provozu a mít bezpečnostní opatření, nástroje a politiky v oblasti IKT, jež zajistí odpovídající úroveň bezpečnosti poskytování Služeb Objednatelem v souladu s jeho regulačním rámcem. Poskytovatel je povinen výše uvedené na vyzvání předložit Objednateli.
- 4.18 Objednatel má právo na přístup, kontrolu a audit vykonávané Objednatelem nebo jím určenou třetí stranou a příslušným orgánem a právo pořizovat kopie příslušné dokumentace na místě, pokud jsou zásadní z hlediska provozu Poskytovatele. Poskytovatel je povinen plně spolupracovat.
- 4.19 Objednatel seznámí Poskytovatele s plánem interních auditů, přičemž zde stanoví četnost auditů a kontrol, jakož i rozsah a oblasti, které budou auditovány s využitím obecně uznávaných auditních standardů a v souladu se všemi pokyny orgánů dohledu pro využití a začlenění těchto auditních standardů.
- 4.20 Poskytovatel zajistí na své straně veškerá potřebná opatření ke zmírnění rizik a k zachování provozu. Objednatel poskytne Poskytovateli postupy, které je třeba uplatňovat. Objednatel má rovněž právo sjednat alternativní úroveň záruky a Poskytovatel je k tomu povinen plně spolupracovat.
- 4.21 Poskytovatel je povinen Objednateli poskytnout maximální součinnost při selhání nebo snížení kvality Služeb dle čl. 2.2 této Smlouvy, jakémukoli narušení činnosti v důsledku nevhodného či chybného poskytování Služeb nebo jakémukoli vážném riziku vznikajícího v souvislosti s řádným a nepřetržitým poskytováním Služeb a umožnit Objednateli za současného poskytnutí maximální součinnosti dle požadavků Objednatele do doby nápravy
- a) přejít k jinému Poskytovateli služeb IKT dle volby Objednatele s tím, že veškeré náklady s tímto související nese Poskytovatel;
 - b) přistoupit k vlastnímu řešení odpovídajícímu složitosti poskytovaných Služeb (tzv. insourcing), včetně jejich začlenění v rámci organizace Objednatele;
 - c) nebo aktivovat záložní systémy Poskytovatele nebo Objednatele.
- 4.22 V případě, že kvalita Služeb nebude dosahovat dohodnuté úrovně kvality poskytovaných Služeb nebo nebude dosahovat výkonnostních cílů dle článku 2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen neprodleně přijmout vhodná opatření k nápravě tak, aby byla dohodnutá úroveň dosažena. O takovýchto nápravných opatřeních bude Poskytovatel Objednatele bez zbytečného odkladu informovat.
- 4.23 Poskytovatel se zavazuje zachovávat jakékoli osobní či jiné citlivé údaje, nebo jiné než osobní údaje, zpřístupněné na základě této Smlouvy, nepřetržitě dostupné Objednateli, přičemž se zavazuje nezasahovat do jejich hodnověrnosti, integrity a důvěrnosti, včetně zákazu jejich zpřístupnění třetím osobám, ledaže Smlouva nestanoví jinak. Poskytovatel se zavazuje tato data zpracovávat pouze na území členských států Evropské unie. Poskytovatel Objednateli oznámí místa, kde taková data uchovává, a v případě plánované změny tohoto místa ze strany Poskytovatele oznámí ve lhůtě ne kratší než 30 dní takovou změnu Objednateli
- 4.24 Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit prostory související se Službami Objednateli, jím pověřeným třetím osobám, jeho auditorům a příslušným orgánům.

4.25 Ukládání nebo zpracování dat ve třetí zemi

- 4.25.1 Poskytovatel je povinen před poskytnutím Služby a kdykoli během trvání Smlouvy informovat Objednatele, zda dochází k ukládání nebo zpracování dat ve třetí zemi, a uvést konkrétní zemi a účel zpracování.
- 4.25.2 Poskytovatel prohlašuje, že vyhodnotil rizika spojená s umístěním, zpracováním nebo uchováváním dat Objednatele ve třetích zemích, zejména rizika plynoucí z možných sankcí, embarg nebo jiných omezení, která by mohla ovlivnit úroveň operačních nebo reputačních rizik či schopnost Poskytovatele zabezpečit řádné nakládání s daty Objednatele. Poskytovatel se zavazuje přijmout přiměřená opatření k omezení těchto rizik.
- 4.25.3 Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o okolnostech ve třetí zemi, které mohou omezit nebo ohrozit bezpečnost, integritu či zákonné nakládání s daty Objednatele nebo které mohou zpochybnit splnění právních požadavků EU, včetně požadavků dle Nařízení DORA.
- 4.25.4 Pokud nebude možné data Objednatele ve třetí zemi zpracovávat či uchovávat z důvodu regulatorních, bezpečnostních nebo jiných omezení, zajistí Poskytovatel nepřerušenu kontinuitu provozu tím, že přemístí data nebo provoz do EU či jiné bezpečné jurisdikce a umožní bezpečnou, úplnou a včasnou migraci dat dle pokynů Objednatele.
- 4.25.5 Objednatel je oprávněn smlouvu okamžitě ukončit, pokud umístění, zpracování nebo uchovávání dat ve třetí zemi představuje nepřijatelné riziko nebo je v rozporu s právními či regulatorními požadavky, včetně požadavků dle Nařízení DORA.
- 4.25.6 Poskytovatel je schopen doložit pravidelné vyhodnocení účinnosti Systém řízení bezpečnosti informací (ISMS) v souvislosti se službami IKT podporujícími zásadní nebo důležité funkce .
- 4.25.7 Poskytovatel má aplikovaná opatření ke zmírnění rizik a k zachování provozu a je schopen doložit způsob jejich zajištění .

5 Ujednání o poddodavatelích

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje identifikovat, oznámit a informovat Objednatele o všech Poddodavatelích v poddodavatelském řetězci týkajících se Služeb a poskytnout veškeré relevantní informace, které mohou být pro posouzení vhodnosti Poskytovatele dle Nařízení DORA nezbytné.
- 5.2 Poskytovatel je odpovědný za poskytování Služeb Poddodavatelem a je povinen bez jakékoliv náhrady zajistit kontinuitu poskytovaných Služeb v případě, že Poddodavatel neplní své závazky vůči Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytované Poddodavatelem pravidelně kontrolovat.
- 5.3 V případě, že nebude z důvodů na straně poddodavatelského řetězce v konečném důsledku zajištěna kontinuita poskytovaných Služeb Poskytovatele, Objednatel je oprávněn postupovat v rozsahu stanoveném v čl. 4.21 této Smlouvy.
- 5.4 Poskytovatel vyhodnotí rizika spojená s umístěním Poddodavatele nebo potenciálního Poddodavatele, jeho mateřské společnosti a místem, odkud Služby poskytuje .
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje ve smluvním ujednání se Poddodavatelem zajistit, že
- a) osobní či jiné citlivé údaje, nebo jiné než osobní údaje, zpřístupněné na základě této Smlouvy, budou zpracovávány a uchovávány za podmínek dle čl. 4.23 této Smlouvy.
 - b) Poddodavatel bude pravidelně informovat Poskytovatele a Objednatele v rozsahu informační povinnosti dle čl. 4.7-4.11. této Smlouvy.
 - c) Poskytovatel definuje úroveň poskytovaných Služeb Poddodavatelem Poskytovateli a stanoví požadavky na plány zachování provozu a uvede povinnosti Poddodavatele v oblasti

bezpečnostních opatření, nástrojů a politiky v oblasti IKT, jež zajistí odpovídající úroveň bezpečnosti poskytování Služeb Objednatelem v souladu s jeho regulačním rámcem.

- d) Poddodavatel má práva a povinnosti vůči Objednateli v rozsahu stanoveném v čl. 4.14 a 4.18-4.21 této Smlouvy.
 - e) umožní Poskytovateli přímou kontrolu nad poskytováním Služeb Poddodavatelem, včetně vyžádání informací Objednatelem o kvalitě poskytovaných Služeb Poddodavatelem Poskytovateli.
- 5.6 Poskytovatel je povinen na vyžádání Objednatele poskytnout smluvní dokumentaci mezi Poddodavatelem a Poskytovatelem, v případě že se týká poskytování Služeb.
- 5.7 Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost Objednateli v souvislosti s vedením a aktualizací registru informací o poddodavatelském řetězci, a to zejména nahlášením jakýchkoli změn údajů Poddodavatelů vedených v registru informací Objednateli. Poskytovatel pro tyto účely sdělí Objednateli identifikátor právnické osoby (*Legal Entity Identifier*) Poddodavatele.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje v případě jakýchkoli podstatných změn ujednání mezi Poskytovatelem a Poddodavatelem oznámit Objednateli takovou změnu ve lhůtě nejméně 30 dnů před takovou změnou.
- 5.9 Poskytovatel může provést takovou podstatnou změnu ujednání mezi Poskytovatelem a Poddodavatelem až po předchozím souhlasu Objednatele nebo v případě nevznesení námitek proti takovým podstatným změnám ze strany Objednatele ve lhůtě uvedené v čl. 5.8 této Smlouvy.
- 5.10 V případě, že podstatné změny překročí toleranci rizika Objednatele, Objednatel vznese proti takovým podstatným změnám Poskytovatele námitky a bude požadovat úpravu navrhovaných změn před jejich provedením. Poskytovatel je povinen oznámit úpravu takových podstatných změn Objednateli dle čl. 5.8 této Smlouvy.

6 Cena a platební podmínky

- 6.1 Cena za Předmět plnění je dána nabídkou Poskytovatele ve výběrovém řízení k Veřejné zakázce.
- 6.2 Za řádně a včas poskytnuté Služby se Objednatel zavazuje Poskytovateli hradit měsíční paušální cenu, která je dána nabídkou Poskytovatele vzešlou z výsledků výběrového řízení k Veřejné zakázce, a která je pro jednotlivé Služby uvedena v tabulce níže.

Služba	Měsíční paušální cena v Kč bez DPH
Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)	29.000,- Kč
Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)	16.000,- Kč
Katalogový list č. 3 – Konzultace	5.000,- Kč
Katalogový list č. 4 – Monitoring	16.000,- Kč
Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)	4.000,- Kč
Počet člověkohodin měsíčně zahrnutých v ceně služeb dle katalogových listů č. 1 až č. 5	16
Cena člověkohodiny nad sjednaný objem 16 člověkohodin (cena prací musí být explicitně vyznačena v předávacím protokolu o provedení prací v daném kalendářním měsíci)	1.800,- Kč

- 6.3 Pro odstranění pochybností si Smluvní strany ujednaly, že v měsíční paušální ceně za jednotlivé Služby bude zahrnuto také 16 člověkohodin, přičemž nevyčerpané člověkohodiny v daném kalendářním měsíci se automaticky převádí do následujícího kalendářního měsíce. Nebudou-li

nevyčerpané člověkohodiny z předchozího kalendářního měsíce vyčerpany ani v následujícím měsíci převádí se automaticky všechny nevyčerpané člověkohodiny z předchozích měsíců do dalších měsíců.

- 6.4 Navýšení cen uvedených v tabulce výše po dobu trvání této Smlouvy je nepřipustné. Ceny uvedené v tabulce zahrnují veškeré náklady, všechna související plnění, která si Objednatel v této Smlouvě výslovně vymínil anebo která jsou nezbytná pro řádné poskytování Služeb a Poskytovatel, jakožto odborník, o nich ví nebo vědět má. Poskytovatel nemá zejména právo požadovat úhrady nákladů v důsledku pohybu cen, pohybu měnových kurzů a podobně.
- 6.5 Hodnota Veřejné zakázky činí **3.000.000,-** (slovy: tři miliony) **Kč bez DPH** („Hodnota Veřejné zakázky“). Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není povinen za dobu trvání Smlouvy vyčerpat beze zbytku celou Hodnotu Veřejné zakázky.
- 6.6 Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním platebním převodem po poskytnutí plnění na základě daňového dokladu (dále jen jako „faktura“) na bankovní účet Poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.
- 6.7 Cena za poskytnuté Služby bude Objednatelům Poskytovateli hrazena na základě faktur Poskytovatelem vystavovaných měsíčně a zaslaných na fakturační adresu: fakturace@ceb.cz (Poskytovatel primárně zasílá faktury v elektronické podobě), avšak ne dříve než den následující po dni, ve kterém si Smluvní strany odsouhlasily předávací protokol o provedených pracích za předchozí kalendářní měsíc.
- 6.8 K ceně plnění hrazené výhradně v české měně bude přičtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění dílčího zdanitelného plnění.
- 6.9 Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat všechny náležitosti faktury stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a Zákonem o DPH, číslo této Smlouvy uvedené Objednatelům a seznam položek, ve kterém budou uvedeny jednotlivé fakturované položky a jejich ceny. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, nebo která je chybná či nesprávná. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení; Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit; oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a Objednatel se nedostává do prodlení; nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
- 6.10 Splatnost veškerých faktur je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli. Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy na úhradu ceny za Služby.

7 Smluvní pokuty

- 7.1 Požadovaná úroveň service level credit („SLC“) relevantní pro konkrétní parametr Služby je definována v katalogovém listu pro každou Službu zvlášť. Katalogové listy jsou Přílohou č. 1 Smlouvy. V případě, že Poskytovatel nedodrží kvalitu a požadovanou úroveň SLC u konkrétní Služby, bude mít Objednatel při překročení definované doby SLA nárok na smluvní pokutu, za každou započatou jednotku prodlení, jak uvádí tabulka níže

Úroveň SLC	Jednotka	Hodnota SLC
SLA 1	1 hodina	1.000,- Kč
SLA 2	1 den	1.000,- Kč

- 7.2 Smluvní pokuta bude odečtena z fakturované částky v následujícím kalendářním měsíci. Celkový součet SLC v daném kalendářním měsíci bude z faktury odečten, přičemž nepřesáhne 50 % fakturované částky.

- 7.3 V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností uvedenou v článku 8 této Smlouvy (Mlčenlivost, ochrana důvěrných informací a osobních údajů), vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 7.4 Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžité částky je Smluvní strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Smluvní straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.
- 7.5 Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn započíst proti i nesplatné pohledávce Poskytovatele za úhradu ceny za Služby poskytované na základě této Smlouvy.
- 7.6 Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody vzniklé nesplněním smluvní povinnosti v plné výši ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.
- 7.7 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

8 Mlčenlivost, ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit při plnění Smlouvy ochranu osobních údajů zaměstnanců, kontaktní osoby Objednatele, příp. i dalších osob. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s plněním Smlouvy v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, zejména Nařízením. Pokud bude Smluvní strana v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovávat osobní údaje zaměstnanců / kontaktní osoby / jiných dotčených osob druhé Smluvní strany, zavazuje se zpracovávat tyto osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy. Pokud Poskytovatel bude provádět zpracování osobních údajů pro jiné účely než pro plnění Smlouvy, Objednatel nenese za takové zpracování osobních údajů odpovědnost a Poskytovatel je ve vztahu k těmto osobním údajům v postavení správce osobních údajů ve smyslu Nařízení. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a uchovávat osobní údaje jen po nezbytně nutnou dobu, nejdéle však po dobu trvání této Smlouvy, nestanoví-li právní předpisy dobu delší. Po uplynutí této doby není Poskytovatel oprávněn osobní údaje zpracovávat a zavazuje se tyto údaje vymazat.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti s plněním dle této Smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace mohou být Poskytovatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy. Za důvěrné jsou považovány zejména (nikoli však výlučně) všechny údaje, podléhající bankovnímu tajemství ve smyslu § 38 a násl. Zákona o bankách, všechny informace, týkající se použitých prvků ICT infrastruktury Objednatele a jejího zabezpečení, včetně údajů o případných zranitelnostech v tomto prostředí. Poskytovatel se zavazuje, že zjištěné zranitelnosti nezneužije ani žádným způsobem ani nepřímo nezveřejní.
- 8.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
- 8.4 Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.
- 8.5 Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
- 8.6 Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze

Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví právní předpis, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.

- 8.7 Povinností mlčenlivosti není dotčena povinnost Smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
- 8.8 Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky obchodního tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku.
- 8.9 Ukončení trvání této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne jednotlivých ustanovení článku 8. Smlouvy a jejich účinnosti včetně ustanovení o sankcích, které přetrvají i po ukončení trvání této Smlouvy.

9 Doba trvání Smlouvy a způsoby jejího ukončení

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá **na dobu určitou**, a to **na 36 měsíců** ode dne nabytí účinnosti, nejdříve však ode dne **1. 6. 2026**. Práva a povinnosti ze Smlouvy vyplývající skončí uplynutím 36 kalendářních měsíců dle předchozí věty nebo vyčerpáním Hodnoty Veřejné zakázky, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 9.2 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami, čímž je připojení uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3 Objednatel je povinným subjektem dle Zákona o registru smluv a Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva tudíž nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv ve smyslu Zákona o registru smluv.
- 9.4 Platnost a účinnost této Smlouvy může být prodloužena písemným dodatkem až o 12 měsíců v případě, že ke dni uplynutí doby trvání dle čl. 9.1 nebude vyčerpána Hodnota Veřejné zakázky a Objednatel i Poskytovatel budou mít zájem na pokračování plnění dle této Smlouvy.
- 9.5 Smlouva může být ukončena
 - 9.5.1 Okamžikem uplynutí doby uvedené v čl. 9.1,
 - 9.5.2 vyčerpáním Hodnoty Veřejné zakázky,
 - 9.5.3 dohodou Smluvních stran,
 - 9.5.4 výpovědí Smlouvy některou ze Smluvních stran.
- 9.6 K ukončení této Smlouvy dohodou se vyžaduje písemný souhlas obou Smluvních stran učiněný osobami oprávněnými je zastupovat. Součástí dohody musí být vypořádání vzájemných závazků Smluvních stran.
- 9.7 Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu jednostranně vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 9.8 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu jednostranně písemně vypovědět v případě, že celkový součet SLC v daném kalendářním měsíci přesáhne 50 % fakturované částky. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 2 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď Poskytovateli.

- 9.9 Od Smlouvy, lze odstoupit pouze v případě podstatného porušení a v případech, které jsou v této Smlouvě výslovně stanoveny. Odstoupení musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé ze Smluvních stran.
- 9.10 Za podstatné porušení se považuje:
- 9.10.1 prodlení Poskytovatele s poskytováním plnění v termínech sjednaných v této Smlouvě a prodlení Poskytovatel nenapraví ani v dodatečné lhůtě (alespoň 10 kalendářních dnů), kterou mu Objednatel určil;
 - 9.10.2 Poskytovatel porušil některou ze svých povinností stanovených v této Smlouvě, a své porušení nenapravil ani v dodatečné lhůtě (alespoň 10 kalendářních dnů), kterou mu Objednatel určil;
 - 9.10.3 Poskytovatel opakovaně porušil některou ze svých povinností stanovených v této Smlouvě, přestože jej Objednatel na takové porušení již dříve upozornil (alespoň dvakrát);
 - 9.10.4 opakovaně nízká nebo neodpovídající kvalita poskytovaných Služeb, na kterou byl Poskytovatel Objednatelům písemně upozorněn (alespoň dvakrát);
 - 9.10.5 porušení některé z povinností uvedené v článku 8 této Smlouvy (Mlčenlivost, ochrana důvěrných informací a osobních údajů);
 - 9.10.6 prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby delší než 30 kalendářních dnů, které Objednatel nenapravil ani v dodatečné lhůtě (alespoň 10 kalendářních dnů) poté, co byl k uhrazení dlužné částky Poskytovatelem písemně vyzván.
- 9.11 Smluvní strany mají též právo odstoupit od této Smlouvy v případě, že
- 9.11.1 vůči majetku druhé ze Smluvních stran probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - 9.11.2 insolvenční návrh na druhou ze Smluvních stran byl zamítnut proto, že majetek dotčené Smluvní strany nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - 9.11.3 Smluvní strana vstoupí do likvidace;
 - 9.11.4 Poskytovatel zanikne bez právního nástupce;
 - 9.11.5 proti Smluvní straně je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim. ve znění pozdějších předpisů;
 - 9.11.6 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy.
- 9.12 Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že tak bude vyžadovat nápravné opatření ČNB.
- 9.13 Uplynutím výpovědní doby či okamžikem doručení odstoupení druhé Smluvní straně se zrušují závazky z této Smlouvy, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak.
- 9.14 Ukončení Smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut (resp. úroků z prodlení), náhrady škody a důvěrných informací a dalších ustanovení této Smlouvy, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.
- 9.15 Smluvní strany se dohodly, že na vzájemně poskytnuté plnění dle této Smlouvy se nevztahují ustanovení § 2004 Občanského zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo již přijato před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

10 Odstoupení od Smlouvy v souvislosti s Nařízením DORA

- 10.1 Objednatel může nad rámec jiných ustanovení specifikovaných ve Smlouvě od Smlouvy odstoupit, pokud dojde ke kterékoliv z těchto okolností:

- 10.1.1 Poskytovatel zásadním způsobem poruší platné právní předpisy nebo jakékoliv ustanovení Smlouvy, včetně všech jejích příloh a dodatků;
 - 10.1.2 sledováním rizika v oblasti IKT spojeného s třetími stranami se zjistí okolnosti, které mohou změnit plnění funkcí poskytovaných prostřednictvím Smlouvy;
 - 10.1.3 dojde k podstatné změně ovlivňující plnění funkcí poskytovaných prostřednictvím Smlouvy nebo situaci Poskytovatele;
 - 10.1.4 jsou zjištěna slabá místa ve Službách, a to zejména s ohledem na zajištění dostupnosti, hodnověrnosti, integrity a důvěrnosti údajů, ať již osobních či jiných citlivých údajů, nebo jiných než osobních údajů;
 - 10.1.5 příslušný orgán již nedokáže dále efektivně dohlížet na Objednatele v důsledku podmínek Smlouvy nebo okolností s ním souvisejících;
 - 10.1.6 je zjištěno selhání a/nebo snížení kvality poskytovaných Služeb a/nebo jakékoli narušení činnosti v důsledku nevhodného či chybného poskytování Služeb nebo jakéhokoli vážného rizika vznikajícího v souvislosti s řádným a nepřetržitým poskytováním příslušných Služeb;
 - 10.1.7 Poskytovatel provede podstatné změny ujednání s Poddodavatelem navzdory námitce a žádosti Objednatele dle čl. 5.9 této Smlouvy;
 - 10.1.8 Poskytovatel provede podstatné změny ujednání s Poddodavatelem před koncem lhůty pro oznámení bez výslovného souhlasu Objednatele dle čl. 5.9 této Smlouvy;
 - 10.1.9 Poskytovatel zadá poddodávku týkající se Služeb, kterou tato Smlouva výslovně nepovoluje zadat Poddodavateli.
- 10.2 Účinnost Smlouvy končí 30 dnů po doručení oznámení o odstoupení Poskytovateli Objednatelem. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že u Objednatele nedojde k:
- a) narušení činností Objednatele ;
 - b) narušení dodržování regulačních požadavků, jimiž je Objednatel vázán; a
 - c) ke zhoršení kontinuity a kvality Služeb, které poskytuje Objednatel klientům.
- 10.3 Poskytovatel je povinen po doručení oznámení o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli Objednatelem umožnit Objednateli přejít k jinému poskytovateli Služeb IKT, nebo přistoupit k vlastnímu řešení odpovídajícímu složitosti poskytovaných Služeb, včetně jejich začlenění v rámci organizace Objednatele, a poskytnout Objednateli bez nároku na finanční kompenzaci maximální součinnost, a to zejména, nikoliv však výlučně, zaškolením osob určených Objednatelem, předáním poskytnutých Služeb, předáním potřebných dokumentů včetně manuálů a zajištěním dalších potřebných kroků dle instrukcí Objednatele.
- 10.4 Poskytovatel je povinen poskytnout maximální součinnost Objednateli v rámci otestování a pravidelného přezkumu plánů ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou jakož i při realizaci takových plánů ukončení smluvního vztahu dle požadavků Objednatele tak, aby byla zaručena kontinuita poskytovaných Služeb. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli bez nároku na finanční kompenzaci maximální součinnost, a to zejména, nikoliv však výlučně, zaškolením osob určených Objednatelem, předáním poskytovaných Služeb, předáním potřebných dokumentů včetně manuálů a zajištěním dalších potřebných kroků dle instrukce Objednatele.
- 10.5 Poskytovatel je povinen zajistit přístup, obnovu a vrácení ve snadno přístupném formátu osobních a jiných než osobních údajů zpracovávaných Objednatelem v případě
- a) skončení smluvního vztahu;
 - b) platební neschopnosti, řešení krize nebo přerušení činnosti Poskytovatele.

11 Kontaktní údaje

11.1 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím těchto kontaktních osob a kontaktních emailových adres

- a) za Poskytovatele ve věcech obchodních (oprávněn podepsat akceptační protokol) [REDACTED]
- b) za Poskytovatele ve věcech technických (oprávněn podepsat akceptační protokol) [REDACTED]
- c) za Poskytovatele jako technický konzultant Supportní tým, e-mail: [REDACTED]
- d) za Objednatele (oprávněn podepsat akceptační protokol) [REDACTED] Hlášení a řešení incidentů: [REDACTED]

11.2 Smluvní strany se dohodly na zodpovědných osobách v souvislosti s dodržováním požadavků Nařízení DORA při plnění z této Smlouvy.

- a) „Zodpovědná osoba za Poskytovatele: [REDACTED];
- b) „Zodpovědná osoba za Objednatele“ [REDACTED]

11.3 Objednatel se zavazuje seznámit Zodpovědnou osobu za Poskytovatele s vnitřními politikami, postupy, zásadami a protokoly v oblasti bezpečnosti IKT Objednatele a Poskytovatel se zavazuje je dodržovat.

11.4 Objednatel se zavazuje obeznámit Zodpovědnou osobu za Poskytovatele s oznamovacím systémem pro neobvyklé chování, případně s oznamovacím systémem zřízeným na základě zákona č. 171/2023 Sb. o ochraně oznamovatelů.

11.5 Objednatel přidělí za účelem identifikace a autentizace osob a udělení přístupových práv Zodpovědné osobě za Poskytovatele jedinečnou identitu odpovídající uživatelskému účtu IKT. Objednatel vede a uchovává záznamy o přidělených identitách i po reorganizaci Objednatele nebo po skončení této Smlouvy, a to nejméně po dobu 5 let od jejího skončení.

12 Závěrečná ustanovení

12.1 Veškerá práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající a s touto Smlouvou související, která nejsou v této Smlouvě výslovně upravena, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, jakož i obecně závaznými právními předpisy České republiky.

12.2 V případě, že kterékoli ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatné, neúčinné, nezákonné či nevynutitelné a lze je oddělit, zůstávají ostatní ustanovení nedotčena. Smluvní strany se tímto zavazují, že nahradí neplatné, neúčinné, nezákonné či nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným, zákonným a vynutitelným, nebo, nebude-li to možné, alespoň ustanovením s obdobným právním nebo obchodním smyslem, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů (i) od nabytí právní moci rozhodnutí příslušného orgánu, kterým je dotčené ustanovení pravomocně shledáno neplatným, neúčinným, nezákonným nebo nevymahatelným nebo (ii) ode dne, kdy se o takovém pravomocném rozhodnutí dozvěděly, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

12.3 Budou-li přílohou této Smlouvy obchodní podmínky Poskytovatele nebo bude-li Smlouva na obchodní podmínky či jiné dokumenty odkazovat, má znění Smlouvy vždy přednost před zněním obchodních podmínek či dokumentů Poskytovatele.

- 12.4 V případě rozporů nebo nejasností se pro účely interpretace této Smlouvy použijí dokumenty související s Veřejnou zakázkou v pořadí:
- 12.4.1 tato Smlouva
 - 12.4.2 Zadávací dokumentace
 - 12.4.3 Nabídka Poskytovatele.
- 12.5 Převod smluvně sjednaných práv a povinností z Poskytovatele na třetí osobu lze výhradně na základě písemné smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Objednatelem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami této Smlouvy bude neplatné a neúčinné.
- 12.6 Smluvní strany v souladu s § 1801 Občanského zákoníku sjednávají, že na jejich vzájemné vztahy založené touto Smlouvou nebo s touto Smlouvou související se nepoužijí § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku.
- 12.7 Smluvní strany odlišně od § 558 odst. 2 Občanského zákoníku sjednávají, že ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky, se použijí před obchodními zvyklostmi.
- 12.8 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená ve Smlouvě.
- 12.9 Platí, že požadavek této Smlouvy na písemnou formu právního jednání je splněn i v případě, že právní jednání má formu e-mailové zprávy odeslané z e-mailové adresy Objednatele na e-mailovou adresu Poskytovatele. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy jsou kontaktní e-mailové adresy uvedeny v článku 11.1 této Smlouvy.
- 12.10 Pokud by některá ze Smluvních stran změnila svého zástupce dle článku 11.1 Smlouvy, je povinna písemně vyrozumět druhou Smluvní stranu do 5 kalendářních dnů po takové změně. Řádným doručením oznámení dojde ke změně zástupce bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 12.11 Smlouva může být změněna a/nebo doplněna na základě písemné dohody Smluvních stran pouze písemnými dodatky takto označenými, číslovanými vzestupnou řadou s podepsanými oprávněnými zástupci Smluvních stran, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 12.12 Veškeré případné spory z této Smlouvy vznikající a s ní související budou v první řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během 30 dnů, všechny spory ze Smlouvy budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 12.13 Po prostudování této Smlouvy Smluvní strany prohlašují, že obsah, závazky, práva a povinnosti v této Smlouvě ujednané jsou výrazem jejich svobodné vůle a že Smlouva byla uzavřena po vzájemném uvážení, a to nikoliv v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek.
- 12.14 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy
- Příloha č. 1 Katalogové listy
 - Příloha č. 2 Hardware a software
 - Příloha č. 3 Realizační tým

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele

:

Podepsal(a): Ing. Daniel Krumpolc

Datum: 18.05.2026 17:36:52

Ing. Daniel Krumpolc
předseda představenstva

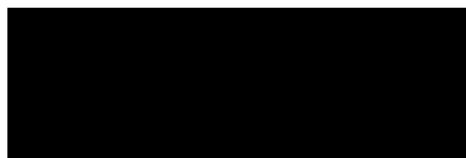
Podepsal(a): Ing. Petr Hejduk

Datum: 18.05.2026 14:37:28

Ing. Petr Hejduk
člen představenstva

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Poskytovatele



Veronika Martinková
předsedkyně představenstva

PŘÍLOHA Č. 1 – KATALOGOVÉ LISTY

Příloha A – Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je technická podpora datové infrastruktury Objednatele podle specifikace uvedené v katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servis)
2. Change management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Monitoring
5. Profylaxe (audit + základní údržba)

Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)

Popis služby

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele spravovaného systému.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení kvality služby.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D této smlouvy. Služba pokrývá servis v rozsahu:

1111

Služba je poskytována v reaktivním režimu na základě požadavku zadaného oprávněnými osobami Objednatele. Incidentsy zjištěné Poskytovatelem není Poskytovatel povinen v rámci poskytování této služby proaktivně řešit.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu služby.

[illegible]

Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)

Popis služby

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy. Služba pokrývá:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

Nedílnou součástí služby je poskytování odborných konzultací a dozoru při

Objednatele, které zahrnuje:

- ☐
- ☐
- ☐

Služba je poskytována ve variantách:

- 1.
- 2.

Kvalita služby

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC

Katalogový list č. 3 – Konzultace

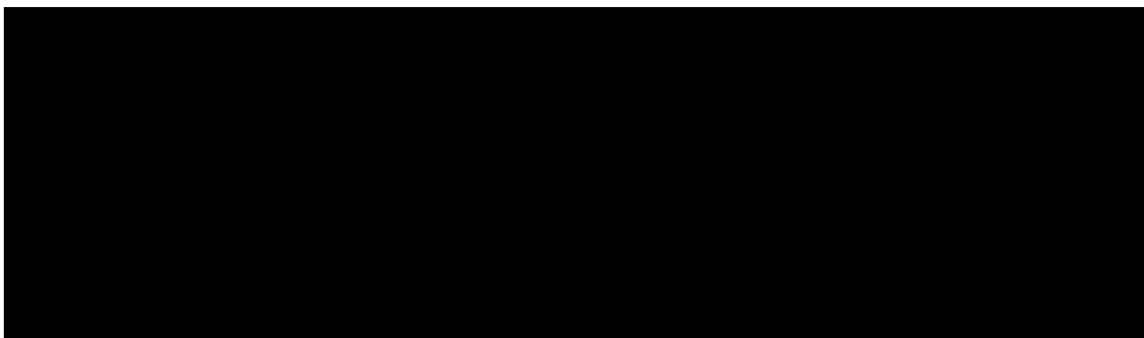
Popis služby

Konzultace u Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

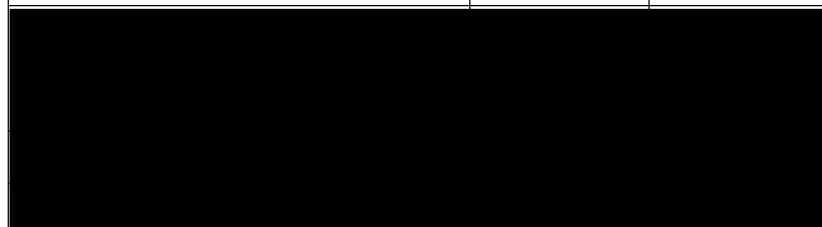
Služba pokrývá:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

A large black rectangular box redacting the content of the list items.

Kvalita služby

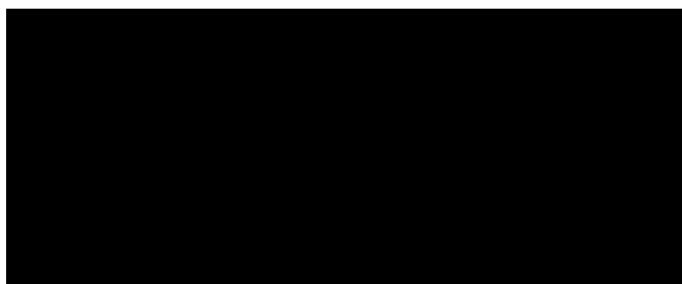
Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
		

Katalogový list č. 4 – Monitoring

Popis služby

Monitoring komunikační infrastruktury je služba poskytovaná za účelem efektivního zajištění služeb incident managementu a change managementu. Monitoring zajišťuje sonda pod správou



Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy. Monitoring je poskytován v maximálním možném rozsahu podporované komunikační infrastruktury podle definovaných oprávnění pro sondu ze strany Objednatele.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována dle:



Parametr	Hodnota	Úroveň SLC

Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)

Popis služby

Předmětem služby profylaxe je pravidelná prohlídka spravovaného zařízení v intervalech, dohodnutých s Objednatel, s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW. Součástí služby jsou i doporučení

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy.

Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Provádění profylaxe se předpokládá v úzké spolupráci s Objednatel.

Termín profylaxe určuje Objednatel.

Pokud Poskytovatel zjistí skutečnost, která má nebo může mít významný vliv na kvalitu poskytování služeb nebo se týká bezpečnosti prostředí, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu i v průběhu provádění profylaxe zástupci Objednatele ve věcech technických, který je uveden v Příloze E této smlouvy.

Součástí profylaxe je dále:

- realizace doporučených opatření, které schválí Objednatel
- fyzická kontrola zařízení včetně vyčištění všech zařízení i rozvaděčů, ve kterých jsou tato zařízení umístěna (fyzická kontrola je vždy prováděna v rámci dohodnuté odstávky dotčených zařízení)

Služba nezahrnuje řešení incidentů a neshod dokumentace.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na dodržení reakční doby a komplexnost a detaily provedení profylaxe a závěrečné zprávy.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC

Příloha B – Místo plnění

Místem poskytování služeb a místem předání případných hmotných výstupů plnění je lokalita:

Vodičkova 34, Praha 1 a [REDACTED]

Příloha C – Cena a platební kalendář

Cena služby

Měsíční paušální cena za poskytování služeb Poskytovatelem je navržena následovně:

Služba	Cena měsíční
Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)	29.000,- Kč
Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)	16.000,- Kč
Katalogový list č. 3 – Konzultace	5.000,- Kč / Cena za službu
Katalogový list č. 4 - Monitoring	16.000,- Kč
Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)	4.000,- Kč / Cena za službu
Počet člověkohodin měsíčně zahrnutých v ceně služeb dle katalogových listů 1,2,3,4,5	16
Hodinová cena prací nad sjednaný objem	1.800,- Kč / hod.

Činnosti, které Objednatel objedná a které za kalendářní měsíc překročí sjednaný objem práce specialisty Poskytovatele, budou účtovány na základě uvedené hodinové ceny a protokolů o provedení práce.

Nevyčerpané hodiny se v rámci kalendářního roku převádějí do dalšího měsíce.

Cenu uhradí Objednatel Poskytovateli na základě faktur vystavených Poskytovatelem za jednotlivá měsíční období.

Sankční ujednání

Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA).

V závislosti na plnění SLA dle přílohy A smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu penále za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb definovanou pomocí SLC – service level credit.

Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb a jsou definovány v následující tabulce za každou započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Hodnota SLC
SLA 1	1 hodina	1.000,- Kč
SLA 2	1 den	1.000,- Kč

Případný nárok Objednatele na sankční vyrovnání bude odečten z fakturované částky následujícího měsíce. Celkový součet výše SLC v každém měsíci je limitován do výše 50% měsíční ceny.

PŘÍLOHA D – Hardware, software

Dále v přílohách

PŘÍLOHA E – Oprávněné osoby

Strana	Jméno a Příjmení	Funkce	Kontakt
Poskytovatel		Ve věcech obchodních, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Technický konzultant	
Objednatel		IT ředitel Ve věcech obchodních i technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel		Hlášení a řešení incidentů	
Objednatel		Ve věcech technických	

[*] na základě předložení dokladu totožnosti technika je možné v případě potřeby ihned ověřit jeho oprávnění k zásahu na uvedených kontaktech Poskytovatele.

Příloha F – Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků

Základní ujednání pro hlášení dalších požadavků

- Požadavky na Poskytovatele uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle přílohy E smlouvy.
- Požadavky jsou hlášeny simultánně zasláním emailu na adresu [REDACTED] a zároveň telefonicky ohlášením na číslo [REDACTED]

Základní ujednání pro hlášení incidentu

- Incidenty hlásí pouze oprávněné osoby Objednatele dle přílohy E smlouvy.
- Incidenty jsou hlášeny telefonicky na číslo [REDACTED] a následně v nejbližším možném termínu dle úrovně SLA i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED]

Hlášení Objednatele o požadavku či incidentu musí obsahovat

- Identifikace Objednatele.
- Identifikace produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě
- Závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech.
- U požadavku na změnu a konzultací datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Katalogovém listu).
- Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku

Poskytovatel zajišťuje

- j) Přijetí požadavku či incidentu Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti.
- k) Vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek.
- l) Evidenci požadavku.
- m) Oznámení oprávněné osobě Objednatele dle přílohy E o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci.
- n) Dohled nad postupem řešení požadavků.
- o) Oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

Příloha G – Definice pojmů

Incident

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v této příloze hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Porucha služby

Stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn.

Kritická porucha

Porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby

Nekritická porucha

Porucha, která má za následek snížení kvality služby a lze ji využívat v omezené míře

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelem Poskytovateli dohodnutým způsobem

Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení

Průběžná informace o poruše

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy, Objednatel je o stavu poruchy informován v pravidelných intervalech dohodnutých mezi oběma smluvními stranami (kontaktními osobami).

Servisní zásah

Výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu.

Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskytovatelem v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení.

Přerušení poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskytovatel k zařízení umístěnému v prostorách Objednatele nebo prostorách třetí osoby, kam Objednatel zajišťuje přístup, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele dohodnutým způsobem a zároveň se Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Přerušení poruchy je možné i na základě vzájemné dohody mezi kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele.

Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna provedením servisního zásahu, na základě kterého dojde k ukončení poruchy.

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby, a předáním Objednateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Objednateli, jestliže tento čas Objednatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Objednatele, se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Objednatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Trvání poruchy

Doba od začátku poruchy do ukončení poruchy zkrácená o celkový součet dob přerušení poruchy.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 5x12 (8:00-20:00) – podpora v rozsahu od 8.00 do 20.00 v pracovní dny v roce
- off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení

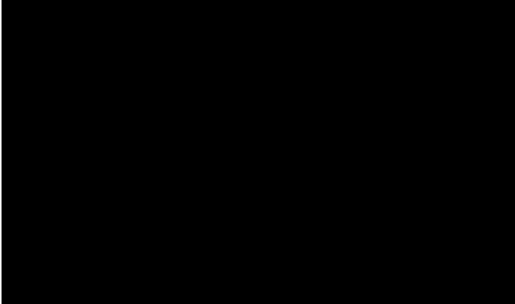
on-site podpora – podpora Poskytovatele v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení

PŘÍLOHA Č. 2 - HARDWARE A SOFTWARE

Zařízení, na kterých jsou poskytovány služby dle katalogových listů přílohy A smlouvy.

Seznam zařízení je aktualizován průběžně v rámci technické dokumentace, která je používána Objednatelem i Poskytovatelem.

Jedná se o aktivní prvky komunikační infrastruktury Objednatele v lokalitách uvedených v Příloze B Smlouvy. Typy prvků obsahují zejména:

- 
-

PŘÍLOHA Č. 3 – REALIZAČNÍ TÝM

Tým pro realizaci podpory datové infrastruktury:

<i>jméno, příjmení</i>	<i>postavení v týmu</i>
	Projektový manažer
	Síťový technik
	Bezpečnostní technik
	DDI (DNS, DHSP, IPAM) technik