

SMLOUVA O DODÁVCE A IMPLEMENTACI SW NÁSTROJ PRO AUTOMATIZACI PROCESŮ KB

Níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany:

Národní knihovna České republiky

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem kultury ČR

se sídlem: Mariánské náměstí 190/5, 110 00, Praha 1

zastoupená: Ing. Václav Šubrta, LL.M., náměstek sekce Digitalizace a technologie NK ČR

IČO: 00023221

DIČ: CZ00023221

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: 85535011/0710

(dále jako „objednatel“ nebo „NK ČR“)

a

GORDIC spol. s r. o.

se sídlem: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

zapsaná v obchodním rejstříku: KS v Brně, oddíl C, vložka 9313

IČO: 47903783

DIČ: CZ47903783

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 19-4645600247/0100

jednající: Ing. Jaromír Řezáč, DBA, jednatel

(dále jako „dodavatel“)

(objednatel a dodavatel dále společně též jako „smluvní strany“)

uzavřely v souladu s ust. § 1746 odst. 2 ve spojení s ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu na služby (dále jen „smlouva“)

I. Úvodní ustanovení

1. Podkladem k uzavření této smlouvy je nabídka dodavatele, která byla objednatelem vybrána jako nejvýhodnější nabídka v zadávacím řízení č. N006/26/V00002840/003 na veřejnou zakázku zadanou v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve

znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) na služby s názvem „**Dodávka SW nástroje pro automatizaci procesů kybernetické bezpečnosti**“ (dále také jen „**veřejná zakázka**“).

2. Součástí smluvního ujednání je zadávací dokumentace veřejné zakázky.
3. Dodavatel prohlašuje, že na základě svých podnikatelských a živnostenských oprávnění je oprávněn a schopen poskytnout smluvené plnění řádně a kvalitně dle požadavků této smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že není v insolventci, ani že proti němu není vedeno nalézací, insolvenční či jiné soudní nebo správní řízení, které by bylo způsobilé zpochybnit platnost či účinnost této smlouvy nebo které by se mohlo dotýkat předmětu převodu a práv a povinností z této smlouvy vyplývajících. Dodavatel podle svého nejlepšího vědomí prohlašuje, že k datu uzavření této smlouvy má jako daňový poplatník vyrovnány veškeré své finanční závazky z titulu daňových, odvodových a jiných obdobných finančních povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a rozhodnutí příslušného správce daní či poplatků a orgánů vykonávajících správu ve věcech sociálního a zdravotního pojištění.
4. Dodavatel prohlašuje, že měl před podáním své nabídky k dispozici požadavky objednatele na rozsah plnění dle této smlouvy, a to jako součást zadávací dokumentace. Dodavatel tyto požadavky před podáním své nabídky s vynaložením odborné péče přezkoumal a na základě toho prohlašuje, že je schopen předmět plnění této smlouvy splnit. Dodavatel potvrzuje, že měl v případě jakýchkoliv nejasností možnost požádat o vysvětlení zadávací dokumentace.
5. Objednatel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a je schopen řádně plnit závazky v ní obsažené.
6. Předmět plnění dle této smlouvy je realizován za finanční podpory EU, název projektu „Zvýšení kybernetické bezpečnosti Národní knihovny ČR, reg. číslo CZ.31.2.0/0.0/0.0/23_094/0010319.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele dodat SW nástroj pro automatizaci procesů kybernetické bezpečnosti (dále jen „předmět plnění“), včetně zajištění školení pro administrátory objednatele, příslušné produktové dokumentace a zajištění podpory po dobu 5 let, to vše dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Předmětem této smlouvy je rovněž závazek dodavatele umožnit objednateli nabytí uživatelských a jiných práv potřebných k řádnému a nerušenému provozu, správě a užívání SW nástroje pro automatizaci procesů KB.
2. Dodavatel se zavazuje dodat, implementovat a zpřístupnit SW nástroj objednateli za smlouvou sjednaných podmínek a umožnit mu jeho užívání v rozsahu licence dle čl. VIII. Objednatel se zavazuje předmět plnění převzít a zaplatit za něj sjednanou cenu.
3. Pokud je součástí dodávky fyzický hardware, dodavatel zajistí jeho dopravu na místo plnění na vlastní náklady. Je-li plnění realizováno výhradně formou softwaru, tento odstavec se nepoužije.
4. Dodavatel se zavazuje, že dodá předmět plnění, který nabídl v rámci požadovaných technických parametrů. Zároveň se zavazuje, že předmět plnění bude splňovat veškeré parametry požadované objednatel. Spolu s předmětem plnění je dodavatel povinen odevzdat objednateli kompletní dokumentaci náležející k předmětu plnění v českém nebo anglickém jazyce a další doklady nutné k užívání.
5. Dodavatel se zavazuje, že předmět plnění bude bez právních vad. Dodavatel zaručuje objednateli, že ohledně předmětu plnění není veden žádný soudní spor.
6. Dodavatel v rámci implementace SW nástroje pro automatizaci procesů KB zajistí:
 - instalaci SW nástroje na místě plnění dle čl. IV odst. 1;

- úvodní inicializaci, konfiguraci a integraci SW nástroje s IT infrastrukturou objednatele v rozsahu dle přílohy č. 1;
- školení ICT administrátorů objednatele zahrnující minimálně: konfiguraci a správu SW nástroje; nastavení a správu automatizovaného sběru dat o aktivech IT prostředí objednatele včetně jejich klasifikace a kategorizace dle požadavků právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti; správu uživatelských oprávnění a rolí; postup při hlášení a eskalaci incidentů a správu aktualizací;
- ověření souladu dodaného SW nástroje s požadavky přílohy č. 1 a s požadavky právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti platnými ke dni akceptace.

7. Nedílnou součástí dodávky je dále:

- produktová dokumentace v rozsahu potřebném pro provoz a správu dodaného řešení.

III. Zajištění podpory

1. Dodavatel se zavazuje zajistit podporu pro dodané řešení, a to po dobu 5 let od okamžiku převzetí. Tato podpora musí pokrývat veškeré služby nutné pro zajištění plné funkčnosti dodaných a instalovaných software, jejich aktualizaci a předplatné pro všechny objednatelům požadované funkce (zejména bezpečnostní záplaty, změny konfigurace, komunikaci s podporou výrobce). Podpora musí zahrnovat:

- Jednotné kontaktní místo (dále jen „JKM“): Dodavatel poskytuje JKM pro hlášení a řešení incidentů dle přílohy č. 2; Reaktivní řešení incidentů a vad dle kategorií a lhůt stanovených v příloze č. 2;
- Dodavatel garantuje plnou funkčnost SW nástroje a jeho soulad s právními předpisy v oblasti kybernetické bezpečnosti po celou dobu provozní podpory. Ukončí-li výrobce použitých komponent jejich podporu v průběhu doby provozní podpory, je dodavatel povinen zajistit náhradní řešení zachovávající funkčnost a legislativní soulad bez navýšení ceny. V případě aktualizace podmínek Podpory výrobce je dodavatel povinen poskytnout objednateli tyto aktualizované podmínky Podpory výrobce a nemusí být uzavřen dodatek smlouvy.

2. Dodavatel objednateli garantuje, že dodaný software bude od okamžiku jeho protokolárního předání a převzetí do konce doby poskytování technické podpory bez vad a bude fungovat v souladu se specifikacemi uvedenými ve smlouvě a v zadávací dokumentaci veřejné zakázky.

3. Aktualizace vyžádané změnou právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti jsou zahrnuty v ceně provozní podpory.

6. Lhůty pro odstranění incidentů jsou stanoveny v příloze č. 2 (SLA) podle kategorie závažnosti. Za havarijní závadu se považuje incident kategorie P1 dle přílohy č. 2. Smluvní strany se mohou v konkrétních odůvodněných případech dohodnout na lhůtě odlišné, a to prostřednictvím JMK nebo písemnou dohodou oprávněných osob.

IV. Dodací lhůta, místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo objednatele na adrese Národní knihovna ČR, Mariánské náměstí 190/5, Praha 1 a Centrální depozitář v Hostivaři. Osoba oprávněná k převzetí plnění za objednatele: XXXXXXXXXX nebo jím pověřená osoba.

2. Termín dodání předmětu plnění dle čl. II. této smlouvy je stanoven nejpozději do 20. 5. 2026. Podrobný harmonogram realizace jednotlivých kroků bude dohodnut a písemně potvrzen zástupci

smluvních stran po nabytí účinnosti této smlouvy. Podpora bude poskytována po dobu uvedenou v této smlouvě.

3. Objednatel si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu prodloužit termín dodání předmětu plnění v případě mimořádných provozních situací, nehod, havárií, stávek, výluk, nepříznivých klimatických podmínek, krizových stavů, nepříznivých zásahů ze strany orgánů veřejné moci či jiných nepříznivých a nepředvídatelných situací, nezávislých na vůli objednatele. V tomto případě nevzniká dodavateli nárok na náhradu případných s tím souvisejících nákladů.

4. Dodavatel je povinen průběžně informovat objednatele o stavu rozpracovanosti a předávat mu informace o plnění předmětu této smlouvy, a to na kontrolních dnech, jejichž termíny určí objednatel, zpravidla s nejméně třídním předstihem. Objednatel je oprávněn předkládat ke zjištěným informacím své připomínky a návrhy řešení (dále jen „připomínky“). Dodavatel je povinen vynaložit maximální možné úsilí při zapracování těchto připomínek do řešení, případně objednateli řádně v písemné formě odůvodnit, proč nemohou být připomínky akceptovány.

5. Dodavatel odpovídá za to, že implementace SW nástroje pro automatizaci procesů KB nebude narušovat chod ostatní IT infrastruktury objednatele, mimo v harmonogramu dojednané odstávky. Konfigurace SW nástroje pro automatizaci procesů KB bude probíhat vždy v časech předem dohodnutých s objednatel.

6. Závazek dodavatele dodat a implementovat SW nástroj pro automatizaci procesů KB bude splněn předáním a převzetím řádně dodaného plnění v odpovídající kvalitě objednatel, včetně ověření funkčnosti a prokázání technické kompatibility. Předání a převzetí plnění bude potvrzeno písemně podpisem akceptačního protokolu pověřenými zástupci smluvních stran. Součástí předávaného plnění bude veškerá dokumentace a doklady ke všem částem plnění, výrobkům a zařízením dodaných dodavatelem a dále protokol o proškolení příslušných pracovníků objednatele.

7. Dodavatel vyzve písemně objednatele k předání a převzetí plnění nejméně 3 pracovní dny předem, nebude-li dohodnuto jinak.

V. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za dodávku a implementaci předmětu plnění včetně zajištění podpory na období 5 let činí 775 800,- Kč bez DPH. DPH bude účtována ve výši určené podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Cena plnění se skládá:

Položka	Cena v Kč bez DPH	Jednotka	Cena za požadované jednotky v Kč bez DPH
Cena za pořízení a implementaci SW nástroje pro automatizaci procesů KB dle podrobné technické specifikace	400 800,00	1	400 800,00 Kč

Cena za 1 rok podpory	75 000,00 Kč	5	375 000,00
Celková cena v Kč bez DPH			775 800,00 Kč
Celková cena v Kč včetně DPH			938 718,00

2. Cena dle odst. 1 tohoto článku je konečná, nepřekročitelná, nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady a zisk dodavatele spojené s dodáním předmětu plnění.

3. Cena za dodávku a implementaci SW nástroje pro automatizaci procesů KB dle odst. 1 tohoto článku je objednatel povinen zaplatit dodavateli bankovním převodem na bankovní účet dodavatele na základě řádně vystaveného daňového dokladu, který je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, který je dnem podepsání předávacího protokolu podle čl. IV. odst. 6 této smlouvy.

Cena za každý rok podpory dle odst. 1 tohoto článku bude dodavateli hrazena ročně zpětně (na konci příslušného období) na základě řádně vystaveného daňového dokladu, který dodavatel vystaví nejdříve poslední den v měsíci, kterého se fakturace týká, a doručí ho objednateli vždy do 5. dne měsíce následujícího.

Splatnost daňového dokladu je 30 dnů ode dne jeho prokazatelného doručení objednateli na e-mailovou adresu [redacted]. Okamžikem úhrady ceny se rozumí okamžik, v němž je cena odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.

4. Daňový doklad musí obsahovat číslo smlouvy dle číslování objednatele, systémové číslo NEN ve formátu N006/26/V00002840/003, registrační číslo projektu CZ.31.2.0/0.0/0.0/23_094/0010319, uvedení délky záruky, vyčíslení poplatku za následnou ekologickou likvidaci a musí splňovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) a musí mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku. V případě, že daňový doklad výše uvedené náležitosti nebude splňovat nebo bude obsahovat nesprávné údaje, vrátí objednatel daňový doklad do dne splatnosti daňového dokladu k opravení bez jeho proplacení. Lhůta splatnosti se v takovém případě dnem zpětného odeslání staví a poté počíná běžet znovu ode dne doručení opraveného či nově vyhotoveného daňového dokladu na e-mailovou adresu objednatele uvedenou výše.

5. Platby dle této smlouvy budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

6. Dodavatel prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku se tedy ve vztahu k dodavateli nepoužije.

7. Objednatel neposkytuje zálohové platby.

8. Zveřejní-li správce daně skutečnost, že dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, je objednatel oprávněn z každé fakturované platby zadržet daň z přidané hodnoty a tuto, aniž by k tomu byl vyzván jako ručitel, uhradit za dodavatele příslušnému správci daně.

VI. Utvření a zajištění závazku

1. V případě prodlení dodavatele s odevzdáním kterékoliv části předmětu plnění oproti lhůtě sjednané v čl. IV. odst. 2 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,2 % z celkové ceny bez DPH za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení dodavatele s odstraněním vady kterékoliv části předmětu plnění oproti lhůtě podle čl. VII. odst. 5. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli úhradu smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení a za každý případ zvlášť.
3. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu (faktury) je objednatel povinen uhradit dodavateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
4. Sjednáním smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti utvrzované v odst. 1 tohoto článku, tzn., že smluvní strany se dohodly, že § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
5. Veškeré smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.
6. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst ve smyslu ust. § 1982 a násl. občanského zákoníku proti i nesplatné pohledávce dodavatele na úhradu ceny.

VII. Záruka (podpora), nároky z vadného plnění

1. Není-li uvedeno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran z vadného plnění příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
 2. Dodavatel se zavazuje, že SW nástroj pro automatizaci procesů KB bude mít vlastnosti stanovené zadávací dokumentací veřejné zakázky, obsahem nabídky dodavatele a touto smlouvou, a to bez ohledu na skutečnost, zda se jedná o vadu skrytou nebo zjevnou, která mohla být ze strany objednatele identifikována před datem protokolárního předání předmětu plnění.
 3. Objednatel je oprávněn dle svého uvážení uplatnit vůči dodavateli tato práva z odpovědnosti za vady:
 - právo na bezplatné odstranění vad,
 - právo na přiměřenou slevu z ceny,
 - právo na odstoupení od smlouvy, pokud vady či nedodělky jsou takového charakteru, že podstatně ztěžují či dokonce brání řádnému provozu, správě a užívání předmětu plnění. Za takové vady se považují i vady, které jsou opakovaného charakteru.
 4. Provozní vlastnosti SW nástroje jsou garantovány parametry SLA dle přílohy č. 2 po dobu 60 měsíců od podpisu akceptačního protokolu. Kontaktní místo dodavatele pro nahlášení poruch, na kterém je dodavatel povinen přijímat oznamování vad dle podmínek stanovených v příloze 2 (SLA) je [REDAKCE]. Změna adresy dle předchozí věty je účinná dnem jejího písemného oznámení objednateli bez nutnosti uzavírání dodatku ke smlouvě.
 5. Dodavatel se zavazuje odstranit vadu plnění nejpozději ve lhůtách stanovených v příloze č. 2 (SLA). Podpora je primárně poskytována vzdáleně; fyzická návštěva na místě plnění je zajištěna v případech, kdy vzdálená podpora nepostačuje k odstranění vady. Náklady na komponenty SW nástroje pro automatizaci procesů KB, v rámci záruční doby, jdou k tíži dodavatele, a to včetně nákladů na dopravu apod.
- Objednatel má právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

VIII. Nabytí předmětu plnění

1. Dodavatel poskytuje objednateli nevýhradní, místně a časově neomezenou licenci, umožňující užívat poskytnuté programové prostředky pouze pro vnitřní potřebu objednatele, a to bez omezení počtu uživatelů a počtu koncových zařízení objednatele.
2. Objednatel není povinen licenci využít.
3. Licence poskytnuté dle této smlouvy se vztahují i na veškeré poskytnuté aktualizace (tj. update/upgrade/patch/hotfix atd.).
4. Licence trvá nejméně po dobu 5 let od podpisu akceptačního protokolu nezávisle na trvání provozní podpory. Rozhodne-li se objednatel provozní podporu neobnovit, licence tím nezaniká a dodavatel není oprávněn funkčnost SW nástroje jakkoliv omezit. Podmínky případného provozu po skončení supportu jsou sjednány jako součást nabídky dodavatele.
5. Dodavatel prohlašuje, že SW nástroj neobsahuje mechanismy umožňující vzdáleně omezit nebo ukončit jeho provoz bez souhlasu objednatele.
6. Dodavatel při akceptaci předá seznam open source komponent obsažených v SW nástroji včetně příslušných licencí a zajistí, že způsob jejich využití nezakládá objednateli povinnost zveřejnit nebo zpřístupnit jakýkoliv vlastní software nebo data.

IX. Přechod na nástupnický systém

1. Nejpozději 6 měsíců před uplynutím doby provozní podpory, nebo bezodkladně při předčasném ukončení smlouvy, smluvní strany dohodnou plán přechodu na nástupnický systém.
2. Dodavatel v rámci přechodu zajistí:
 - export veškerých dat o aktivech, jejich klasifikaci, kategorizaci a vzájemných závislostech ve strojově čitelném a otevřeném formátu (JSON, CSV nebo XML) do 30 dnů od výzvy;
 - export veškeré konfigurace SW nástroje v čitelné podobě do 30 dnů od výzvy;
 - přiměřenou technickou součinnost při migraci dat do nástupnického systému.
6. Plnění dle odst. 2 je zahrnuto v ceně provozní podpory.

X. Ochrana informací

1. Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o plnění této smlouvy a související s touto smlouvou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom osobní a citlivé údaje, technologie, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technických know-how, informace o provozních metodách, procedurách a strategie nebo jejich částí, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
 - a) si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovat nebo budou označeny za důvěrné informace;
 - b) mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejich opomínutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.

3. Za třetí osoby podle odst. 1. tohoto článku se nepovažují
- zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení ve vztahu k objednateli;
 - statutární orgány dodavatele a jejich členové;
 - ve vztahu k dodavateli jeho subdodavatelé; za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je učiněno v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této smlouvě.
4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména osobní údaje dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“), Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění smlouvy.
5. Budou-li informace poskytnuté objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZZOÚ, zavazuje se dodavatel zabezpečit jejich ochranu a splnění všech ohlašovacích povinností, které ZZOÚ vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, bude-li jejich obstarání v daném případě nezbytné. Dodavatel je povinen si vyžádat k provedení úkonů dle tohoto odstavce zvláštní plnou moc od objednatele.
6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění smlouvy, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné informace nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými či dostupnými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana;
 - měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle, což je schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - po podpisu smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, od které tyto informace pocházejí;
 - jejichž zveřejnění je vyžadováno zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
8. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této smlouvy a po dobu deset (10) let následujících od jejího ukončení.

XI. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou smluvních stran

s jednoznačným určením data, ke kterému smlouva zaniká.

2. Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. V tom případě je smluvní strana odstupující od smlouvy povinna oznámit odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:

a) ze strany dodavatele:

- prodlení dodavatele s předáním předmětu plnění delší než 15 dnů,
- prodlení dodavatele s odstraněním vad plnění,
- pokud nabude právní moci rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku dodavatele, v němž tento soud konstatuje, že je dodavatel v úpadku, dále zahájení exekučního řízení na majetek dodavatele a vstoupí-li dodavatel do likvidace,
- jestliže dodavatel objednatel ujistil, že předmět plnění má určité vlastnosti, zejména vlastnosti objednatel vymíněné, nebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže nepravdivým.

b) ze strany objednatele:

- prodlení s úhradou jakéhokoli oprávněně vystaveného daňového dokladu či dokladů k úhradě dodavateli ve lhůtě delší než 30 dnů.

3. Odstoupením od smlouvy se závazky ze smlouvy zrušují. Plnila-li smluvní strana podstatně porušující smlouvu zčásti, může oprávněná smluvní strana od smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro odstupující smluvní stranu význam, může od smlouvy odstoupit ohledně celého plnění. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení uvádějícího důvod odstoupení druhé smluvní straně.

4. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, nároku na náhradu újmy vzniklé porušením smlouvy ani závazku mlčenlivosti dodavatele, ani dalších práv a povinností, z jejichž povahy plyne, že mají trvat i po ukončení smlouvy.

XII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, a to v otázkách v ní výslovně neupravených zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v aktuálním znění.

2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv, dále jen „ZoRS“).

3. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv takového ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.

4. Smluvní strany si výslovně sjednávají zákaz postupování pohledávek z této smlouvy (§ 1881 občanského zákoníku) na třetí osoby a dále zákaz postupování práv a povinností ze smlouvy nebo její části (§ 1895 občanského zákoníku) na třetí osoby.

5. Za adresy pro doručování projevů vůle mezi účastníky se považují adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. Za řádné a účinné doručení písemných projevů vůle týkajících se vztahů a nároků vzniklých z této smlouvy se považuje i případ, kdy dojde k tzv. závadám při doručování dodavateli vykazovaným orgánem pověřeným poštovní přepravou (zejm. nevyzvednutí si zásilky adresátem, neznámost nebo nemožnost kontaktovat adresáta na uvedené adrese apod.). V takových případech se za okamžik řádného doručení projevu vůle pro účely této smlouvy považuje 10. den následující po

prvním pokusu orgánu pověřeného poštovní přepravou o doručení projevu vůle adresátovi.

6. Jakékoliv změny závazkového právního vztahu založeného touto smlouvou mohou být činěny toliko písemnými datovanými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými osobami obou smluvních stran.

7. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby po celou dobu trvání smlouvy zůstalo v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho podnikatelskou činností objednateli a třetím osobám s minimálním limitem pojistného plnění ve výši 3.000.000,- Kč. Porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností dodavatele. V případě škodní události se dodavatel zavazuje nahlásit v řádném termínu věc u své pojišťovny tak, aby bylo dosaženo odškodnění objednatele v maximální výši. Dodavatel je povinen nahradit objednateli vzniklou škodu nebo i část škody, která nebude odškodněna pojišťovnou.

8. Dodavatel bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zavazuje se, že umožní všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jehož prostředků je dodané plnění hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci.

9. Objednatel a dodavatel se zavazují řešit veškeré své případné spory vzešlé nebo související s touto smlouvou přednostně mimosoudní cestou, přičemž se za tímto účelem zavazují poskytnout si navzájem potřebnou součinnost.

10. Tato smlouva je vyhotovena a podepsána elektronicky. Každá ze smluvních stran obdrží originál smlouvy v elektronické podobě.

11. Dodavatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva včetně případných dodatků bude objednatelem v souladu s ustanovením ZoRS zveřejněna.

12. Obě strany potvrzují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, na základě projevené vůle obou smluvních stran, že souhlasí s jejím obsahem, a že tato smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 - Service level Agreement - SLA

V Praze dne *dle elektronického podpisu*



Datum: 2026.05.19
16:07:52 +02'00'

Národní knihovna České republiky

Ing. Václav Šubrta, LL.M.
náměstek

sekce Digitalizace a technologie NK ČR

V Jihlavě dne *dle elektronického podpisu*


Datum: 19.5.2026 15:11:06 +02:00

Ing. Jaromír Řezáč, DBA

jednatel společnosti

Pořadové číslo	Požadavky a jejich plnění	Splněno (ANO/NE)	Popis řešení / poznámka
Obecné			
Technické požadavky			
1	Systém řízení rizik musí podporovat správu případných podřízených nebo přímo řízených organizací v rámci jednotné instance.	ANO	Podřízené organizace je možno vést jako samostatné "tenanty".
2	Systém musí mít možnost importu a exportu informací ve formátu XLSX nebo CSV.	ANO	export MS Excel
3	Systém musí být dostupný v českém nebo anglickém jazyce. Je-li systém dodán v anglickém jazyce, dodavatel zajistí českou dokumentaci a školení.	ANO	dostupný v češtině
4	Systém musí mít své vlastní řízení rolí a přístupů s tím, že integrační napojení na systémy AD/LDAP jsou povinností.	ANO	Součást dodání CSA (Microsoft Entra ID Provisioning)
5	Musí být schopen pracovat s identitami i samostatně, bez tohoto napojení na systémy AD/LDAP.	ANO	Součást dodání CSA
6	Systém musí podporovat evidenci a hodnocení aktiv, řízení rizik a evidenci incidentů v rozsahu požadovaném platnou legislativou o kybernetické bezpečnosti. Uchazeč v nabídce doloží, které konkrétní povinnosti dle platné legislativy systém podporuje a jakým způsobem.	ANO	Certifikát TX informačního systému CSA - shoda s požadavky norem ISO/IEC 27000 a zákona o kybernetické bezpečnosti
7	Systém musí umožňovat odběry pravidlených notifikací pro následující oblasti: - nehodnocená aktiva - aktiva bez evidovaných rizik - nehodnocená rizika - rizika bez aplikovaných opatření - blížící se a uplynulé termíny	ANO	v části "monitoring"
8	Systém musí umožňovat definovat a evidovat vlastní atributy k libovolnému základnímu prvku rizikového řízení.	ANO	Součást dodání CSA
9	Systém musí umožňovat definovat oprávnění na evidenční oblasti pro uživatele nebo skupiny uživatelů.	ANO	V rámci nastavení bezpečnostní struktury.
10	Systém musí umožňovat definovat oprávnění na aplikační funkce pro aplikační role nebo skupiny uživatelů.	ANO	V rámci nastavení rolí a oprávnění uživatelů či skupin.

11	Systém zajistí u každé evidované oblasti (aktiva, rizika, opatření) vlastní auditní stopu.	ANO	Auditní log pro každou aktivitu v systému.
12	Systém musí zaznamenávat přihlášení uživatelů, neúspěšné pokusy o přihlášení a změny oprávnění do auditního logu s uchováním záznamu minimálně po dobu stanovenou právními předpisy.	ANO	Součást dodání CSA
13	Systém musí umožňovat u každé evidované oblasti úkoly pro definici aktivit se sledováním stavů.	ANO	v části "monitoring"
14	Systém zajistí zobrazení seznamu záznamů v přehledných tabulkách.	ANO	Součást dodání CSA
15	Systém zajistí fulltextové vyhledávání dle atributů uložených objektů a obsahu uložených dokumentů.	ANO	Součást dodání CSA
16	Systém musí umožňovat Vícefaktorovou autentizaci.	ANO	Součást dodání CSA
17	Systém bude poskytovat API pro funkce aplikace a integrace.	ANO	Součást dodání CSA
18	Systém zajistí kontinuální přepočítání hodnocení aktivi, rizik a opatření dle potřeby během provádění změn.	ANO	Součást dodání CSA
19	Systém musí podporovat pravidelné zálohování veškerých dat a umožňovat obnovu ze zálohy. Dodavatel doloží způsob zálohování a maximální přípustnou dobu ztráty dat (RPO).	ANO	Součást dodání CSA
Řízení rizik			
1	Systém musí umožňovat evidenci rizik na základě vybraných kombinací hrozeb a zranitelností. Vybrané kombinace musí být validovány proti katalogu přípustných kombinací hrozeb a zranitelností pro daný typ aktiva.	ANO	Registr rizik umožňuje kombinovat hrozby a zranitelnosti pro daný typ aktiva.
2	Systém musí umožňovat hodnocení rizika dle zvoleného algoritmu pro výpočet hodnocení rizika.	ANO	Součást dodání CSA
3	Systém musí umožňovat mitigaci rizika formou vazby opatření na riziko s možností zvolit účinnost tohoto opatření na riziko.	ANO	Součást dodání CSA
4	Systém musí umožňovat aplikaci opatření na riziko formou evidence stavu zavedení.	ANO	Součást dodání CSA

5	Systém musí umožňovat párovat jedno opatření s více riziky.	ANO	Součást dodání CSA
6	Systém musí umožňovat párovat více opatření s jedním rizikem.	ANO	Součást dodání CSA
7	Systém musí umožňovat definovat pro každé navázané riziko vlastní účinnost (velikost mitigace).	ANO	Součást dodání CSA
8	Historie rizika. Možnost u každého rizika zobrazit vývoj jeho hodnoty v čase.	ANO	Součást dodání CSA
9	Systém musí umožňovat definici stupnice pro hodnocení rizik.	ANO	Součást dodání CSA
10	Systém zajistí zobrazení základních údajů o evidovaných záznamech rizik.	ANO	Součást dodání CSA
11	Systém musí umožňovat seskupování rizik dle zvolených štítků.	ANO	Součást dodání CSA
12	Systém zajistí provázání rizik na: - aktiva - osobu v rámci organizační struktury - úkoly - incidenty	ANO	Součást dodání CSA
Řízení incidentů			
1	Systém musí umožňovat vedení registru incidentů.	ANO	Součást dodání CSA
2	Systém musí umožňovat evidovat průběh investigace incidentu formou komentářů k incidentu.	ANO	Součást dodání CSA
3	Systém musí umožňovat řízení průběhu řešení incidentu prostřednictvím předdefinovaných šablon úkolů (workflow).	ANO	vývoj
4	Systém musí umožňovat evidovat vazbu mezi incidentem a následnými opatřeními k incidentům.	ANO	vývoj
5	Systém musí umožňovat evidovat vazbu incidentu na riziko.	ANO	vývoj
6	Systém musí umožňovat rozesílat notifikaci na vznik incidentu.	ANO	v části "monitoring"
Řízení auditu			
1	Systém musí umožňovat evidovat audity a bezpečnostní výbory.	ANO	Součást dodání CSA
2	Systém musí umožňovat plánovat audity a bezpečnostní výbory.	ANO	Součást dodání CSA

3	System musí umožňovat přidat odpovědné osoby za audit a bezpečnostní výbor.	ANO	Součást dodání CSA
4	System musí umožňovat připojit dokumentaci k bezpečnostnímu výboru a auditu.	ANO	Součást dodání CSA
Vzorové katalogy			
1	System musí umožňovat vedení vzorového katalogu hrozeb a zranitelností s možností vkládání nových uživatelských hrozeb a zranitelností. Možnost definovat výchozí pravděpodobnost hrozby a velikost zranitelnosti.	ANO	Součást dodání CSA
2	System musí umožňovat vedení vzorového katalogu praktických kombinací hrozeb a zranitelností pro jednotlivé typy aktiv. Tyto kombinace budou použity při validaci kombinace hrozby a zranitelnosti při vytváření rizik.	ANO	Součást dodání CSA
3	System musí umožňovat tvorbu katalogu vzorových opatření z možností definice jeho účinnosti na vybrané zranitelnosti.	ANO	Součást dodání CSA
4	System musí umožňovat tvorbu katalog vzorových aktiv.	ANO	Součást dodání CSA
Řízení aktiv (Assets)			
1	System musí umožňovat evidenci aktiv v rozsahu stanoveném platnou legislativou v oblasti kybernetické bezpečnosti, minimálně: primární a podpůrná aktiva, kategorizace aktiv, hodnocení z hlediska důvěrnosti, integrity a dostupnosti, vazba na odpovědnou osobu a organizační strukturu.	ANO	Součást dodání CSA
2	System musí umožňovat evidovat základní evidenční údaje o aktivech (majetkového charakteru).	ANO	Součást dodání CSA
3	System musí umožňovat vytvářet vazby aktiva na riziko.	ANO	Součást dodání CSA
4	System musí umožňovat vytvoření vazby aktiva na incident a zobrazení všech incidentů navázaných na dané aktivum.	ANO	Součást dodání CSA

5	Systém musí umožňovat hodnocení každého aktiva z hlediska důvěrnosti, integrity a dostupnosti s možností nastavení vlastních hodnotících stupnic dle požadavků organizace.	ANO	Součást dodání CSA
6	Systém musí umožňovat tvorbu vazby aktiva na organizační strukturu (zodpovědného pracovníka (rolí)).	ANO	Součást dodání CSA
7	Systém musí umožňovat vytvořit report o aktivech.	ANO	Součást dodání CSA
8	Systém musí umožňovat evidenci parametrů kontinuity provozu pro každé aktivum, minimálně: přípustná doba obnovení (RTO – Recovery Time Objective), přípustná doba ztráty dat (RPO – Recovery Point Objective) a minimální úroveň poskytovaných služeb (MÚPS).	ANO	Součást dodání CSA
Dokumenty			
1	Systém musí umožňovat připojovat dokumentaci k libovolné evidované oblasti.	ANO	Součást dodání CSA
Integrace			
1	Systém bude možné integrovat na systémy řízení přístupu (AD,LDAP).	ANO	Součást dodání CSA
2	Systém musí poskytovat REST API umožňující obousměrnou výměnu dat s externími systémy, minimálně: import aktiv a jejich atributů, import a export incidentů, export rizik a opatření.	ANO	import CSV, XLS
3	Systém musí být schopen přijímat data o aktivech a incidentech z externích zdrojů (např. SIEM, CMDB, vulnerability scanner) prostřednictvím API nebo importu ve standardním formátu (CSV, JSON). Uchazeč doloží podporované způsoby integrace.	ANO	import CSV
Compliance			

1	<p>Systém musí umožňovat generování minimálně těchto výstupů:</p> <p>a) Prohlášení o aplikovatelnosti (Statement of Applicability) dle ISO/IEC 27001 nebo ZKB;</p> <p>b) Zpráva o hodnocení rizik;</p> <p>c) Plán zvládnání rizik;</p> <p>d) Přehled stavu zavedení bezpečnostních opatření;</p> <p>e) Přehled otevřených a uzavřených incidentů za zvolené období.</p> <p>- Prohlášení o aplikovatelnosti - Zpráva o zhodnocení rizik - Plán zvládnání rizik</p>	ANO	Součást dodání CSA
2	<p>Systém musí podporovat přípravu podkladů pro hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů dle § 8 zákona č. 205/2024 Sb. Uchazeč doloží způsob podpory tohoto procesu.</p>	ANO	Součást dodání CSA
3	<p>Systém musí umožňovat mapování zavedených opatření na požadavky relevantních norem a právních předpisů (minimálně ISO/IEC 27001 a ZKB) a generování zprávy o míře shody.</p>	ANO	Součást dodání CSA
Vizualizace vazeb			
1	<p>Systém musí poskytovat vizuální mapu aktiv a jejich vzájemných vazeb. V rámci mapy musí být možné vytvářet a rušit vazby mezi aktivy a zakládat nebo mazat aktiva přímo bez nutnosti přepínat do jiného pohledu.</p>	ANO	Součást dodání CSA
2	<p>Systém musí umožňovat filtrování aktiv v rámci mapy aktiv.</p>	ANO	Součást dodání CSA
3	<p>Systém v rámci vizualizace zajistí indikaci, zdali je nebo není aktivum hodnoceno, zdali má rizika a opatření a jaká je hodnota těchto atributů.</p>	ANO	Součást dodání CSA
4	<p>V rámci mapy bude k dispozici barevné odlišení primárních a podpůrných aktiv.</p>	ANO	Součást dodání CSA
5	<p>V rámci mapy aktiv bude po výběru aktiva zobrazena mapa rizik a navázaných opatření.</p>	ANO	Součást dodání CSA
6	<p>V rámci mapy rizik bude možnost založit riziko k aktivu.</p>	ANO	Součást dodání CSA

7	V rámci mapy rizik bude možnost přidat opatření k zobrazenému riziku.	ANO	Součást dodání CSA
8	V rámci mapy aktiv bude k dispozici zvýraznění nejbližších vazeb v případě označení dotčeného aktiva.	ANO	Součást dodání CSA
9	V rámci mapy aktiv bude možné vytvořit nebo rušit vazby mezi aktivy.	ANO	Součást dodání CSA
Možnosti konfigurace			
1	Systém musí umožňovat nastavit vlastní úroveň pro hodnocení aktiv(C,I,A)	ANO	Součást dodání CSA
2	Systém musí umožňovat výběr algoritmu pro výpočet hodnoty aktiva minimálně v rozsahu: součet CIA, maximum z CIA, vážený průměr CIA.	ANO	Součást dodání CSA
3	Systém musí umožňovat nastavit vlastní úroveň pro hodnoty hrozby a zranitelnosti.	ANO	Součást dodání CSA
4	Systém musí umožňovat výběr algoritmu pro výpočet hodnoty rizika minimálně v rozsahu: Součin(hrozba,zranitelnost), Součin(hrozba, zranitelnost, dopad).	ANO	Součást dodání CSA
5	Systém musí umožňovat správu uživatelů zahrnující vytváření, deaktivaci a mazání uživatelských účtů, přiřazování rolí a sledování aktivit uživatelů v auditním logu.	ANO	Součást dodání CSA
Řízení dodavatelského řetězce			
1	Systém musí umožňovat vést evidenci dodavatelů.	ANO	Součást dodání CSA
2	Systém musí umožňovat hodnocení dodavatelů z hlediska kybernetické bezpečnosti, minimálně evidenci výsledků hodnocení, datum posledního hodnocení a termín příštího přezkumu.	ANO	Součást dodání CSA
3	Systém musí umožňovat označit významného dodavatele.	ANO	Součást dodání CSA
4	Systém musí umožňovat vytvořit dodavatele jako aktivum a odkazovat na aktivum spojené s dodavatelem.	ANO	Součást dodání CSA
5	Systém musí umožňovat uložení související dokumentace k dodavateli.	ANO	Součást dodání CSA

6	System musí umožňovat evidenci smluvních závazků dodavatelů v oblasti kybernetické bezpečnosti a sledování jejich plnění, v souladu s požadavky na řízení dodavatelského řetězce dle zákona č. 205/2024 Sb.	ANO	Součást dodání CSA
Řízení kontinuity			
1	System musí umožňovat evidenci plánů kontinuity provozu a jejich vazbu na aktiva a rizika.	ANO	Součást dodání CSA
2	System musí umožňovat evidenci výsledků testování plánů kontinuity a sledování termínů pravidelných přezkumů.	ANO	Součást dodání CSA
3	System musí zasílat notifikace při blížícím se termínu přezkumu plánu kontinuity.	ANO	Součást dodání CSA

Dodavatel je povinen doplnit veškeré požadované údaje výhradně do polí označených žlutým podbarvením a současně vyplnit všechny položky tabulky; nevyplnění byť jediné položky bude považováno za nesplnění zadávacích podmínek.

Příloha č. 2 SMLOUVY O DODÁVCE A IMPLEMENTACI SW NÁSTROJE PRO AUTOMATIZACI PROCESŮ KB

Provozní podpora a smluvní úroveň služeb (Service Level Agreement – SLA)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tato příloha (dále jen „SLA“) upravuje rozsah a úroveň podpory poskytované dodavatelem k předmětu plnění dle *Smlouvy o dodávce a implementaci SW nástroje pro automatizaci procesů KB* (dále jen „Smlouva“).

1.2 V případě rozporu mezi ustanoveními této SLA a ustanoveními Smlouvy mají přednost ustanovení Smlouvy.

1.3 Termíny s velkým počátečním písmenem, které nejsou v této SLA výslovně definovány, mají význam stanovený ve Smlouvě.

2. Definice pojmů

2.1 Incident je každé neplánované přerušení, omezení nebo zhoršení funkčnosti Předmětu plnění, které má za následek, že Předmět plnění není možné užívat způsobem odpovídajícím této Smlouvě a Technické specifikaci (Příloha č. 1 Smlouvy).

2.2 Vada plnění je nesoulad Předmětu plnění nebo jeho částí se Smlouvou, touto SLA, Technickou specifikací nebo obecně závaznými právními předpisy, bez ohledu na to, zda se jedná o Incident.

2.3 Havarijní závada (Incident kategorie P1) je takový Incident, který:

- a) způsobí úplnou nedostupnost Předmětu plnění nebo jeho podstatné části pro většinu uživatelů objednatele, nebo
- b) vede k prokazatelné ztrátě nebo poškození dat, nebo bezprostředně hrozí taková ztráta nebo poškození, nebo
- c) zásadně omezuje plnění zákonných povinností objednatele nebo plnění klíčových procesů stanovených objednatel.

2.4 Závažná závada (Incident kategorie P2) je Incident, který:

- a) významně omezuje funkčnost Předmětu plnění pro část uživatelů objednatele, aniž by došlo k úplné nedostupnosti, nebo
- b) znemožňuje využití některé z klíčových funkcionalit Předmětu plnění, avšak existuje dočasné náhradní řešení umožňující objednateli pokračovat v činnosti.

2.5 Běžná závada (Incident kategorie P3) je Incident, který:

- a) omezuje komfort nebo efektivitu užívání Předmětu plnění, avšak nebrání jeho podstatnému užívání, nebo
- b) se týká funkcionalit, které nejsou označeny jako kritické nebo klíčové.

2.6 Nízkoprioritní závada (Incident kategorie P4) je drobná závada nebo požadavek, který nemá přímý dopad na běžný provoz Předmětu plnění (např. kosmetické chyby v uživatelském rozhraní, překlepy v textech apod.).

2.7 Předmět plnění má význam stanovený ve Smlouvě.

2.8 Pracovní den je den, který není sobotou, nedělí ani státem uznaným svátkem v České republice.

2.9 Pracovní doba podpory je doba od 8:00 do 16:30 hodin v Pracovní dny, není-li ve Smlouvě nebo této SLA výslovně ujednáno jinak. Pro incidenty kategorie P1 platí nepřetržitá dostupnost 24x7x365 bez ohledu na pracovní dobu.

3. Hlášení incidentů

3.1 Incidenty hlásí objednatel dodavatelům prostřednictvím následujících kontaktů:

- a) servisní e-mail: [REDACTED]
- b) telefonní linka: [REDACTED] (platná 24x7 pro P1)
- c) případně servisní portál: [REDACTED]

3.2 Objednatel je povinen při hlášení Incidentu uvést alespoň následující údaje: stručný popis Incidentu, předpokládanou kategorii Incidentu (P1–P4), kontaktní osobu a kontaktní údaje pro další komunikaci.

3.3 Za okamžik řádného nahlášení Incidentu se považuje okamžik, kdy je Incident oznámen některým z výše uvedených způsobů a jsou poskytnuty informace dle bodu 3.2.

3.4 Zařazení konkrétního Incidentu do kategorie P1–P4 provede objednatel při nahlášení Incidentu; Dodavatel je oprávněn navrhnout změnu kategorie, pokud k tomu existují objektivní důvody. V případě sporu o zařazení Incidentu rozhoduje kategorie určená objednatelem, dokud není prokázán opak.

4. Reakční a řešící doby (SLA)

4.1 Doba reakce je doba od řádného nahlášení Incidentu objednatelem do okamžiku, kdy dodavatel potvrdí přijetí Incidentu, přiřadí Incidentu kategorii a zahájí prokazatelné řešení Incidentu (např. vzdálený přístup, analýza logů, návštěva technika apod.).

4.2 Doba odstranění je doba od řádného nahlášení Incidentu objednatelům do okamžiku:

- a) plného odstranění Incidentu, tj. obnovení funkčnosti Předmětu plnění v souladu se Smlouvou, nebo
- b) implementace funkčního dočasného náhradního řešení („workaround“), které umožňuje objednateli pokračovat v užívání Předmětu plnění bez podstatných omezení, přičemž trvalé odstranění Incidentu bude dokončeno v dohodnutém termínu.

4.3 Není-li dále stanoveno jinak, počítají se doby reakce v rámci Pracovní doby podpory. Doby odstranění Incidentů se počítají v kalendářních hodinách, není-li výslovně uvedeno jinak. Doby P1 se počítají nepřetržitě v kalendářních hodinách 24x7x365.

4.4 Dodavatel se zavazuje dodržet následující reakční a řešící doby:

a) Incident P1 – Havarijní závada

- Doba reakce: nejpozději do 2 hodin od nahlášení Incidentu.
- Doba odstranění: 4 kalendářní hodiny od nahlášení Incidentu.
- Dodavatel je povinen zahájit řešení Incidentu bezodkladně po nahlášení a pokračovat v něm až do odstranění Incidentu, a to i mimo Pracovní dobu podpory, je-li to nutné k dodržení doby odstranění.

b) Incident P2 – Závažná závada

- Doba reakce: nejpozději do 2 pracovních hodin v rámci Pracovní doby podpory.
- Doba odstranění: nejpozději do 24 kalendářních hodin od nahlášení Incidentu; doba se počítá v kalendářních hodinách
- Není-li možné Incident odstranit v uvedené době, je dodavatel povinen zajistit funkční dočasné náhradní řešení a dohodnout s objednatelům termín definitivního odstranění.

c) Incident P3 – Běžná závada

- Doba reakce: nejpozději do 8 pracovních hodin v rámci Pracovní doby podpory.
- Doba odstranění: nejpozději do 5 Pracovních dnů.

d) Incident P4 – Nízkoprioritní závada

- Doba reakce: nejpozději do 5 Pracovních dnů.
- Doba odstranění: v rámci nejbližší plánované údržby nebo releasu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od nahlášení Incidentu.

4.5 V případě, že dodavatel odhadne, že dobu odstranění Incidentu nebude možné dodržet, je povinen tuto skutečnost bezodkladně sdělit objednateli, navrhnout dočasné náhradní řešení (pokud je technicky proveditelné) a dohodnout s objednatelům nový závazný termín odstranění Incidentu.

5. Dostupnost systému

5.1 Dodavatel se zavazuje zajistit, aby dostupnost Předmětu plnění dosahovala minimálně 99,5 % v každém kalendářním měsíci (dále jen „Garantovaná dostupnost“).

5.2 Do výpočtu Garantované dostupnosti se nezapočítává:

- a) plánovaná odstávka Předmětu plnění předem oznámená objednateli alespoň 3 Pracovní dny předem,
- b) odstávky způsobené výpadky infrastruktury, za které dodavatel neodpovídá (např. dodavatel elektrické energie, poskytovatel konektivity),
- c) odstávky způsobené prokazatelným porušením povinností dodavatele podle Smlouvy.

5.3 Nedosáhne-li dostupnost v daném kalendářním měsíci garantované hodnoty z důvodů na straně dodavatele, má objednatel nárok na slevu z měsíční ceny podpory: při dostupnosti 99,5 %–99,89 % slevu 10 %; při dostupnosti 99,0 %–99,49 % slevu 20 %; při dostupnosti nižší než 99,0 % slevu 30 % a právo odstoupit od části smlouvy týkající se provozní podpory dle čl. VII. a XI. Sleva se uplatní odečtením z nejbližšího daňového dokladu nebo dodavatel vystaví dobropis do 15 kalendářních dní od oznámení objednatele.

6. Sankce a souvislost se Smlouvou

6.1 Nedodržení dob reakce a odstranění Incidentů podle čl. 4 této SLA se považuje za prodlení dodavatele s odstraněním vady plnění dle Smlouvy. Objednatel je v takovém případě oprávněn uplatnit smluvní pokuty a další nároky z prodlení podle Smlouvy.

6.2 Opakované nedodržení SLA, zejména nedodržení doby odstranění Incidentů kategorie P1 a P2, se považuje za podstatné porušení Smlouvy a zakládá právo objednatele odstoupit od Smlouvy za podmínek v ní stanovených.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tato SLA tvoří nedílnou součást Smlouvy.

7.2 Tuto SLA lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných, očíslovaných dodatků ke Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

7.3 Tato SLA nabývá účinnosti dnem účinnosti Smlouvy.