



## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU A ROZVOJE RAZR

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
(dále jen „Smlouva“)

mezi:

**1. Česká republika - Správa základních registrů**

IČO: 72054506

se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3

zastoupena: 

(dále jen „Objednatel“)

a

**2. Pasante s.r.o.**

IČO: 26726840

se sídlem: Hybernská 1007/20, 110 00 Praha 1

zastoupena: 

zapsaná v OR: Spisová značka C 89879

bankovní spojení: Raiffeisen Bank č. ú. 5025892001/5500

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také jen „Smluvní strany“)

### 1. Definice a výklad Smlouvy

1.1. Není-li v této Smlouvě nebo jejích Přílohách uvedeno jinak, mají následující slova a spojení vyskytující se v této Smlouvě (včetně jejích Příloh) a psaná s velkým počátečním písmenem dále uvedeny význam:

1.1.1. „Autorské dílo“ má význam uvedený v Článku 11.2;

1.1.2. „Autorský zákon“ má význam uvedený v Článku 11.1;

1.1.3. „Celková měsíční paušální cena“ má význam uvedený v Článku 5.1.1;

1.1.4. „Člověkodén“ znamená osm (8) hodin (nikoli nutně po sobě jdoucích) práce jednoho (1) člověka;

1.1.5. „Databáze“ má význam uvedený v Článku 11.3;

1.1.6. „Dílní smlouva“ má význam uvedený v Článku 6.1;

1.1.7. „Insolvenční zákon“ znamená zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;

1.1.8. „Nabídka“ má význam uvedený v Článku 6.2.2;

- 1.1.9. „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.10. „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 6.2.3;
- 1.1.11. „**OZ**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
- 1.1.12. „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.13. „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 6.2.1;
- 1.1.14. „**Průběžně poskytované Služby**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.15. „**RAZR**“ znamená informační systém Registrační autorita základních registrů, jehož správcem je Objednatel a který byl vytvořen na základě realizace veřejné zakázky s názvem „*Vybudování systému řízení přístupů do základních registrů*“, ev. č. VZ: Z2017-020194 zadávané zadavatelem Správa základních registrů, IČO: 72051506, se sídlem 13000 Praha 3, Na Vápence 14 v rámci projektu č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/15\_007/0001993 s názvem Vybudování systému řízení přístupů do základních registrů;
- 1.1.16. „**Služby**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.17. „**Služby na objednávku**“ má význam uvedený v Článku 3.2;
- 1.1.18. „**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu o poskytování služeb podpory a rozvoje informačního systému základních registrů uzavřenou mezi Smluvními stranami;
- 1.1.19. „**Smluvní strany**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- 1.1.20. „**Správa privilegovaných účtů**“ znamená implementaci a provoz řešení, kde pomocí webového rozhraní se provádí správa privilegovaných účtů, jejich monitorovaná autentizace, autorizace uživatele privilegovaného účtu do integrovaných systémů a správa uživatelů privilegovaných účtů.;
- 1.1.21. „**Stanovisko**“ má význam uvedený v Článku 7.2.2;
- 1.1.22. „**Systém**“ znamená také informační systém RAZR;
- 1.1.23. „**Základní registry**“ má význam uvedený v Článku 12.2.5;
- 1.1.24. „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.25. „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“ znamená zákon 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů;
- 1.1.26. „**Zákon o utajovaných informacích**“ znamená zákon č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.27. „**Záznam o poskytnutých Službách**“ má význam uvedený v Článku 7.2.1;
- 1.1.28. „**ZOOÚ**“ má význam uvedený v Článku 14.2;
- 1.1.29. „**ZSPI**“ má význam uvedený v Článku 14.1;
- 1.2. Pro výklad této Smlouvy platí následující pravidla:
- 1.2.1. Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Smlouvy.

- 1.2.2. Odkazy na „osobu“ nebo „stranu“ se vykládají tak, že se vztahují na jakoukoli fyzickou osobu, právnickou osobu, společnost, vládu, stát, organizační složku státu, společný podnik, spolek nebo sdružení (se samostatnou právní subjektivitou či nikoli).
- 1.2.3. Odkazy na „dny“ jsou odkazy na kalendářní dny.
- 1.2.4. Odkazy na „pracovní dny“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
- 1.2.5. V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími Přílohami má přednost text těla této Smlouvy.
- 1.2.6. Pojmy definované v této Smlouvě v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a pojmy definované v této Smlouvě v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.
- 1.2.7. Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

## 2. Účel Smlouvy

- 2.1. Účelem této Smlouvy je zejména poskytování níže vymezených služeb týkajících se podpory provozu a rozvoje Systému Poskytovatelem pro Objednatele a vzájemná úprava práv a povinností Smluvních stran při poskytování těchto služeb.
- 2.2. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany uvádějí, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co největší míře zohledňovala účel této Smlouvy.

## 3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele zajišťovat podporu provozu a rozvoj RAZR prostřednictvím níže vymezených služeb poskytovaných Objednateli za podmínek uvedených v této Smlouvě a povinnost Objednatele řádně a včas poskytnuté služby převzít a uhradit za ně Poskytovateli sjednanou cenu dle této Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v jednotlivých katalogových listech v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Služby uvedené v Článku 5.1.1 (dále jen „**Průběžně poskytované Služby**“) bude Poskytovatel poskytovat průběžně bez nutnosti jejich dalšího objednání ze strany Objednatele a Služby uvedené v Článku 5.1.2 (dále jen „**Služby na objednávku**“) bude Poskytovatel poskytovat vždy na základě dílčích objednávek Objednatele.

## 4. Místo a doba plnění

- 4.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je datové centrum Státní pokladny Centrum sdílených služeb, s. p., na adrese Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3, a datové centrum České pošty, s. p., na adrese Sazečská 7, 100 00 Praha – Malešice.
- 4.2. Služby budou poskytovány v prostorách datových center nebo prostředky dálkového přístupu k Systému, pokud s tímto Objednatel vysloví souhlas. Souhlas Objednatele dle předchozí věty nebude bezdůvodně odepřen. Přímé i vzdálené přístupy do Systému všech pracovníků zajišťujících jeho provoz a správu řídí a kontroluje Objednatel. Poskytovatel může zřídít přístup

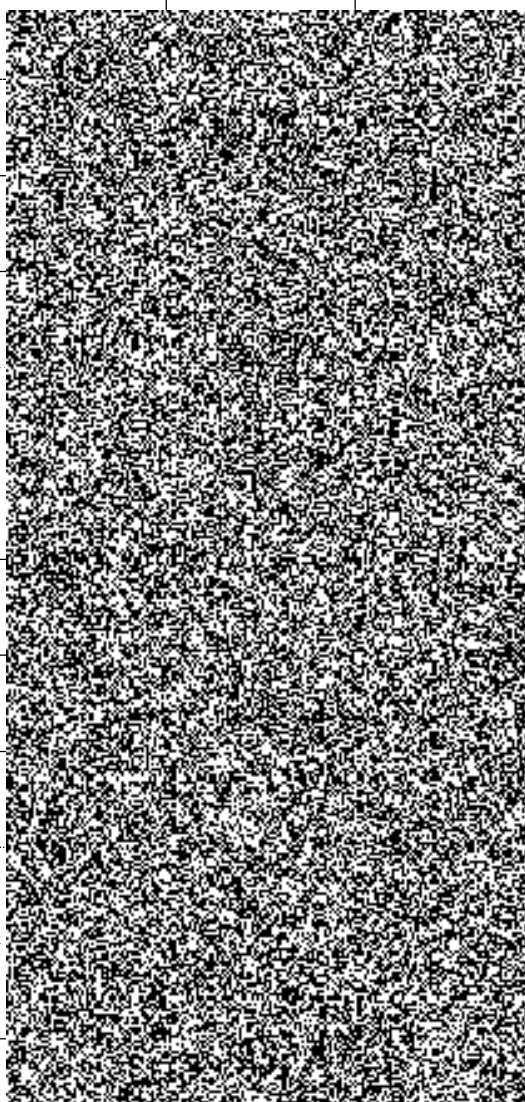
pro svého zaměstnance nebo zaměstnance poddodavatele pouze na základě požadavku odsouhlaseného Objednatelům prostřednictvím Service Desku Objednatele.

- 4.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Průběžně poskytované Služby nepřetržitě ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy po celou dobu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou až do okamžiku jeho zániku dle Článku 17.
- 4.4. Objednatel je oprávněn zajistit uplatňování svých práv a plnění svých povinností vyplývajících nebo souvisejících s touto Smlouvou, zejména, nikoliv však výlučně, Článku 4.2, pomocí třetích osob.

## 5. Cena Služeb a platební podmínky

5.1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu v následující výši:

5.1.1. Paušální měsíční cena za Průběžně poskytované Služby:

Služba		Cena za kalendářní měsíc		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
RAZR01-01	Zajištění úrovně provozu RAZR			
RAZR01-02	Zajištění dostupnosti RAZR			
RAZR02-01	Proaktivní údržba Systému – SW			
RAZR02-02	Proaktivní bezpečnostní údržba Systému			
RAZR03	Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému			
RAZR04	Zálohování			
RAZR05	Maintenance SW			
RAZR06	Řešení incidentů			
RAZR08	Řešení provozních požadavků			
RAZR09	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa			
RAZR10	Optimalizace parametrů a rozvoj poskytovaných funkcionalit Systému			
RAZR11	Předávání provozních dat pro monitoring Objednatele			
<b>Celková paušální cena výše uvedených Služeb za kalendářní měsíc</b>		<b>50 000,00</b>	<b>10 500,00</b>	<b>60 500,00</b>

Celková paušální cena výše uvedených Služeb za kalendářní měsíc bude Objednatelům placena měsíčně za každý kalendářní měsíc poskytování Průběžně poskytovaných služeb za podmínek uvedených dále v tomto Článku 5 (dále jen „**Celková měsíční paušální cena**“).

5.1.2. Cena Služeb na objednávku:

Služba		Cena za 1 Člověkoděn strávený na poskytování Služby		
ID	Název Služby	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
RAZR07	Compliancy	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZR10	Optimalizace parametrů poskytovaných služeb ZR (nad rámec objemu v rámci Celkové měsíční paušální ceny)	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZRE12-01	Konzultace – 01 – Architekt řešení	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZRE12-02	Konzultace – 02 – Systémový specialista	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZRE12-03	Konzultace – 03 - Konzultant	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZRE12-04	Konzultace – 04 – Bezpečnostní konzultant	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZRE12-05	Konzultace – 05 - Programátor	6 500,00	1 365,00	7 865,00
RAZR13	Technická podpora Objednatelů	6 500,00	1 365,00	7 865,00

- 5.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 5.3. Každý pracovník Poskytovatele bude evidovat svou práci s přesností na dokončenou půlhodinu. Výkazy práce Poskytovatele předkládané Objednateli budou obsahovat celkový čas provedené práce za všechny pracovníky Poskytovatele, zaokrouhlený na celé hodiny směrem dolů.
- 5.4. Součástí cen Služeb jsou veškeré práce, dodávky, oprávnění (licence), poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování Služeb, včetně těch, které ve Smlouvě výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel jakožto odborník a osoba poskytující Služby s odbornou péčí podle Smlouvy o nich ke dni nabytí účinnosti Smlouvy při vynaložení úsilí, které lze spravedlivě požadovat, vědět měl nebo mohl vědět, že jsou k řádnému plnění Služeb nezbytné.
- 5.5. V případě prodlení s plněním povinností Poskytovatele má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb. Konkrétní výše slevy z ceny Služeb a způsob uplatnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

- 5.6. Celková měsíční paušální cena za poskytnuté Průběžně poskytované Služby bude Objednatelem hrazena měsíčně v odpovídající výši uvedené v Článku 5.1.1 (po zohlednění případné slevy z ceny Průběžně poskytovaných Služeb), a to vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.
- 5.7. Celková měsíční paušální cena bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Průběžně poskytované Služby poskytovány, tj. počínaje Celkovou měsíční paušální cenou za kalendářní měsíc, v němž nabyla tato Smlouva účinnosti. Pokud doba poskytování Průběžně poskytovaných Služeb nezačíná či nekončí prvním dnem kalendářního měsíce, bude platba Celkové měsíční paušální ceny snížena o alikvotní část.
- 5.8. Cena za poskytnuté Služby na objednávku bude Objednatelem hrazena jedenkrát měsíčně v odpovídající výši uvedené v Článku 5.1.2 Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Cena za poskytnuté Služby na objednávku bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Služby na objednávku poskytovány.
- 5.9. Poskytovateli vzniká právo na zaplacení ceny za Služby a právo vystavit daňový doklad (fakturu) po akceptaci Služeb ze strany Objednatele dle Článku 7.
- 5.10. Poskytovatel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu za předmětné plnění vždy bez zbytečného odkladu po jeho akceptaci Objednatelem a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele do pěti (5) kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 5.11. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení Objednateli na adresu jeho sídla. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele. Pokud bude faktura doručena v období mezi 16. prosincem a 28. únorem kalendářního roku, činí splatnost faktury šedesát (60) kalendářních dní ode dne jejího doručení.
- 5.12. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména Zákona o DPH a rovněž i údaje dle § 435 OZ. Přílohou faktury musí být Záznam o poskytnutých Službách (jak je definován níže) za příslušné období podepsaný oprávněnými osobami dle Smlouvy, resp. akceptační protokol týkající se předmětných Služeb.
- 5.13. Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu (faktuře) uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem, umožňujícím dálkový přístup.
- 5.14. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 5.15. V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Poskytovatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění - dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň.

## 6. Objednávání Služeb na objednávku

6.1. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Každá Dílčí smlouva se řídí touto Smlouvou a ustanovení této Smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí smlouvy.

6.2. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:

6.2.1. V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn), datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále jen „**Požadavek**“). Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.

6.2.2. Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli doručit doporučenou poštou na kontaktní údaje Objednatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn), datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:

- (i) odkaz na tuto Smlouvu;
- (ii) označení Smluvních stran;
- (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jeho specifikace;
- (iv) termín plnění (harmonogram);
- (v) cenovou nabídku vycházející z cen za jeden (1) Člověkodenní stravený na poskytování Služby na objednávku uvedených v Článku 5.1.2 určenou na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracovní potávané Služby na objednávku; a
- (vi) akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která Poskytovatel předem projedná se zmocněncem Objednatele pro jednání věcná a technická.

(dále jen „**Nabídka**“)

Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí, nemá to vliv na její závaznost pro Poskytovatele.

6.2.3. Na základě písemné objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskytovatele, datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce (dále jen „**Objednávka**“). Dílčí smlouva vzniká doručením Objednávky Poskytovateli. Poskytovatel se však ještě zavazuje potvrdit doručení Objednávky zasláním jíím podepsané Objednávky (v případě doručení

Objednávky Poskytovateli prostřednictvím doporučené pošty), nebo jím vytištěné a podepsané Objednávky ve dvou (2) vyhotoveních (v případě doručení Objednávky Poskytovateli jinými touto Smlouvou povolenými způsoby), doporučenou poštou na kontaktní údaje Objednatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn) nebo na kontaktní údaje uvedené Objednatelem na Objednávce, a to do pěti (5) pracovních dnů od doručení Objednávky Poskytovateli. V případech, kdy byla Objednávka Poskytovateli doručena jiným v této Smlouvě povoleným způsobem, než prostřednictvím doporučené pošty, zavazuje se Objednatel po obdržení obou vyhotovení Objednávky zaslaných Poskyvatelem v souladu s tímto Článkem zaslat Poskytovateli zpět jedno (1) podepsané vyhotovení Objednávky doporučenou poštou na kontaktní údaje Poskyvatele uvedené v hlavičce této Smlouvy (ve znění pozdějších změn). Objednávka bude podepsána alespoň zástupcem Objednatele pro jednání věcná a technická.

6.2.4. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 6.

## 7. Kontrola a akceptace Služeb

- 7.1. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb probíhá postupem specifikovaným v bodě 5. Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 7.2. Akceptace Průběžně poskytovaných služeb probíhá vždy za kalendářní měsíc, a to následujícím způsobem:
  - 7.2.1. Poskytovatel předloží Objednateli vždy do desátého (10.) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce záznam o poskytnutých Službách (dále jen „**Záznam o poskytnutých Službách**“). Vzor Záznamu o poskytnutých Službách je Přílohou č. 2 Smlouvy.
  - 7.2.2. Objednatel je povinen zpracovat a předložit Poskytovateli své písemné stanovisko k Záznamu o poskytnutých Službách vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jeho předložení Objednateli (dále jen „**Stanovisko**“).
  - 7.2.3. Pokud Objednatel ve Stanovisku nebude mít výhrady k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách, Smluvní strany Záznam o poskytnutých Službách schválí. Schválením Záznamu o poskytnutých Službách se Služby považují za řádně převzaté a akceptované.
  - 7.2.4. Případné výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých Službách budou na základě předloženého Stanoviska řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
  - 7.2.5. Schválení poskytnutých Služeb provádějí Objednatel a Poskytovatel prostřednictvím zástupců pro jednání věcná a technická.
- 7.3. Akceptace Služeb na objednávku se provede za použití následující akceptační procedury:
  - 7.3.1. Poskytovatel zpracuje návrh akceptačního protokolu a předkládá jej Objednateli současně s předávacím protokolem. Akceptační protokol bude obsahovat akceptační kritéria dohodnutá v rámci Dílčí smlouvy. Předání a akceptace příslušné Služby



Objednatel bude potvrzeno podpisem zástupce Objednatele pro jednání věcná a technická na předávacím a akceptačním protokolu.

- 7.3.2. Objednatel může akceptaci odmítnout v případě, že předaná Služba vykazuje na základě vyhodnocení akceptačních kritérií natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními. V případě méně vážných vad se použije akceptace s výhradami.
- 7.3.3. V případě, že akceptace byla provedena s výhradami Objednatele, je Poskytovatel povinen zjednat nápravu do čtrnácti (14) kalendářních dnů, nebude-li dohodou Smluvních stran stanoveno jinak.
- 7.4. Byla-li Služba akceptována, Poskytovatel může fakturovat Objednateli plnou výši ceny Služeb.
- 7.5. Byla-li Služba akceptována s výhradou, je Služba řádně poskytnuta a Poskytovateli vznikne právo na zaplacení ceny a vystavení daňového dokladu (faktury) až po zjednání nápravy a bezvýhradné akceptaci Služeb.
- 7.6. Nebyla-li Služba akceptována, Poskytovatel nesmí fakturovat Objednateli žádnou část z ceny Služeb.

## **8. Poddodavatelé a realizační tým Poskytovatele**

- 8.1. Poskytovatel poskytuje Služby sám nebo prostřednictvím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy pouze se souhlasem Objednatele a jen tehdy, pokud bude nový poddodavatel mít veškerou kvalifikaci, kterou měl předcházející poddodavatel.
- 8.3. Objednatel či jakákoli třetí osoba jsou oprávněni uzavřít smlouvy s příslušnými poddodavateli Poskytovatele týkající se RAZR, jeho úprav, rozvoje a servisu, a to za předpokladu, že takové smlouvy nabydou účinnosti nejdříve po zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou popř. jeho příslušné části nebo že takové smlouvy budou uzavřeny v případě prodloužení Poskytovatele s plněním této Smlouvy delším než šedesát (60) dnů. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených se poddodavateli nevykloučí či neomezí oprávnění poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelům či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání poddodavatelů s Objednatelům či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době poskytování Služeb Poskytovatelem
- 8.4. Poskytovatel je povinen zajistit, že členové jeho realizačního týmu budou po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou splňovat kvalifikaci požadovanou v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce spočívající v poskytování služeb podpory provozu a rozvoje RAZR ze dne 27. 7. 2017. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele prokázat, že členové jeho realizačního týmu splňují požadavky dle předchozí věty.
- 8.5. Členy realizačního týmu Poskytovatele uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen využívat při poskytování Služeb po celou dobu trvání této Smlouvy v rozsahu a oblasti dle jejich kvalifikací. Členy realizačního týmu Poskytovatele lze vyměnit pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, který může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby. Objednatel se zavazuje, že nebude svůj souhlas bezdůvodně odpírat.

8.6. Porušení kterékoli povinnosti dle tohoto Článku 8 je podstatným porušením Smlouvy.

## 9. Záruka

- 9.1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb na základě Smlouvy poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku na jakost výstupů Služeb v délce dvacet čtyři (24) měsíců ode dne akceptace předmětné Služby.
- 9.2. Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena.
- 9.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré výstupy Služeb poskytnutých podle této Smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se nahradit v plné výši Objednateli škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých výstupů Služeb. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti se Službami, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výstupu Služeb či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu Služeb sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

## 10. Vlastnické právo

- 10.1. V případě, že součástí poskytnutých výstupů Služeb jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem jejich faktického předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

## 11. Licenční ujednání

- 11.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto Článku 11.
- 11.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- 11.2.1. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu dle Článku 11.2.3 užívat toto Autorské dílo k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi známými způsoby užití a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást výstupu Služeb a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití

Autorského díla třetí osobě postoupit. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní a neomezená. Objednatel není povinen licenci využít.

- 11.2.2. V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů upravené na základě této Smlouvy. Poskytovatel je povinen Objednateli průběžně předávat kódy a materiály dle předchozí věty.
  - 11.2.3. Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle Článku 11.2 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává vždy okamžikem akceptace Služby, která příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Služeb.
  - 11.2.4. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Služeb vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 11.3. Poskytovatel tímto dále Objednateli uděluje právo vytěžovat a zužítkovat veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona (dále jen „**Databáze**“) za podmínek sjednaných pro poskytnutí licence k Autorským dílům v Článku 11.2.
  - 11.4. Ustanovení Článků 11.2 a 11.3 se nevztahuje na standardní počítačové programy uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy, k nimž je Poskytovatel povinen zajistit software maintenance v rámci Služby ID RAZR05.
  - 11.5. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům a práva vytěžovat a zužítkovat Databáze dle tohoto Článku 11 je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb; bylo-li by z jakéhokoli důvodu třeba určit podrobněji výši odměny za licence a výši odměny za právo vytěžovat a zužítkovat Databáze dle tohoto Článku 11, a není-li možné výši odměny určit jiným způsobem, pak výše odměny tvoří 20 % z ceny příslušných poskytnutých Služeb, na základě nichž příslušné Autorské dílo či Databáze vznikly.

## **12. Práva a povinnosti Smluvních stran**

- 12.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
  - 12.1.1. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
  - 12.1.2. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
  - 12.1.3. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;

- 12.1.4. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 12.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- 12.2.1. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
  - 12.2.2. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami (včetně ISO 9001 a ISO 20000) s tím, že Smluvní strany pro zamezení pochybnostem uvádí, že Poskytovatel nemusí být držitelem příslušných certifikací, nicméně je povinen Smlouvu plnit v souladu s nimi;
  - 12.2.3. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
  - 12.2.4. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů, kterými jsou zejména, nikoliv však výlučně:
    - a) zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
    - b) zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
    - c) zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů,
    - d) Zákon o utajovaných informacích;
  - 12.2.5. řídit se provozní, bezpečnostní a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu základních registrů dle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Základní registry**“), s nimiž se seznámil nebo se měl s vynaložením odborné péče seznámit;
  - 12.2.6. poskytovat součinnost nezbytnou pro zajištění provozu a bezpečnosti Základních registrů;
  - 12.2.7. poskytovat Objednateli a třetím stranám Objednatele součinnost, data a informace nezbytné pro zajištění provozu a bezpečnosti Základních registrů a umožnit mu implementovat do Systému vlastní prostředky pro získávání systémových dat o veškerých provozních a bezpečnostních událostech;
  - 12.2.8. poskytovat Objednateli datové zdroje pro kontrolu plnění parametrů Služeb, řízení provozu a zajištění bezpečnosti provozu Informačního systému a Základních registrů;
  - 12.2.9. poskytovat součinnost při rozvoji Základních registrů;
  - 12.2.10. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
  - 12.2.11. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;

- 12.2.12. za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu plnění Smlouvy, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) uvedeného zákona; těmito oprávněnými osobami jsou Objednatel, Ministerstvo vnitra České republiky, Ministerstvo financí České republiky, Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, Centrum pro regionální rozvoj, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný finanční úřad, případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly;
- 12.2.13. umožnit Objednateli provést na pracovištích Poskytovatele zákaznický audit plnění předmětu Smlouvy a dodržování povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, a to do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.

### **13. Náhrada škody**

- 13.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 13.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 13.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 13.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ upravujícími náhradu škody.
- 13.6. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty či slev z ceny není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- 13.7. Náhrada škody se platí v měně platné na území České republiky.

### **14. Ochrana informací**

- 14.1. Žádná Smluvní strana nesmí jakékoliv informace, které získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s poskytováním Služeb, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé

Smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPI“), není ustanovením předchozí věty dotčena. Poskytovatel uděluje bezvýhradní souhlas se zveřejněním informací o Smlouvě tak, aby mohly být předmětem poskytnuté informace ve smyslu ZSPI.

- 14.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ZOOÚ“) a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Při poskytování Služeb může docházet ke zpřístupnění a též ke zpracování osobních údajů ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ spravovaných Objednatelem. Z toho důvodu se Poskytovatel zavazuje postupovat při zpřístupnění a zpracování takových osobních údajů v souladu s ustanoveními Přílohy č. 6 této Smlouvy.
- 14.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- 14.3.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana,
  - 14.3.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou Smluvní stranou a že ji nenabyla protiprávně,
  - 14.3.3. Smluvní strana obdrží od druhé Smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
  - 14.3.4. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu,
  - 14.3.5. jde o plnění získané Objednatelem dle Smlouvy (jako dokumentace apod.). Objednatel je tak oprávněn zpřístupnit či předat třetí osobě veškerou dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem při poskytování Služeb.
- 14.4. Za chráněné informace podle Článku 14. se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
- 14.5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi podle Článku 14.4 jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 14.6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích podle Článku 14.4 trvá po celou dobu účinnosti Smlouvy a po dobu pěti (5) let od ukončení její účinnosti (s výjimkou informací podle Článku 14.2 a utajovaných informací ve smyslu Zákona o utajovaných informacích, u nichž povinnost mlčenlivosti trvá i po uplynutí pěti (5) let od ukončení účinnosti Smlouvy).
- 14.7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle Článku 14 i ze strany svých pracovníků a poddodavatelů.
- 14.8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti podle Článku 14, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti.

Právo Objednatele požadovat ve všech uvedených případech i náhradu škody v plné výši není tímto ujednáním dotčeno.

## **15. Zmocněnci a oprávněné osoby Smluvních stran**

### **15.1. Zmocněnci Smluvních stran jsou následující:**

#### **15.1.1. Za Objednatele:**

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):

• [REDACTED]

pro jednání věcná a technická:

[REDACTED]

[REDACTED]

pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:

[REDACTED]

[REDACTED]

#### **15.1.2. za Poskytovatele:**

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):

[REDACTED]

pro jednání věcná a technická:

[REDACTED]

pro jednání o naplňování požadavků Zákona o kybernetické bezpečnosti:

[REDACTED]

### **15.2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v Článku 15.1 bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.**

## **16. Komunikace mezi Smluvními stranami**

16.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou na titulní stránce Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručením prostřednictvím informačního systému datových schránek.

16.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

## **17. Trvání Smlouvy a možnosti jejího ukončení**

17.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání pěti (5) let ode dne její účinnosti, nebude-li Smlouva ukončena dříve způsobem stanoveným v tomto Článku 17.

17.2. Smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena:

- a) výpovědí dle Článku. 17.3 Smlouvy;
  - b) odstoupením za podmínek stanovených touto Smlouvou; nebo
  - c) dohodou Smluvních stran.
- 17.3. Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu jako celek nebo pouze její dílčí část (jednotlivou Službu dle příslušného ID Služby) i bez udání důvodu s výpovědní dobou:
- 17.3.1. šest (6) měsíců při výpovědi Služby ID RAZR05;
  - 17.3.2. tři (3) měsíce při výpovědi Služeb ID RAZR07, RAZR12 až RAZR15;
  - 17.3.3. dvanáct (12) měsíců u výpovědi Smlouvy jako celku. Služby neuvedené v bodech 17.3.1 a 17.3.2 lze vypovědět pouze v rámci výpovědi Smlouvy jako celku, nikoliv samostatně.
- Výpovědní doba začne vždy běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 17.4. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit pouze v případě jejího podstatného porušení Objednatel, které nebude napraveno ani do šedesáti (60) dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě Objednateli.
- 17.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech stanových obecně závaznými právními předpisy. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, zejména pokud:
- a) Poskytovatel poruší svou povinnost dle Článku 8 nebo Článku 19.1;
  - b) Poskytovatel se dostane do platební neschopnosti ve smyslu Insolvenčního zákona; nebo
  - c) jsou zahájena řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu Insolvenčního zákona, včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli.

## **18. Povinnosti související s ukončením Smlouvy**

- 18.1. Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou sepíše Smluvní strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz Systému.
- 18.2. V případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelům určené třetí osobě nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich příslušné části na Objednatel nebo Objednatelům určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a to do doby zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou. Současně je i před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou Poskytovatel povinen v rámci součinnosti dle předchozí věty poskytnout Objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k převedení činností dle této Smlouvy novému poskytovateli Služeb či novému poskytovateli služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených, a to mimo jiné i formou účasti vyžádaných pracovníků Poskytovatele, včetně hlavního architekta, na minimálně jedné konferenci/semináři o délce jeden (1) Člověkoden pro potencionální nové poskytovatele.



18.3. Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) kalendářních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou:

18.3.1. připravit aktualizovanou dokumentaci k Systému včetně jeho částí klasifikovaných podle Zákona o utajovaných informacích, obsahující zejména, nikoliv však výlučně:

- (i) dokumentaci Systému zahrnující následující položky: projektová dokumentace; programátorská dokumentace; provozní dokumentace; uživatelská dokumentace; procesní dokumentace (včetně detailních popisů procesů); instalační dokumentace; administrátorská dokumentace; bezpečnostní dokumentace (popř. bezpečnostní politiky) včetně bezpečnostní příručky pro provoz Systému; testovací dokumentace včetně popisu testovacích scénářů; popis technologické infrastruktury včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí; popis řešení vysoké dostupnosti Systému; popis konfigurace databází; popis nastavení operačních systémů; popis standardizovaného rozhraní service desku včetně popisu jeho funkcí a procesů; popis konfigurace VPN přístupů pro vzdálenou správu; popis technické infrastruktury včetně mapy zapojení, kabelových knih atp.; popisy aplikací (procesů v rámci Systému); popis integračních vazeb; popis datového modelu; popisy konfigurací aplikačních serverů; popisy instalací všech komponent Systému; popisy konfigurací všech komponent Systému; popis rozhraní Systému na okolní systémy; popis testovacího a provozního prostředí;
- (ii) úplný a aktuální zdrojový kód Systému;
- (iii) seznam platných administrátorských účtů ke spravovaným systémům, operačním systémům, aplikacím, databázím, a platných hesel k nim a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd. a hesel k management rozhraní jednotlivých komponent a zařízení;
- (iv) seznam hardware a software s uvedením sériových čísel a detailního popisu a konfigurace zařízení;
- (v) seznam platných uživatelských účtů za všechna prostředí;
- (vi) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
- (vii) aktuální a úplnou verzi Configuration management database;
- (viii) disaster recovery plány;
- (ix) dvě sady plně čitelných a funkčních záloh, ze kterých lze provést kompletní obnovení Systému;
- (x) veškerá zálohovací media využítá pro zálohování Systému během plnění Smlouvy;
- (xi) provozní deník;
- (xii) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
- (xiii) úplnou knowledge base (popř. popis uzavřených požadavků v Service Desku Objednatele a Service Desku Poskytovatele);

- (xiv) popis současného stavu monitoringu a dohledů včetně popisu monitoringu běhu Systému;
  - (xv) aktuální SQL skript pro založení databáze a obsah číselníků;
  - (xvi) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému;
  - (xvii) aktuální seznam požadavků na rozvoj Systému;
  - (xviii) aktuální seznam otevřených požadavků v Service Desku Poskytovatele a požadavků na Poskytovatele v Service Desku Objednatele;
- 18.3.2. připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
- 18.3.3. protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění, provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude Smluvními stranami dohodnutá finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem;
- 18.3.4. předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k výkazům pracovní činnosti předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
- 18.4. V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto Článku 18 splnit před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), zkracují se lhůty uvedené v předchozích odstavcích tohoto Článku 18 Smlouvy na polovinu, začínají plynout až od okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.
- 18.5. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle tohoto Článku 18 může Objednateli vzniknout škoda z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli.
- 18.6. Nad rámec povinností dle tohoto Článku 18, za jejichž splnění nenáleží Poskytovateli další odměna nad rámec ceny za Průběžně poskytované služby za dobu jejich poskytování dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen až do uplynutí šesti (6) měsíců od zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou poskytovat Objednateli jakékoliv další konzultace související s provozem RAZR. Za konzultace dle předchozí věty náleží Poskytovateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb za Služby na objednávku, které povaze příslušné konzultace nejbližše odpovídají. Na objednávky dle tohoto Článku 18.6 se uplatní přiměřeně Článek 6.
- 18.7. Ustanovení tohoto Článku 18 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou pouze v jeho části (například v případě výpovědi některých Průběžně poskytovaných Služeb Objednatelem dle Článku 17.3), a to vždy ve vztahu k zanikající části.

## 19. Závěrečná ustanovení

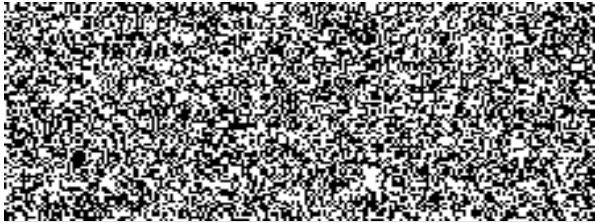
- 19.1. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů od uzavření Smlouvy sjedná pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 6 000 000 Kč (slovy šest milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně 10 % a bude její platnost udržovat po celou dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy na vyžádání Objednateli. Škoda, kterou je případně Poskytovatel povinen nahradit Objednateli nebo třetím osobám, není omezena výší nebo rozsahem podmínek pojištění odpovědnosti Poskytovatele. Porušení povinnosti sjednat pojistnou smlouvu dle tohoto Článku 19.1 je považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- 19.2. Smlouvu lze zrušit či měnit pouze v písemné formě, není-li výslovně uvedeno jinak, a to v případě jejích změn formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.
- 19.3. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právem, zejména OZ a Autorským zákonem. Smluvní strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 19.4. Smluvní strany řeší spory ze Smlouvy vyplývající především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, předají Smluvní strany spor věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí místem sídla Objednatele.
- 19.5. Pro případ uzavírání této Smlouvy a objednávání Služeb Smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Smluvních stran. Tím není dotčen postup dle Článku 6.2.3.
- 19.6. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 OZ.
- 19.7. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží dva (2) stejnopisy a Poskytovatel obdrží dva (2) stejnopisy.
- 19.8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- |              |   |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Katalog služeb                                      |
| Příloha č. 2 | Záznam o poskytnutých Službách                      |
| Příloha č. 3 | Seznam poddodavatelů a realizační tým Poskytovatele |
| Příloha č. 4 | Specifikace HW a SW platformy pro provoz Systému    |
| Příloha č. 5 | Zásady zpracování osobních údajů                    |
- 19.9. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření Smlouvy rozhodující.
- 19.10. Smlouva nabývá účinnosti dne splněním závazku provést dílo dle smlouvy o vytvoření informačního systému řízení přístupů do základních registrů, uzavřené dne ~~2023-03-23~~ mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

Objednatel:

v Puce dne 29-09-2017



Česká republika - Správa základních registrů



Poskytovatel:

v Puce dne 29.9.17



Pasante s.r.o.



## Katalog Služeb

### 1. Definice dalších pojmů

**AIS** - Agendový informační systém

**CBDS** - Centrální bezpečnostní dohledový systém

**Celková měsíční cena** - Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy RAZR01 – RAZR06 a RAZR08 – RAZR11 (vše bez DPH).

**DC** - Datová centra: Datové centrum České pošty s. p. a Datové centrum Státní pokladny střediska sdílených služeb, s.p..

**ID Služby** - Identifikátor služby, např. RAZR01

**KPI** - Key Performance Indicator - ukazatel hodnocení výkonnosti

**L1** - Operátor Service Desk, který přímá požadavky či incidenty od uživatelů (Objednatele).

**L2** - Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3.

**L3** - Podpora třetí úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L2.

**Odezva (response time)** - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

**Obnovení služby (fix time)** - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku (původního) požadavku bez ohledu na případnou změnu kvalifikace priority požadavku.

**Provozní prostředí** - Prostředí, určené pro zajištění standardního provozu RAZR

**Realizační smlouva** - Smlouva o vytvoření informačního systému řízení přístupů do základních registrů, uzavřená dne "[BUDE DOPLNĚNO před PODPÍSEM SMLOUVY]" mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

**RAZR** – Registrační autorita základních registrů skládající se ze tří modulů – Interního modulu, Internetového modulu a KIVS modulu.

**Rozsah poskytování služby (kalendář)** - doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

12x5 – pracovní dny od 8:00 do 20:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

**Service Desk** – rozhraní provozované Objednatelem umožňující zejména příjem požadavků či hlášení incidentů od uživatelů ZR, jejich evidenci, zpracování, předávání jednotlivým řešitelům a vyhodnocování plnění podmínek jejich vyřešení.

**Standardní provoz** - Je provoz v požadovaném rozsahu poskytování služby a mimo rizikové činnosti (viz. čl. 5.2.)

**Standardní SW** - Je softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Realizační smlouvy, které nebylo vyvinuto Poskytovatelem RAZR (viz. čl. 3. této přílohy)

**Systém** - pro účely této Přílohy č. 1 znamená Registrační autoritu základních registrů (též RAZR).

**Testovací prostředí** - Prostředí sloužící pro testování k Systému a jeho funkčnosti.

**Transakce** – přijetí jednoho požadavku na vnějším rozhraní některého z modulů RAZR, jeho zpracování v RAZR a odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní přijímajícího modulu

**Vyhrazené servisní okno** - Je to časový interval definovaný SZR a publikovaný na webových stránkách [www.szrcr.cz](http://www.szrcr.cz)

**ZR - Základní registry** - Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní identifikace adres a nemovitostí, Registr práv a povinností, Informační systém ORG, Informační systém základních registrů.

## 2. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory provozu a rozvoje Systému, a dále garance úrovně dostupnosti Systému a dodržování úrovně poskytovaných služeb podle jejich specifikací Objednatelům.

Konkrétně se jedná o následující služby specifikované v jednotlivých katalogových listech:

### Katalogové listy

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR01-01
Název Služby	Zajištění úrovně provozu RAZR
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu RAZR dodržováním parametrů služeb podle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy na vnějším rozhraní Systému
<b>Definice KPI</b>	
Popis	Procento přijatých transakcí na vnějších rozhraní jednotlivých modulů Systému (KIVS modulu, Internet modulu a Interního modulu) s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod	RAZR vnější rozhraní jednotlivých modulů, vyhodnocuje se podle provozních dat z těchto rozhraní
<b>Hodnota</b>	
Způsob měření a výpočtu	Definice parametrů:  O = odezva na vnějším rozhraní, tj. doba od přijetí požadavku na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní jednotlivého modulu RAZR v době standardního provozu v režimu 12x5.  Vypočítá se: S = počet realizovaných transakcí na vnějších rozhraní všech modulů Systému v době standardního provozu v režimu 12x5. M = počet realizovaných transakcí na vnějších rozhraní všech modulů Systému v době standardního provozu v režimu 12x5, u kterých nebyl překročen parametr O.  Pak $KPI\ 1 = M/S * 100$ Hodnocení plnění probíhá v době standardního provozu v režimu 12x5 v 1 hodinových intervalech počínaje 08:00 hodin do 20:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní modulu RAZR.
Hodnota KPI 1	KPI 1 $\geq$ 90 %
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.3.1. této přílohy
<b>Hodnoty parametrů pro výpočet KPI 1</b>	
Parametr O - odezva na vnějším rozhraní	O $\leq$ 2 sekundy Každý modul RAZR musí na přijatý požadavek odpovědět do 2 sekund (měřeno na vnějším rozhraní modulu RAZR)
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy

Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
Priority	Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 % Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50 % Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65 % Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %
Poznámka	Přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu RAZR11).

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR01-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti RAZR
Popis Služby	Zajištění dostupnosti RAZR za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb RAZR při standardním provozu
<b>Definice KPI</b>	
Popis	Dostupnost poskytování služeb RAZR
Měřicí bod	RAZR vnější rozhraní jednotlivých modulů, podle údajů z Wily a podle provozních dat v monitoringu Objednatele
<b>Hodnota</b>	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává PROBE služby definované pro ověřování dostupnosti jednotlivých modulů RAZR. Pro každý jednotlivý modul volá Wily službu PROBE ve 2 minutových intervalech. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné pokud odpověď na dotaz neobdrží do 20 s. Modul je vyhodnocen jako nedostupný, jestliže po dobu více než 10 minut nebo pět po sobě následujících volání bude vyhodnoceno jako nedostupné a Poskytovatel neprokáže dostupnost modulu jiným způsobem (např. logy z vnějšího rozhraní modulu RAZR, resp. provozními daty). Nedostupnost jednoho modulu je považována za nedostupnost celého RAZR.</p> <p>Měří se: N = celková doba nedostupnosti vnějšího rozhraní některého z modulů Systému v minutách v době standardního provozu v režimu 12x5.</p> <p>Pak KPI 2 = N</p>
Hodnoty KPI 2	<p>Roční KPI 2 pro produkční prostředí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KIP 2 &lt;= 16 hodin měřeno za kalendářní rok a režim 12x5</li> </ul> <p>Měsíční KPI 2 pro produkční prostředí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KIP 2 &lt;= 4 hodiny měřeno za kalendářní měsíc a režim 12x5</li> </ul> <p>Roční KPI 2 pro testovací prostředí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KIP 2 &lt;= 40 hodin měřeno za kalendářní rok a režim 12x5</li> </ul> <p>Měsíční KPI 2 pro testovací prostředí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KIP 2 &lt;= 10 hodiny měřeno za kalendářní měsíc a režim 12x5</li> </ul>
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.3.1. této přílohy – Priorita 1
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1. této přílohy – Priorita 1
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI
Priorita	Nedodržení dostupnosti se považuje za incident Priority 1



<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR02-01
Název Služby	Proaktivní údržba Systému - SW
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a SW infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující SW infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích SW infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Název činnosti	SW profylaktické opakující se činnosti - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola event logů
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné technické kontroly SW infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, promazání temp adresářů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace.) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. databázové infrastruktury a OS na virtuálním prostředí</li> <li>2. aplikační infrastruktury (vyvinutý aplikační SW)</li> </ol>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Change a release management, správu virtualizační platformy poskytnuté Objednatelem Poskytovateli pro provoz Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR02-02
Název Služby	Proaktivní bezpečnostní údržba Systému
Popis Služby	Monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zabezpečení provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do CBDS Objednatele a řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených z CBDS Objednatele.
Název činnosti	Pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly výskytu zranitelností, odstraňování zranitelností, monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Konkrétní činnosti jsou prováděny dle aktuálně platné bezpečnostní dokumentace: Bezpečnostní politika RAZR, Bezpečnostní monitoring RAZR, Cílový projekt CBDS.</p> <p>Poskytování informací o bezpečnostních incidentech v Systému dle specifikace v Cílovém projektu CBDS.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému</li> <li>2) přenos incidentů z bezpečnostního systému Systému do CBDS Objednatele</li> <li>3) příjem, analýzu a řešení incidentů obdržených z CBDS</li> <li>4) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému</li> </ol>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Max. 1 hodina
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Bezpečnostní systém RAZR
Objem poskytované Služby	Podle platné dokumentace a podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznamy o provedených kontrolách a testech, záznamy v CBDS

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR03
Název Služby	Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury Systému a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých SW komponent Systému.
Název činnosti	Aktualizace a udržování SW infrastruktury Systému ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých SW komponent.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury Systému, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem. Součinnost s Objednatelem při plánování a implementaci aktualizací na virtualizační platformě poskytnuté pro provoz Systému, realizace z nich vyplývajících následných aktualizací na straně Systému, jejich testování a implementace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba)</li> <li>2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny</li> <li>3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem.</li> <li>4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti.</li> <li>5) Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení.</li> <li>6) Implementace odsouhlasených aktualizací.</li> <li>7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku.</li> <li>8) Aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.</li> </ol>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku, jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Není relevantní – dle harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců SW komponent poskytnutých Objednatelem. Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• činnost vyžaduje změny v jiných částech Systému</li> <li>• předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému</li> <li>• činnost vyžaduje financování</li> <li>• předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.</li> </ul>
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR04
Název služby	Zálohování
Popis Služby	Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých virtuálních serverů Systému a jejich systémového nastavení, zálohování Systému jako takového (vč. logů) a zálohování dat. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané dokumentace (Provozní postupy zálohování).
Název činnosti	Správa zálohovacího nástroje
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh).</li> <li>2) Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování.</li> <li>3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu.</li> <li>4) Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku.</li> <li>5) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. Pravidelná měsíční kontrola obnovitelnosti systému či dat ze zálohovacích médií.</li> <li>6) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.</li> </ol>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Obnovení funkčnosti zálohovacího systému do 24 hodin
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR05
Název Služby	Maintenance SW
Popis Služby	Podpora výrobce pro zajištění aktualizace a patchů standardních SW komponent řešení dodaných Poskytovatelem v rámci Realizační smlouvy RAZR.
Název činnosti	Zajištění maintenance standardního SW
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Zajištění SW maintenance od výrobců ke standardnímu SW dodaného a používaného v rámci Realizační smlouvy a provozu RAZR.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	Seznam standardního SW v odstavci 3. této přílohy.
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Služba musí být kontinuálně obnovována (v závislosti na intervalu obnovy podpory od výrobce)
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle podmínek maintenance výrobce SW
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Poskytovatel musí prokázat, že po dobu platnosti Smlouvy má pořízenou produktovou podporu od výrobce SW.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	Objednávka, Smlouva, Dodací list, Faktura. Pokud by předání uvedených dokumentů znamenalo porušení obchodních podmínek mezi Poskytovatelem a výrobcem, může být nahrazeno prohlášením výrobce.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR06
Název Služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře Systému nebo služby Systému. Incident je logován vždy na jedno zařízení, případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.
Název činnosti	Řešení incidentů
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Příjem incidentů v Service Desku Objednatele.</li> <li>2) Analýzu, zda se jedná o incident tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle KL RAZR08 – Řešení provozních požadavků.</li> <li>3) L1 aplikační a infrastrukturní support Systému, technický troubleshooting a součinnost při datovém/obsahovém troubleshooting na rozhraní Systému.</li> <li>4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice.</li> <li>5) Analýzu oprávněnosti incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support Systému na straně Poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni.</li> <li>6) Řešení incidentu/částečné řešení incidentu v případě kdy je nutno provést opravu na infrastruktuře Systému nebo musí následovat oprava u spolupracujících systémů , vrácení incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu).</li> <li>7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty spolupracujících systémů s L2 a L3 supportem Systému.</li> </ol>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Zadávání incidentů probíhá prostřednictvím Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.3. této přílohy
Služba nezahrnuje	Řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR07
Název Služby	Compliancy
Popis Služby	Součinnost při zajišťování dosažení souladu s požadavky norem (ISO 20000, ISO 27001) a součinnost při realizaci auditů.
Název činnosti	Zajištění součinnosti
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Zajištění součinnosti v rámci procesů navržených SZR pro zajištění souladu s ISO20000 a ISO27001. Dále součinnosti při provádění kontrol a auditů RAZR.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Podmínky budou specifikovány v rámci jednotlivých procesů
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Požadavek na provedení konkrétních činností, definice požadovaných výstupů.



<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR08
Název Služby	Řešení provozních požadavků
Popis Služby	Službou je zabezpečeno řešení servisních požadavků (SR) na Systému, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod.
Název činnosti	Řešení provozních požadavků
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Typickými činnostmi řešení SR jsou činnosti zřízení/změna/zrušení:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- správa administrátorských účtů</li> <li>- administrace infrastrukturních služeb</li> <li>- předem definované opakující se činnosti</li> </ul> <p>Z hlediska procesního zpracování se jedná o kroky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- příjem požadavku od Service Desku</li> <li>- analýza zda se jedná o SR, pokud se jedná o incident, je procesován dle Katalogového listu RAZR06 – Řešení incidentů.</li> <li>- L1 aplikační a infrastrukturní support Systému provede požadovaný SR podle popisu služeb pro řešení provozních požadavků.</li> <li>- v případě, kdy se svým obsahem jedná o servisní požadavek, ale není vydefinován popis služeb pro dané úkony nebo Poskytovatel nemá oprávnění realizovat takový servisní požadavek, eskaluje na L2</li> </ul>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	dle požadavku
Odezva	Podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5
Obnovení Služby	Podle 5.3.1. této přílohy - Priorita 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Pokud je SR vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle čl. 6.3. této přílohy – Priorita 5
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný change, release management.
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele, měsíční Záznam o poskytnutých Službách

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZRO9
Název Služby	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aktuálnost veškeré dokumentace k Systému</li> <li>2) Aktuálnost popisů Systémem poskytovaných funkcionalit</li> <li>3) Aktuálnost seznamů použitého SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance.</li> </ol> <p>Poskytovatel předává Objednateli měsíčně jako součást Záznamu o poskytnutých službách (Příloha č. 2 Smlouvy)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seznam použitého SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance.</li> </ul> <p>Poskytovatel předává Objednateli na začátku každého kvartálu DVD s:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktuální verzí kompletní dokumentace Systému</li> <li>- Aktuální kopii zdrojových kódů Systému</li> </ul> <p>Poskytovatel předává Objednateli neprodleně při každé změně:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktuální popisy Systémem poskytovaných funkcionalit</li> </ul>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy webových služeb u Objednatele

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR10
Název Služby	Optimalizace parametrů a rozvoj poskytovaných funkcionalit Systému
Popis Služby	Realizace změn a drobných úprav na základě objednávky Objednatele.
Název činnosti	Optimalizace parametrů rozvoj poskytovaných funkcionalit Systému
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max. 20 člověkodnů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční platby. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční platbě je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Změny jsou prováděny na základě rozhodnutí změnového řízení. Služby nad rámec objemu poskytované služby mohou být objednány v rámci katalogového listu Konzultace.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba; u MD nezahrnutých v paušální měsíční platbě se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle 6.4. této přílohy
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele, výkaz provedených prací, akceptační list
Klíčové součinnosti Objednatele	Odsouhlasení/zamítnutí požadavku na realizaci rozvoje. Umožnění rizikové činnosti na testovacím a provozním prostředí Systému pro provedení a otestování rozvoje. Zajištění součinnosti třetích stran.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR11
Název Služby	Předávání provozních dat pro monitoring Objednatele
Popis	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování stavu, plnění KPI a funkčnosti Systému Objednatelem v reálném čase.
Název činnosti	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování stavu, plnění KPI a funkčnosti Systému Objednatelem v reálném čase.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Předávání provozních dat o všech transakcích v RAZR v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele  Data o uskutečněné transakcí budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 1 minuty od přijetí transakce v libovolném modulu RAZR.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	1 minuta pro data, 90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Podle čl. 5.3.1. této přílohy - Priorita 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele pro data, Service Desk Objednatele pro požadavky a vyhodnocování
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl.6.3. této přílohy – Priorita 3

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR12-01
Název Služby	Konzultace - 01 - Architekt řešení
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Název činnosti	Konzultace: Architekt řešení
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Objednání konkrétních činností.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR12-02
Název Služby	Konzultace – 02 - Systémový specialista
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Název činnosti	Konzultace: Systémový specialista
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Konzultace Systémového specialisty dle objednávky
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Objednání konkrétních činností.

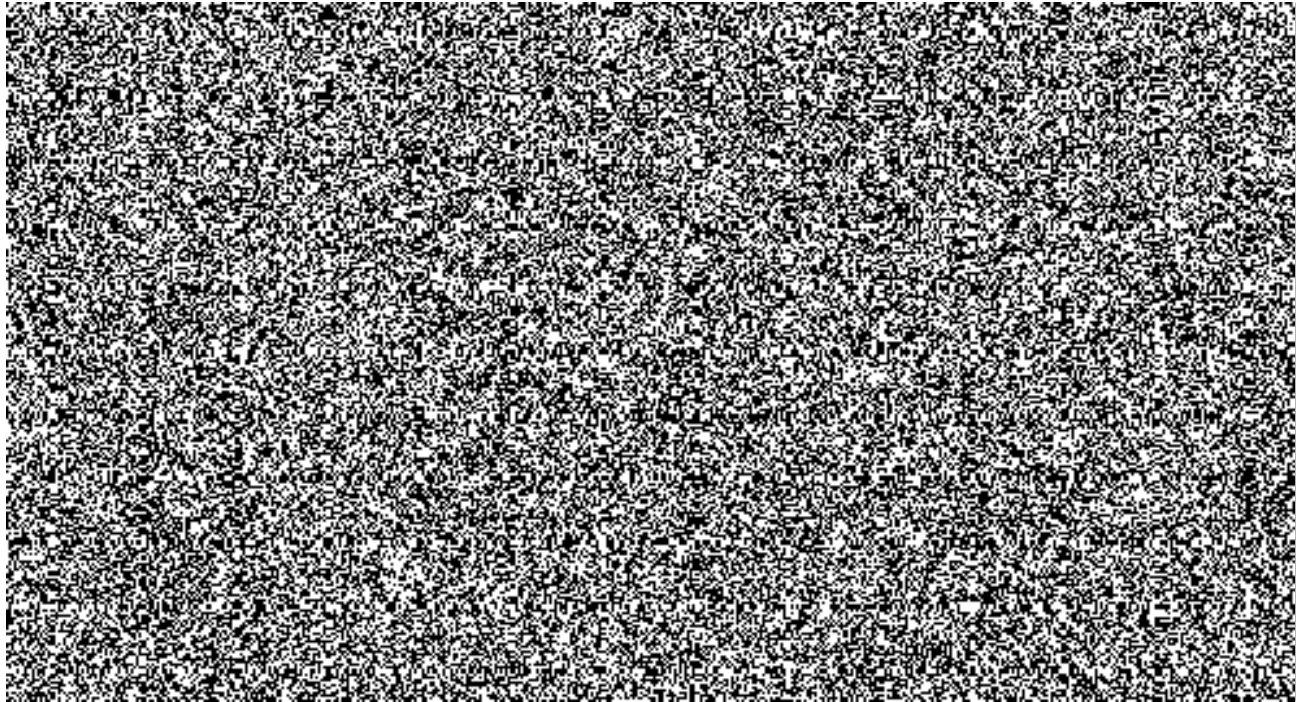
<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR12-03
Název Služby	Konzultace - 03 - Konzultant
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Název činnosti	Konzultace: Konzultant
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Konzultace dle objednávky
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Objednání konkrétních oblastí pro konzultace.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR12-04
Název Služby	Konzultace - 04 - Bezpečnostní konzultant
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Název činnosti	Konzultace: Bezpečnostní konzultant
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Bezpečnostní konzultace dle objednávky
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Objednání konzultace.



<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR12-05
Název Služby	Konzultace - 05 - Programátor
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Název činnosti	Konzultace: Programátor
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Objednání konzultace.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	RAZR13
Název Služby	Technická podpora Objednatele
Popis Služby	Návrh na změny a další rozvoj Systému.
Název činnosti	Zpracování návrhů
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Zpracování návrhů na změny a release.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele, předání návrhů na změny.
Klíčové součinnosti Objednatele	Definice procesu, formuláře pro návrh změn. Vyjádření k návrhu na změny.



## 5.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

### a. **Standardní provoz**

**Definice:** Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční. HW a SW platforma poskytnutá Objednatelem Poskytovateli pro provoz Systému plní garantované hodnoty SLA dle Přílohy č. 5 Smlouvy.

### b. **Nestandardní provoz**

**Definice:** HW a SW platforma poskytnutá Objednatelem Poskytovateli pro provoz Systému neplní garantované hodnoty SLA dle Přílohy č. 5 Smlouvy. Systém z tohoto důvodu nemusí být plně funkční nebo neplnit požadovaná KPI.

### c. **Riziková činnost**

**Definice:** Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny.

O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel.

### 5.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

#### 5.3.1. Pro provozní prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku - SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 12x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 12x5
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé moduly RAZR nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: NBD Kalendář: 12x5
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 12x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 12x5

### 5.3.2. Pro testovací prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku - SLA
Priorita 3 Střední	Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: NBD Kalendář: 10x5
Priorita 4 Nízká	Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracovní zátěž v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 10x5

## 6. Sleva z ceny

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Sleva z ceny je definována v závislosti na prioritě incidentu či požadavku v souladu s kalendářem pro danou prioritu následovně:

**Priorita 1** – Sleva 0,05 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 2** – Sleva 0,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 3** – Sleva 1,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 4** – Sleva 3 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 5** – Sleva 5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

### 6.1. Za nedodržení celkové měsíční nebo roční dostupnosti (katalogový list RAZR01–02)

### 5.3.2. Pro testovací prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku - SLA
Priorita 3 Střední	Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: NBD Kalendář: 10x5
Priorita 4 Nízká	Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 10x5

## 6. Sleva z ceny

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Sleva z ceny je definována v závislosti na prioritě incidentu či požadavku v souladu s kalendářem pro danou prioritu následovně:

**Priorita 1** – Sleva 0,05 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 2** – Sleva 0,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 3** – Sleva 1,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 4** – Sleva 3 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 5** – Sleva 5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

### 6.1. Za nedodržení celkové měsíční nebo roční dostupnosti (katalogový list RAZR01–02)

Do celkové měsíční, resp. roční doby nedostupnosti se sumarizují intervaly od doby vzniku nedostupnosti do doby obnovení služby podle údajů v reportingu Objednatele. Jestliže celková doba nedostupnosti přesáhne maximální povolenou dobu (za kalendářní měsíc, resp. rok nebo její poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby), pak za přesahující dobu Objednateli náleží sleva podle Priority 1.

Doba nestandardního provozu nebo rizikové činnosti se do doby nedostupnosti služby nezapočítává.

#### 6.2. Za nedodržení doby odezvy služby (katalogový list RAZR01-01)

Sleva z ceny za nedodržení doby odezvy služby se vyhodnocuje vždy za ukončený kalendářní měsíc (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby). Jednotlivé hodinové intervaly s vyhodnoceným KPI 1 se sčítají podle priorit v nich dosažených KPI 1 (viz katalogový list RAZR01-01) a získají se měsíční součty doby plnění za priority 1 až 4. Do výpočtu se nezahrnují ty hodinové intervaly, do kterých, byť částečně, spadá doba nestandardního provozu nebo rizikových činností.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 1 překročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 1 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), Objednatel má nárok na slevu z ceny a její hodnota se vypočítá podle definice pro prioritu 1 v čl. 6. této přílohy a pro časový interval, o který byla doba pro obnovu služby překročena.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 1 nepřekročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 1 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), pak se měsíční součet doby plnění za prioritu 2 navýší o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 2 (včetně možného navýšení o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1) překročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 2 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), Objednatel má nárok na slevu z ceny a její hodnota se vypočítá podle definice pro prioritu 2 v čl. 6. této přílohy a pro časový interval, o který byla doba pro obnovu služby překročena.

Jestliže měsíční součet doby plnění za prioritu 2 (včetně možného navýšení o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1) nepřekročí dobu pro obnovení služby definovanou pro prioritu 2 v čl. 5.3.1. této přílohy (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování služby), pak se měsíční součet doby plnění za prioritu 3 navýší o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 2 (včetně jejího možného navýšení o hodnotu měsíčního součtu doby plnění za prioritu 1).

Vyhodnocování měsíční doby plnění a výpočet slevy z ceny za priority 3 a 4 se provádí analogicky jako pro prioritu 2.

#### 6.3. Při nedodržení lhůty pro obnovení služby (katalogové listy RAZR06 a RAZR11)

Při překročení lhůty na obnovení služby definované v čl. 5.3.1. této přílohy, resp. pro testovací prostředí v čl. 5.3.2. této přílohy náleží Objednateli sleva z ceny, jejíž hodnota se vypočte podle čl. 6. této přílohy v závislosti na prioritě incidentu, jež mu byla stanovena v Service Desku Objednatele.

Doba obnovení služby je interval mezi dobou vzniku incidentu a dobou jeho ukončení nebo snížení priority. Za dobu jeho vzniku se považuje čas vytvoření záznamu o incidentu v Service Desku Objednatele a za dobu jeho ukončení se považuje čas změny jeho statusu na „vyřešený“ nebo čas snížení jeho priority v Service Desku Objednatele.

Doba nestandardního provozu nebo rizikové činnosti se do doby obnovení služby nezapočítává.

#### 6.4. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 10 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

#### **7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy**

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet Celkových měsíčních paušálních cen za následující měsíce až do konce platnosti Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.



## Záznam o poskytnutých službách

Období	[měsíc][rok]
--------	--------------

### 1. Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny

Ve výše uvedeném období poskytoval Poskytovatel následující Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny a Objednatel akceptuje stav plnění:

Služba		Plnění	Katalogová cena (bez DPH)
ID	Název služby		
RAZR01-01	Zajištění úrovně provozu RAZR	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR01-02	Zajištění dostupnosti RAZR	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR02-01	Proaktivní údržba Systému – SW	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR02-02	Proaktivní bezpečnostní údržba Systému	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR03	Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR04	Zálohování	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR05	Maintenance SW	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR06	Řešení incidentů	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR08	Řešení provozních požadavků	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR09	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR10	Optimalizace parametrů a rozvoj poskytovaných funkcionalit Systému	Plnění s výhradami / bez výhrad	
RAZR11	Předávání provozních dat pro monitoring Objednatele	Plnění s výhradami / bez výhrad	
<b>Katalogová paušální měsíční cena (bez DPH)</b>			

Detailní popis výhrad bez vlivu na výši fakturace:

ID Služby	Datum + čas	Popis výhrady

Detailní popis výhrad snižující výši fakturace v důsledku slevy z ceny:

ID Služby	Datum + čas	Popis výhrady	Metoda výpočtu slevy (čl.6.1.–6.4. Přílohy č. 1 Smlouvy)	Výše slevy	
				v %	v Kč (bez DPH)
<b>Celková výše slev z Paušální měsíční ceny za vykazované období</b>					

**Paušální měsíční cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období po zohlednění slevy z ceny**

	Cena za Služby v období od dd. mm. rrrr do dd. mm. rrrr v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Katalogová paušální měsíční cena			
Celková výše slev z Paušální měsíční ceny			
<b>Paušální měsíční cena služeb po zohlednění slev</b>			

## 2. Služby Poskytnuté nad rámec Paušální měsíční ceny

Ve výše uvedeném období podle podepsaných Akceptačních protokolů poskytl Poskytovatel nad rámec Paušální měsíční ceny následující Služby:

Služba		Celkový počet MD	Cena za 1 MD (bez DPH)	Celková cena (bez DPH)
ID	Název služby			
RAZR07	Compliancy			
RAZR10	Optimalizace parametrů poskytovaných služeb ZR			
RAZR12-01	Konzultace – architekt řešení			
RAZR12-02	Konzultace – systémový specialista			
RAZR12-03	Konzultace – konzultant			
RAZR12-04	Konzultace – bezpečnostní konzultant			
RAZR12-05	Konzultace – programátor			
RAZR13	Technická podpora Objednatele			
<b>Celková cena služeb poskytnutých nad rámec Paušální měsíční ceny</b>				

### 3. Celková cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období

	Cena za Služby v období od dd. mm. rrrr do dd. mm. rrrr v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Paušální měsíční cena služeb po zohlednění slev			
Celková cena služeb poskytnutých nad rámec Paušální měsíční ceny			
<b>Celková cena služeb</b>			

**Detailní přehled plnění služeb viz příloha:**

*Záznam o poskytnutých službách*

V \_\_\_\_\_ dne: \_\_\_\_\_

<b>Za Objednatele</b> <b>Jméno, příjmení</b>	<b>Za Poskytovatele</b> <b>Jméno, příjmení</b>
Podpis	Podpis

## Seznam poddodavatelů a realizační tým

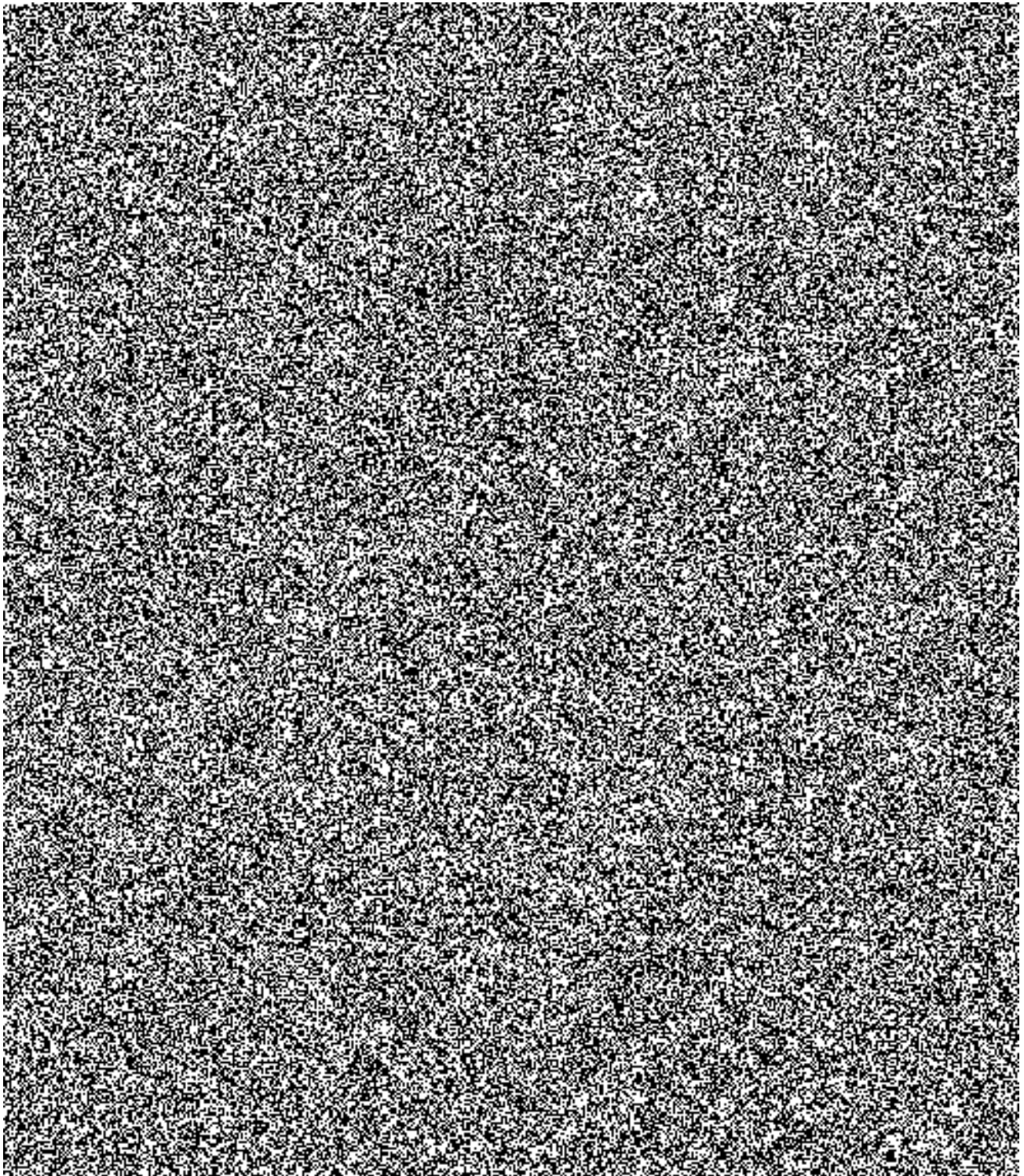
Poddodavatelé

Název: -  
 Sídlo: -  
 Právní forma: -  
 Identifikační číslo: -  
 Rozsah plnění Smlouvy: -

Realizační tým

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
<b>Projektový manažer</b> 	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 
<b>Vedoucí vývoje SW</b> 	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 
<b>Senior vývojář</b> 	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 
<b>Konzultant bezpečnosti IT</b> 	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 
<b>Manažer servisní podpory</b> 	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 





## Zásady zpracování osobních údajů

### 1. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo citlivé údaje (dále jen „osobní údaje“) obsažené v datech koncových uživatelů Systému či osob evidovaných v Systému (dále jen „koncoví uživatelé“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 1 této Smlouvy.

#### Obecné zásady zpracování osobních údajů koncových uživatelů

- 1.2 Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováváním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu Díla.
- 1.3 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 1.4 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZOOÚ, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 1.5 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
- 1.6 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný koncový uživatel neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu koncových uživatelů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 1.7 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZOOÚ, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 1.8 Za účelem plnění povinností dle této přílohy Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 1.9 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu se ZOOÚ i v tom smyslu, že v případě, že je podle ZOOÚ či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
- 1.10 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 1.11 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení

správného řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správného orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.

- 1.12 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 1.13 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.

#### **Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů koncových uživatelů**

- 1.14 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
- 1.15 Poskytovatel je povinen dodržovat při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v této příloze Smlouvy.
- 1.16 Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 1.17 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
  - 1.17.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a ZOOÚ, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
  - 1.17.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
  - 1.17.3 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
  - 1.17.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.



- 1.18 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 1.19 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ, jinými právními předpisy a předpisy dle odst. 1.4, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za
- 1.19.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
  - 1.19.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
  - 1.19.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
  - 1.19.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 1.20 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 1.17 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 1.21 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 1.21.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
  - 1.21.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
  - 1.21.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
  - 1.21.4 zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.