



NAKIT



RÁMCOVÁ SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY A PROVOZU
KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY 2017+

Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo vnitra
se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064

bankovní spojení:

č. účtu:

zastoupená: Milanem Chovancem, ministrem

Fakturační adresa: Odbor provozu informačních technologií a komunikací,

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MV**“)

číslo smlouvy Objednatele: č.j.: *MV-110645-8/Slu5-2017*

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.,

se sídlem: Kodaňská, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543, DIČ: CZ04767543

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322

bankovní spojení:

zastoupená: Alanem Ilczyszynem, ředitelem Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s. p.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: *2017/201*

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.1.3 Z postavení Poskytovatele, vůči němuž Objednatel vykonává funkci zakladatele podle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, a charakteru poskytovaných služeb vyplývá možnost, aby Objednatel zadal poskytování služeb Poskytovateli, neboť (i) podmínky podle příslušných právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek, pro zadání veřejné zakázky mimo režim zákona jsou v daném případě naplněny a to od okamžiku poskytování těchto služeb. (ii) Poskytovatel splňuje předpoklady pro poskytování služeb.

1.2 Vláda České republiky schválila svým usnesením č. 1065, ze dne 21. prosince 2015, založení státního podniku Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., v návaznosti na § 3 odst. 5 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s ustanovením § 7 odst. 1 a 4 zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku ve znění pozdějších předpisů, a v návaznosti na usnesení vlády České republiky ze dne 11. 5. 2016 č. 413 k rozdělení státního podniku Česká pošta, s.p. odštěpením Odštěpného závodu ICT služby, rozhodl zakladatel Česká republika Ministerstvo vnitra dne 15. 6. 2016 pod č. j. MV 85243-1/NV-2016 o odštěpení Odštěpného závodu ICT služby, organizační jednotky státního podniku Česká pošta, s.p., a současném sloučení Odštěpného závodu ICT služby se státním podnikem Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., a to s účinností k rozhodnému dni této přeměny 1. 7. 2016.

1.3 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.3.1 je státním podnikem ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů,

- 1.3.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.3.3 ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho podniku,
- 1.3.4 má schopnost zajistit komplexní provoz sdílených služeb od provozu ICT infrastruktury po zajištění všech provozních a obchodních procesů,
- 1.3.5 má schopnost prostřednictvím moderních logistických služeb zajistit služby s přidanou hodnotou, které dále zefektivní zajišťované služby,
- 1.3.6 má silnou technologickou kompetenci se zaváděním a provozem IS s celostátní působností,
- 1.3.7 disponuje rozsáhlou regionální sítí servisních ICT techniků pokrývajících celé území České republiky,
- 1.3.8 vykonává v současné době podstatnou část své činnosti ve prospěch zakladatele státního podniku, tj. Objednatele, spočívající zejména v poskytování vybraných služeb informačních a komunikačních technologií,
- 1.3.9 má silnou kompetenci v oblasti centralizovaných nákupních procesů a má schopnost zajistit administraci celého zadávacího procesu, od analýzy poptávaných komodit, administraci předmětného zadávacího řízení, po zajištění distribuce,
- 1.3.10 má schopnost zajistit práce související s integrací dodávaných plnění do celkového plnění projektu.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro zajištění správy a provozu komunikační infrastruktury Objednatele, a to v souladu se zásadami činnosti Objednatele stanovenými zejména zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby správy a provozu komunikační infrastruktury Objednatele (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech:

3.1.1 Provoz, správa a údržba CMS 2.0; (dále též služba „2.01“)

3.1.2 Provoz, správa a údržba ITS NGN; (dále též služba „2.05“)

3.1.3 Help Desk-Call Centrum (ITS NGN, CMS 2.0, NIS IZS, DCeGOV); (dále též služba „2.07“)

3.1.4 Bezpečnostní dohledové a monitorovací systémy DCeGOV (dále též služba „2.08“)

3.1.5 Ad-hoc služby (dále též služba „2.09“) a to zejména v následujících oblastech

- a) Řešení Požadavků Objednatele a uživatelů CMS 2.0, realizace služeb dle katalogu služeb CMS
- b) Inicializace služeb CMS 2.0
- c) Realizaci změn a drobných úprav integrovaného aplikačního systému (IAS) a eGON Service Bus
- d) Řešení požadavků na nastavení konfigurací DWDM a MPLS
- e) Zřízení uživatelských služeb CMS 2.0 na základě požadavku uživatele na portálu CMS 2.0 a zabezpečení jejich provozu podle definovaného SLA jednotlivých služeb
- f) Inventury
- g) Další Ad-hoc služby dle požadavků Objednatele.

3.1.6 Provozní dohledové a monitorovací systémy (ITS NGN, CMS 2.0, NIS IZS); (dále též služba „2.11“)

3.1.7 Provoz HW a SW – DCeGOV (dále též služba „2.12“)

3.2 Služby jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) či v Dílčích smlouvách.

Služby jsou vymezeny buď jako:

3.2.1 Paušální Služby (Služby 2.01, 2.05, 2.07, 2.08, 2.11, 2.12), kde je stanovena platba formou paušálu za Základní složku služby (dále jen „**Paušální služby**“). Smluvní strany sjednávají, že Paušální služby budou Objednateli poskytovány na základě samostatné prováděcí smlouvy (dále též „**Dílčí smlouva**“), která bude uzavřena po akceptaci písemné Výzvy Objednatele ze strany Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že na proces objednání Paušálních služeb se nepoužijí ustanovení upravující objednávání Ad hoc služeb;

nebo jako

3.2.2 Ad hoc Služby (Služba 2.09) poskytované na základě písemné objednávky Objednatele a u kterých je stanovena platba dle výkonu (dále jen „**Ad hoc služby**“) učiněné postupem dle odst. 5.1 Smlouvy, a které zahrnují nákup personální kapacity (lidských zdrojů) Poskytovatele či konkrétně specifikovaných plnění nezbytných pro zajištění komunikační infrastruktury Objednatele.

Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám („Výkony Poskytovatele“), nebo s využitím subdodavatelů („plnění třetích stran“). Při poskytování Služeb subdodavatelem, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

3.3 Dílčí smlouvy budou obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) identifikační údaje smluvních stran;
- b) předmět plnění;
 - označení Paušální služby nebo Paušálních služeb
 - dobu, po kterou mají být služby dle Dílčí smlouvy poskytovány
 - parametry SLA, pokud se liší od přílohy č. 1 Smlouvy
- c) cenu za Paušální službu, v členění na cenu za Základní složku služby (tj. ceny za výkony poskytovatele) a předpokládanou cenu za plnění třetích stran.

3.4 Poskytování Paušálních služeb se řídí ustanovením Dílčích smluv a této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními Dílčí smlouvy a Smlouvy má přednost ujednání obsažené v Dílčí smlouvě.

3.5 Smluvní strany sjednávají, že Služby 2.05, 2.07 a 2.11 Smlouvy se týkají i Národního informačního systému integrovaného záchranného systému (NIS IZS) v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č. 1 této Smlouvy.

3.6 Obecné požadavky na poskytování Služeb jsou obsaženy v Příloze č. 2 této Smlouvy.

3.7 Poskytovatel se dále zavazuje aktualizovat po dobu trvání této Smlouvy tzv. projektovou provozně-dokumentační základnu skutečného provedení k projektům (Službám) dle podepsaných akceptačních protokolů (dále jen „**Dokumentační základna**“), ve které jsou obsaženy veškeré dokumenty vztahující se k poskytování jednotlivých Služeb a plnění této Smlouvy jako celku, a to:

3.7.1 podrobná technická specifikace jednotlivých Služeb;

3.7.2 veškeré dostupné specifikace, manuály či licenční podmínky veškerého hardware, software a jiného plnění poskytnutého Objednateli po nabytí účinnosti této Smlouvy;

3.7.3 veškeré dostupné technické podmínky a normy, dle kterých jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány;

3.7.4 veškeré dostupné dokumenty, které se vztahují ke komunikační infrastruktuře Objednatele nebo k poskytování plnění dle této Smlouvy a kterými disponuje Poskytovatel ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy.

Dokumentační základna je rozdělena dle jednotlivých kategorií dokumentů uvedených výše a dle Služeb, ke kterým se vztahuje. Smluvní strany sjednávají, že v případě aktualizace Dokumentační základny nebude k této Smlouvě uzavírán dodatek.

Poskytovatel se zavazuje aktualizovat Dokumentační základnu bez zbytečného odkladu, nejdéle do 60 kalendářních dnů od vzniku skutečností rozhodných pro změnu Dokumentační základny.

- 3.8 Poskytovatel se dále zavazuje aktualizovat po dobu trvání této Smlouvy seznam smluv se subdodavateli, které poskytují plnění třetích stran.
- 3.9 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 3.10 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická či užívací práva a související oprávnění dle čl. 10 této Smlouvy.
- 3.12 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Paušálních služeb ode dne nabytí účinnosti příslušné Dílčí smlouvy, pokud v ní není sjednáno jinak.
- 4.2 Ad hoc služby, mohou být prováděny kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy a to způsobem dle odst. 5.1 (Ad hoc služby).
- 4.3 Místem plnění je Česká republika.
- 4.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (on-site), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, je oprávněn je poskytovat také vzdáleným přístupem (off-site). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Ad hoc služeb

- 5.1 Ad hoc služby budou poptávány dle následujícího postupu:

5.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění Ad hoc služeb. Poskytovatel je povinen na základě jím akceptované Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:

- a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění včetně parametrů služeb, které je v rámci příslušné Ad hoc služby objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
- b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;
- c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně:
 - případného vymezení rolí a počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány;
 - případného vymezení parametrů požadovaného hardware, k jehož nákupu, má dojít, včetně specifikace místa dodání a instalace takového hardware (služby třetích stran); nebo
 - případného vymezení parametrů požadovaného software či maintenance, k jehož pořízení, resp. prodloužení má dojít, včetně specifikace místa, kde bude tento software instalován a implementován (služby třetích stran);
- d) podpis oprávněné osoby Objednatele.

5.1.2 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.1.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele bez zbytečného odkladu písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.1.1 této Smlouvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po doručení Objednávky Poskytovateli. Poskytovatel je též oprávněn Objednávku odmítnout, v případě, kdy by termín pro zahájení a dokončení plnění byl nepřiměřeně krátký, cena v čase a místě neobvyklá, počet člověkodnů nepřiměřeně nízký nebo kdy by jeho personální a/nebo technické kapacity nebyly dostatečné pro splnění celé Objednávky, přičemž tyto skutečnosti je Poskytovatel vždy povinen podrobně odůvodnit a nabídnout Objednateli nejbližší termín, kdy lze plnění realizovat, popř. nejvyšší rozsah plnění, který je schopen Objednateli poskytnout, a to rovněž nejpozději do 5 pracovních dnů po doručení Objednávky Poskytovateli. Neodmítne-li Poskytovatel Objednávku, je povinen ji v této lhůtě 5 pracovních dnů po doručení akceptovat, případně ji akceptovat pouze částečně, to však pouze z výše uvedených důvodů. S akceptací částečného plnění musí Objednatel písemně souhlasit.

5.2 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou, pokud bude odpovídat účelu této Smlouvy

a nebudou dány důvody pro odmítnutí Objednávky ve smyslu odst. 5.1 či **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této Smlouvy, a provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávkou či požadavkem.

5.3 Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby je stanoven jako:

- a) 1 člověkodenní odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby (člověkohodin); nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1/2 člověkohodiny práce, tj. 30 minut práce příslušného člena realizačního týmu; pro vyloučení pochybností se stanoví, že v rámci 1/2 člověkohodiny může být provedeno i více dílčích úkonů; nebo
- b) 1 kus hardware (funkčního celku) nebo jeho komponenty či 1 licence (maintenance).

5.4 Objednatel není povinen vystavit byt' jedinou Objednávku dle této Smlouvy.

Způsob poskytování Služeb

5.5 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.5.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a Dílčí smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 5 pracovních dní, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 5.5.2 poskytovat Služby v souladu se stávajícím stavem infrastruktury Objednatele;
- 5.5.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle Technické specifikace, Dílčí smlouvy a Přílohy č. 3 Smlouvy (dále jen „**SLA**“) a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
- 5.5.4 upozorňovat Objednatele prostřednictvím příslušného manažera služby včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 5.5.5 zajistit v souladu s podmínkami této Smlouvy aktualizace provozní, administrátorské, uživatelské a systémové dokumentace k příslušné Službě;
- 5.5.6 vést při poskytování Služeb dle této Smlouvy provozní záznamy (dále jen „**Provozní záznamy**“) v souladu s čl. 3 Přílohy č. 2 této Smlouvy;
- 5.5.7 kdykoli na požádání poskytovat Objednateli zápisy z Provozních záznamů, přičemž Objednatel je oprávněn tyto zápisy užít dle svého uvážení;

- 5.5.8 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy dle svých možností kapacity pracovníků s kompetencí dostatečnou k poskytnutí příslušné Služby, resp. dílčího plnění;
- 5.5.9 s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání (viz v podrobnostech čl. 6 této Smlouvy);
- 5.5.10 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.5.11 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.5.12 i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle odst. 14.5 této Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, jsou-li tyto úkony provedeny a nejsou-li náklady za tyto úkony součástí ceny za příslušné Služby, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 5.5.13 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl Objednatelem předem prokazatelně seznámen;
- 5.5.14 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí;
- 5.5.15 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 5.5.16 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem prokazatelně obeznámil;
- 5.5.17 dodržovat při přístupu do datové sítě Objednatele oprávněným pracovníkem Poskytovatele stejné podmínky, jaké jsou kladeny na pracovníky Objednatele a s nimiž byl Poskytovatel Objednatelem předem prokazatelně seznámen;
- 5.5.18 zajistit, aby pracovník Poskytovatele vstupující do objektů Objednatele navštěvoval pouze určené prostory po nezbytně nutnou dobu, a v případě, že se jedná o objekt v režimu dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací

- 5.5.19 neznemožnit Objednateli šifrování datové komunikace a pasivní monitorování komunikační infrastruktury;
 - 5.5.20 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.5.21 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.5.22 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 5.5.23 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
 - 5.5.24 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;
 - 5.5.25 jakékoliv dokumenty zpracovávané Poskytovatelem dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost k odstranění těchto pochybností.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele veškerou nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.7 Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen a které upravují organizaci poskytování plnění dle této Smlouvy (dále pro účely tohoto odstavce též jen „**projekt**“) včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu, zejména dokumenty Popis interních procesů - Change management a Popis interních procesů - Release management, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb a se kterými byl Poskytovatel předem prokazatelně seznámen.
- 5.8 Pro identifikaci a příjem hlášení incidentů a další komunikaci ohledně Služeb je zřízeno středisko technické podpory Objednatele (dále jen „HelpDesk“) s následujícími zásadami:

5.8.1 Poskytovatel je povinen provozovat HelpDesk po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

5.8.2 Objednatel je povinen hlásit všechny Incidenty, které nevznikly automaticky, pouze prostřednictvím pracoviště HelpDesk.

5.8.3 Informace o výskytu Incidentů jsou na pracoviště HelpDesk předávány následujícími způsoby: HelpDesk

- telefonicky, e-mailem, API, nebo přes určený elektronický portál
- automaticky, prostřednictvím dohledových systémů Poskytovatele. Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem obsah jakéhokoliv hlášení Incidentu a níže uvedené údaje vztahující se k Incidentu a Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je po potřebnou, ve smlouvě stanovenou dobu.

5.8.4 Objednatel zajistí, aby se na pracoviště HelpDesk předávaly úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv Incidentu, které jsou důležité pro jeho řešení, a to jak během prvotního ohlášení Incidentu, tak i posléze až do jeho vyřešení.

5.8.5 Objednatel se navíc zavazuje takové informace neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat na HelpDesk veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně důležité pro odstranění či ukončení Incidentu.

Monitoring a reporting

5.9 Poskytovatel se zavazuje od zahájení poskytování každé z Paušálních Služeb zahájit monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně takové Služby v rozsahu umožňujícím Objednateli sledování veškerých požadovaných SLA parametrů Služby dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě (dále jen „**Monitoring**“). Minimální požadavky na systém Monitoringu jsou:

- Zobrazení kritických událostí (events) na pracovišti Dohledového centra,
- Evidence a zaznamenání událostí (events) pro výpočet SLA,
- Automatické zpracování kritických událostí (events) do řešitelských tiketů,
- Dostupnost systému monitoringu 24x7.

Další specifikace Monitoringu specifikace včetně údajů zaznamenaných Monitoringem přístupných Objednateli on-line budou stanoveny výslovnou a odsouhlasenou dohodou Objednatele a Poskytovatele.

5.10 Na základě Monitoringu budou Poskytovatelem vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou

Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v Příloze č. 1 - Technické specifikaci.

- 5.11 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu ke sledovanému období uvedenému pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v Technické specifikaci (dále jen „**Sledované období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději v termínu dle odst. 7.4 Smlouvy. Reporty budou současně přístupné Objednateli on-line, bude-li to s ohledem na charakter konkrétního monitorovaného parametru a způsobu jeho kontroly možné.
- 5.12 Sledované období je 1 kalendářní měsíc.
- 5.13 Reporty podléhají schvalování Objednatelem (nejde o akceptační proceduru). Nebyly-li Služby poskytnuty řádně, bude Report vyčíslovat příslušnou slevu z ceny dle odst. 16.1 Smlouvy.
- 5.14 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti provádět Monitoring či Reporty dle odst. 5.9 a násl. této Smlouvy, má se za to, že Služby dle této Smlouvy nebyly poskytnuty řádně, pokud Poskytovatel neprokáže opak.
- 5.15 Překročení resp. nedosažení hraničních hodnot monitorovaných SLA parametrů, jejichž překročení, resp. nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA, resp. za incident bude rozhodné pro vyhodnocení vzniku incidentů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

6. SPRÁVA MAJETKU OBJEDNATELE

- 6.1 Majetek Objednatele (hmotný i nehmotný), u něhož bude Poskytovatel zajišťovat provoz, servis a rozvoj či jehož prostřednictvím budou poskytovány Služby, je vymezen v Příloze č. 8 této Smlouvy (dále také jen „**Infrastrukturní majetek**“). Smluvní strany prohlašují, že Infrastrukturní majetek je ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy přiměřený stávajícímu rozsahu činností, které tvoří součást Služeb dle této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn užívat Infrastrukturní majetek či jiné prostředky Objednatele pouze pro plnění této Smlouvy či pro jiné potřeby Objednatele či jím zřízených, založených subjektů nebo subjektů Objednatelem zřízených. V ostatních případech je Poskytovatel oprávněn užívat Infrastrukturní majetek či jiné prostředky Objednatele pouze s výslovným, a písemným souhlasem Objednatele.
- 6.3 Objednatel se dále zavazuje informovat Poskytovatele o jakýchkoli změnách Infrastrukturního majetku, ať již ze strany zaměstnanců Objednatele nebo ze strany třetích osob. V případě porušení této informační povinnosti Objednatele nenese Poskytovatel odpovědnost za poskytování příslušné Služby v rozsahu, v němž byla taková Služba negativně ovlivněna jejím nedodržením.

- 6.4 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k jednotlivým částem Infrastrukturního majetku v rozsahu nezbytném pro poskytování příslušných Služeb dle této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel je v každém kalendářním roce účinnosti této Smlouvy povinen na výzvu Objednatele poskytnout součinnost při provedení fyzické inventury Infrastrukturního majetku, a to v průběhu provádění periodické inventury ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a v souladu s vyhláškou č. 270/2010 Sb., o inventarizaci majetku a závazků. Objednatel je povinen doručit Poskytovateli výzvu k součinnosti nejpozději 15 pracovních dní před požadovaným termínem poskytované součinnosti.
- 6.6 Objednatel prohlašuje, že má k dispozici veškeré licence k software (včetně podpory takového software) potřebné k řádnému zajišťování Služeb. Objednatel prohlašuje, že zajistí, aby Poskytovatel byl oprávněn k užívání příslušného software nutného k poskytnutí příslušné Služby.
- 6.7 Poskytovatel je povinen sledovat s odbornou péčí potřebu nákladů do Infrastrukturního majetku k zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy a je povinen o takové potřebě v dostatečném předstihu informovat Objednatele. Poskytovatel je povinen nejméně 1x ročně, ne však dříve než 4 měsíce po poslední zprávě, zaslat Objednateli písemnou zprávu o stavu Infrastrukturního majetku jako celku, resp. případných technologických celků. Dále je Poskytovatel povinen v Reportu či ve Výkazu plnění informovat Objednatele o konkrétním návrhu způsobu obnovy prvku (včetně přesné specifikace nového prvku, který by měl původní prvek nahradit, popř. jiného způsobu obnovy prvku) v případě, kdy je pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy nutné původní prvek Infrastrukturního majetku obnovit. Pokud se Poskytovatel současně dozví o nezbytné a neodkladné potřebě nákladů do Infrastrukturního majetku k zajištění řádného poskytování Služeb dle této Smlouvy, je povinen o takové potřebě Objednatele písemně informovat do 10 pracovních dnů od okamžiku, kdy tuto potřebu nákladů do Infrastrukturního majetku zjistil. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel plně odpovědný za prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy či škodu tímto způsobenou.
- 6.8 Náklady na běžnou údržbu a obnovu Infrastrukturního majetku nese Objednatel. V případě, že řádné poskytování Služeb bude ohroženo z důvodu nezpůsobilosti některé části Infrastrukturního majetku, Poskytovatel, s předchozím souhlasem Objednatele, zpracuje návrh technického řešení, které povede k obnově Infrastrukturního majetku. V tomto návrhu Poskytovatel průkazně doloží, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služby, a to zejména prostřednictvím příslušných měření, případně vyjádření nezávislých odborníků. Objednatel je následně oprávněn poptat obnovu Infrastrukturního majetku způsobem dle odst. 5.1 této Smlouvy. V případě, kdy Poskytovatel průkazně doložil, že příslušný Infrastrukturní majetek již není způsobilý k plnění všech parametrů pro řádné poskytování Služby, a Objednatel obnovu Infrastrukturního majetku neprovede, není Poskytovatel odpovědný za prodlení s poskytováním takové Služby či za vady takové Služby, které byly

prokazatelně způsobené neprovedením takové obnovy Infrastrukturního majetku navrhované Poskytovatelem.

- 6.9 Pokud Infrastrukturní majetek vykáže poruchu, která bude mít přímý vliv na řádné poskytování Služby a která nebude moci být odstraněna pouhým servisním zásahem a kdy příslušná část Infrastrukturního majetku bude muset být nahrazena částí novou, je Poskytovatel povinen připravit návrh dočasného řešení problému do doby náhrady příslušné části Infrastrukturního majetku Objednatelem. Nebude-li příslušná část Infrastrukturního majetku Objednatelem nahrazena, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené touto skutečností.

V případě, kdy je v rámci řešení incidentu přijímáno bezodkladné nápravné opatření v zájmu zajištění plnění služeb sjednaných touto smlouvou nebo k odvrácení bezprostředně hrozících škod, je Poskytovatel oprávněn zasáhnout do infrastruktury Objednatele (např. instalace náhradních dílů, výměna nefunkčních komponentů). Objednatel je v takovém případě povinen umožnit Poskytovateli bezodkladný přístup k vlastním skladovým zásobám náhradních dílů, není-li příslušný díl k dispozici, může Poskytovatel se souhlasem Objednatele a/nebo vlastníka infrastruktury zajistit díl vlastní, je-li to možné. Zajistí-li náhradní díly (vlastní) Poskytovatel, je Objednatel následně povinen uhradit všechny prokázané náklady Poskytovatele související s jejich pořízením a logistikou a převzít majetek nově instalovaný v rámci infrastruktury Objednatele do své majetkové evidence.

- 6.10 V případě, že Objednatel bude zamýšlet prostřednictvím třetích osob realizaci plnění, které by mohlo mít dopad na Infrastrukturní majetek či jeho funkčnost (dále jen „**Zásah do infrastrukturního majetku**“), se Objednatel zavazuje oznámit Poskytovateli svůj úmysl provést Zásah do infrastrukturního majetku nejméně 10 pracovních dní před jeho plánovaným uskutečněním. Součástí takového oznámení Objednatele musí být podrobná specifikace Zásahu do infrastrukturního majetku. Poskytovatel, na základě obdržené podrobné specifikace Zásahu do infrastrukturního majetku, se k návrhu vyjádří bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dní poté, co o něm byl Objednatelem informován, přičemž udělení souhlasu s takovýmto Zásahem do infrastrukturního majetku je Poskytovatel oprávněn odmítnout pouze v případě, kdy Poskytovatel prokáže, že by takový Zásah do infrastrukturního majetku vedl či mohl vést k nemožnosti řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy. V případě, kdy Objednatel provede Zásah do infrastrukturního majetku bez vyrozumění a souhlasu Poskytovatele a Poskytovatel současně prokáže, že takový Zásah do infrastrukturního majetku vedl k nemožnosti řádně poskytovat Služby dle této Smlouvy, není Poskytovatel odpovědný za neplnění SLA způsobené Zásahem do infrastrukturního majetku.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena Paušálních služeb je stanovena v Příloze č. 1 Smlouvy.

V Dílčí smlouvě mohou sjednat smluvní strany cenu Paušálních služeb odchylně, avšak ke zvýšení těchto cen může dojít jen za předpokladu změny parametrů služby požadovaných Objednatelem.

Cena Ad hoc služeb je stanovena v Příloze č. 1

Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkodenní, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodenní vykázaný na příslušném Výkazu plnění (jak je tento pojem definován níže) nepřevyší objem člověkodenní sjednaný postupem dle odst. 5.1 této Smlouvy.

Poskytovatel prohlašuje, že je schopen poskytovat službu v definovaných parametrech (Paušální služby) či definovaných rolích (Ad hoc služby) po celou dobu účinnosti této Smlouvy za ceny uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy.

7.2 K cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši dle účinných právních předpisů. Objednatel se zavazuje uhradit cenu ve lhůtě splatnosti včetně připočtené daně z přidané hodnoty. Z hlediska uplatňování DPH se poskytování Paušálních služeb a Ad hoc služeb podle této Smlouvy považuje za soustavnou činnost, přičemž činnosti specifikované v jednotlivých vystavených fakturách představují dílčí plnění Paušálních služeb a Ad hoc služeb poskytovaných Objednateli dle této Smlouvy.

7.3 Cena bude Objednatelem hrazena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 7 Smlouvy.

7.4 Cena Služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále také jen „faktura“), přičemž proces jejího vystavení bude probíhat dle postupu stanoveného v čl. 7.5 a násl. této Smlouvy.

7.5 Fakturace Paušálních služeb

Fakturace Základní složku ceny Paušálních služeb (tj. vyjma plateb třetím stranám) bude probíhat měsíčně po akceptaci plnění dle čl. 9 Smlouvy..

Další podmínky:

- a) V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce nebo byly poskytovány v nižším rozsahu než sjednaném dle odst. 4.1 Smlouvy, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
- b) Cena Základní složky Služby (tj. vyjma platby třetím stranám) bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v Příloze č. 1 a 3 této Smlouvy.

- c) Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za Základní složky ceny vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle odst. 16.1 této Smlouvy a Přílohy č. 3 Smlouvy

Fakturace za služby třetích stran bude fakturována samostatně. Smluvní strany sjednávají, že část ceny Služeb spočívající v platbách třetím stranám, bude Objednateli Poskytovatelem účtována ve stejné výši, jakou je Poskytovatel povinen těmto třetím stranám uhradit. Daňové doklady (faktury) vystavené třetími stranami či jiné doklady prokazující poskytnutí plnění budou přílohou daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel zohlední ve výši fakturace i případné slevy uplatněném vůči třetím stranám. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude datum akceptace plnění, tj. podpis Akceptačního reportu. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že částky za platby třetím stranám jsou uvedeny v Dílčí smlouvě a odráží uzavřené závazky Poskytovatele vůči třetím stranám a délku jejich trvání. Případné změny závazků podléhají souhlasu Objednatele.

7.6 Fakturace Ad hoc služeb

Fakturace Ad hoc služeb bude probíhat měsíčně po akceptaci plnění dle č. 9 této Smlouvy, jehož součástí bude Akceptační report, jehož nedílnou součástí je výkaz plnění, který bude obsahovat

- vymezení seznamu rolí a počtu člověkodnů
- či jiných jednotek Služby poskytnutých v daném kalendářním měsíci

(dále jen „Výkaz plnění“)

V případě, že je součástí Ad hoc služeb i platba třetím stranám, bude součástí Výkazu plnění i vyčíslení plateb třetím stranám. Smluvní strany sjednávají, že část ceny Služeb spočívající v platbách třetím stranám bude Objednateli Poskytovatelem účtována ve stejné výši, jakou je Poskytovatel povinen těmto třetím stranám uhradit. Daňové doklady (faktury) vystavené třetími stranami či jiné doklady prokazující poskytnutí plnění budou přílohou daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel zohlední ve výši fakturace i případné slevy uplatněném vůči třetím stranám.

7.7 Cena za poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené nejdříve ke dni podpisu Akceptačního reportu Objednatelem, a nejpozději do 3 pracovních dnů podpisu Akceptačního reportu Objednatelem.

Každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem podpisu Akceptačního reportu. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Reportu či Výkazu plnění, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení vystavit fakturu na rozporovanou část plnění. Je však oprávněn Akceptační report použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu, který nebyl Objednatelem zpochybněn. Poskytovatel je oprávněn cenu rozporovaného plnění fakturovat až po jeho

Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat Akceptační protokol (včetně Report či Výkaz plnění) nebo jinou přílohu dle odst. 7.5 a 7.6 této Smlouvy.

Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli, s výjimkou faktur doručených Objednateli od 15. prosince do 31. ledna, jejichž splatnost je stanovena na 60 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení.

- 7.8 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet prokazatelným doručením opravené faktury.
- 7.9 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu příjemce.
- 7.10 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 7.11 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 7.12 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena

- 7.13 Smluvní strany berou na vědomí, že cena Základní složky služby se může měnit a to zejména při změně nákladových cen Poskytovatele či s ohledem na další skutečnosti, které mohou mít vliv na cenu poskytované Základní složky služby (zvýšené riziko Poskytovatel spojené s poskytováním služeb apod.). Z tohoto důvodu na základě výzvy kterékoliv ze Smluvních stran druhé Smluvní straně projednají Smluvní strany, zda je nutné měnit tuto cenu Základní složky služby s ohledem na výše uvedené skutečnosti. Tyto musí být navrhující stranou náležitě odůvodněny. Změna ceny Základní složky služby je možná jen na základě dodatku odsouhlaseného oběma smluvními stranami.
- 7.14 Maximální částka uhrazená dle této Smlouvy je dána celkovým finančním limitem ve výši 251 220 045 Kč bez DPH, tj. 303 976 254,45 Kč s DPH.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb této Smlouvy, a to včetně zřízení nové Služby. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 8.3 Jakékoliv změny Služeb vyjma:

- provozních změn Služeb nepředstavující pro Poskytovatele nutnost vynaložení dodatečných nákladů spojených s poskytováním Služeb;
- materiálních změn Služeb ovlivňující výši nákladů vynaložených Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Služeb, spočívající zejména v/ve kvantitativní či kvalitativní úpravě parametrů poskytovaných Služeb, a to za předpokladu, že touto změnou služby nedojde ke změně ceny za poskytování příslušné Služby o více než 30 % oproti ceně Služby při nabytí účinnosti této Smlouvy
- dalších skutečností předpokládaných touto Smlouvou

musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

- 8.4 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován Objednatel, ať již na něj Smlouva odkazuje výslovně, nebo jen obecně, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 15 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem (nestanoví-li Objednatel lhůtu delší) nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. V opačném případě je Poskytovatel povinen bezodkladně vyzvat Objednatel k jednání o Poskytovatelem sdělených výhradách. V případě shody týkající se sdělených výhrad, jakož i v případě, že se bude mít za to, že Poskytovatel dokument či jeho aktualizaci akceptuje, bude mezi smluvními stranami uzavřen dodatek k této Smlouvě, kterým bude dokument začleněn do závazných podmínek této Smlouvy. Dodatek dle předchozí věty bude mezi smluvními stranami uzavřen ve lhůtě 30 pracovních dnů od ukončení jednání o sdělených výhradách, nebo, v případě, že se bude mít za to, že Poskytovatel dokument či jeho aktualizaci akceptuje, od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 19.1 této Smlouvy.

9. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 9.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatel na základě podpisu Akceptačního reportu
- 9.2 V případě Paušálních služeb předloží Poskytovatel do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Služba poskytována, Objednateli ve vztahu ke každé z Paušálních Služeb Reporty dle odst. 5.10.
- 9.3 V případě Ad hoc služeb, předloží Poskytovatel do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly Ad hoc služby poskytovány Objednateli ve vztahu k Ad hoc službám měsíční Výkaz plnění, v němž byly Ad hoc služby poskytovány.
- 9.4 Objednatel je povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů přiložený Akceptační protokol, včetně Reportu či Výkazu plnění, schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti, přičemž k tomuto je oprávněn využít rovněž údaje dle odst. 5.9 a 5.10 této Smlouvy; pokud se Objednatel v této lhůtě nevyjádří, považuje se Akceptační protokol (včetně přiložených Reportů či Výkazů plnění) za schválený. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Akceptačnímu protokolu (včetně Reportu či Výkazu plnění), zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.

- 10.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci hmotné, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem zaplacení. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi hmotnými poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 9 Smlouvy Objednatelem, nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci nebo pokud se Poskytovatel zavázal poskytnout dle Přílohy č. 1 Smlouvy delší záruční dobu. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí věci nebo Služby poskytované dle této Smlouvy software, vztahuje se záruka i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto čl. 10 se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle této Smlouvy, která byla předána Objednateli, ať již postupem dle odst. 0 Smlouvy nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 10.2 V případě, kdy je výsledkem Služeb dle této Smlouvy plnění, které 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“), naplňuje znaky autorského díla či je za autorské dílo ve smyslu autorského zákona považováno (dále společně jen „autorská díla“), je k tomuto plnění poskytována licence v rozsahu umožňujícím Objednateli užívat autorská díla k účelu uvedenému v této Smlouvě a smluvně definovaném rozsahu. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby 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 výsledek Služeb a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat 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 nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít. Účinnost licence nastává okamžikem úplného zaplacení součásti výsledku Služeb, který příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným pouze k provedení akceptace příslušného výsledku Služeb. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.

- 10.3 Bez ohledu na výše uvedený odst. 10.2 platí, že bude-li předmětem Služeb dle této Smlouvy pořízení licencí či podlicencí k software třetích stran, budou se licenční podmínky k takovému software řídit licenčními podmínkami vykonavatele majetkových práv k takovému software či osoby poskytující licence nebo podlicence k takovému software.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

11. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE

- 11.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
- 11.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 3.12 Smlouvy,
 - 11.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software či
 - 11.1.3 využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.
- spojeny jednorázové či pravidelné poplatky,
- budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud Technická specifikace nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem. Poskytovatel bude řádně a včas informován o prodloužení platnosti užívaných licencí.
- 11.2 Stanoví-li Technická specifikace, že výše uvedené poplatky (nebo některé z výše uvedených poplatků) mají být hrazeny Poskytovatelem, zavazuje se Objednatel poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro splnění této povinnosti.

12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),

- 12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezveřejní nebo jiným způsobem nepředá či nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 se nepovažují:
- 12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 12.3.2 orgány smluvních stran s rozhodovací pravomocí a jejich členové,
 - 12.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
 - 12.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
- 12.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZOOÚ, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Podrobně jsou povinnosti smluvních stran v souvislosti se zpracováním osobních údajů upraveny v Příloze č. 9 této Smlouvy.
- 12.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

- 12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 12.8 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 12.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 12.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 12.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 12.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 12.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 12.9.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 12.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a zveřejněné na příslušných webových stránkách za přiměřeného užití právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek.
- 12.10 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn za přiměřeného užití právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek (a co do povinností stanovených zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v případě odst. 12.10.1 a 12.10.2 Smlouvy i za užití tohoto zákona), uveřejnit:
- 12.10.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 12.10.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a

- 12.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 12.12 Poruší-li smluvní strany povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je každá se stran, která takovou povinnost poruší povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé prokazatelné porušení takové povinnosti.
- 12.13 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.14 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.

13. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 13.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 13.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Ad hoc služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 13.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 6 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 13.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 pracovních dnů. V případě takové změny oprávněných osob není nezbytné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

14. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

- 14.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 14.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 13 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 14.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.
- 14.5 V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.5.12 Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla určená dle Přílohy č. 6 Smlouvy, které musí být po provedení takového úkonu potvrzeno způsobem dle odst. 14.4 Smlouvy. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatele mohou stanovit tyto procedury odlišně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě strany jsou s dohodnutým postupem srozuměny.
- 14.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu.
- 14.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 pracovních dnů.
- 14.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 15 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 14.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly 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.

Jednání SLM týmu

- 14.10 Poskytovatel prostřednictvím oprávněné osoby v záležitostech technických svolá v průběhu každého kalendářního měsíce (zpravidla mezi 20. a 25. dnem kalendářního měsíce) jednání Service Level Management týmu, složeného ze stejného počtu zástupců Objednatele a Poskytovatele (dále jen „**SLM tým**“) za účelem kontroly poskytování

Služeb v předchozím kalendářním měsíci a vyhodnocení dodržování SLA. Na tomto jednání se budou projednávat zejména následující záležitosti:

- 14.10.1 věcné otázky poskytování Služeb a dodržování SLA v předchozím kalendářním měsíci;
- 14.10.2 Projednání sankcí za incidenty v předchozím kalendářním období;
- 14.10.3 případná potřebná nápravná opatření ve vztahu k poskytování Služeb a dodržování SLA (zejména ve vztahu k dodržování Kvalitativních ukazatelů služby); a
- 14.10.4 stanovení termínu dalšího jednání.

Eskalace

- 14.11 V případě, kdy nebude možné vyřešit konkrétní požadavek Objednatele, Objednávku či incident ve smyslu dle Technické specifikace (dále pro účely tohoto článku jen „**Předmět eskalace**“) na běžné úrovni prostřednictvím příslušných pracovníků obou smluvních stran, případně při neúměrném časovém prodlužování jejich řešení, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna využít procesu eskalace.
- 14.12 Eskalace se zahajuje oznámením Předmětu eskalace oprávněné osobě v technických záležitostech druhé smluvní strany, jak jsou tyto uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy. Nedojde-li k vyřešení Předmětu eskalace na základě opatření oprávněných osob v technických záležitostech či nebudou-li tyto osoby schopny nebo ochotny potřebná opatření oprávněny na jejich úrovni přijmout, postoupí Předmět eskalace k řešení dalšímu eskalačnímu stupni dle eskalačního schématu.
- 14.13 Další eskalační stupeň vyřeší Předmět eskalace v eskalační době. Nepodaří-li se vyřešit Předmět eskalace v eskalační době ani na vyšším eskalačním stupni, postupuje se k jeho řešení dalšímu eskalačnímu stupni. Eskalační doba, vymezení osob zajišťujících proces eskalace a eskalační schéma jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy; v odůvodněných případech je však Objednatel oprávněn postoupit Předmět eskalace na vyšší eskalační stupeň i před uplynutím eskalační doby.
- 14.14 Zpráva o eskalaci incidentu na vyšší eskalační stupeň se předává prostřednictvím HelpDesku na všechny nižší eskalační úrovně.

15. NÁHRADA ŠKODY

- 15.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 15.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a 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.
- 15.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**vyšší moc**“).
- 15.4 Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Vyšší mocí se pro účely této Smlouvy rozumí ve vztahu k nově poptávaným činnostem v rámci Ad hoc služeb též podání námitek stěžovatele ve smyslu ustanovení příslušných právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek, jakož i řízení vedené u Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „**Úřad**“) s výjimkou případů, kdy Úřad (či odvolací orgán) konstatuje porušení práv a povinností Poskytovatele vyplývajících z příslušných právních předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek.
- 15.5 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení.
- 15.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 15.7 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 15.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy, a to pouze v rozsahu přesahujícím výši smluvní pokuty či slevy.
- 15.9 Úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout jako možný následek jednoho či více porušení smluvních povinností, může činit maximálně výši Základní ceny služby skutečně uhrazené Objednatelem za dobu trvání této Smlouvy.

- 16.1 V případě, že v kterémkoliv Sledovaném období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby či podslužby poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny a to z ceny ze Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu uvedenou v Příloze č. 1 (dále jen „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu, ke které dané nedodržení SLA vztahuje za Sledované období.

Kreditace se nevztahuje na Platby třetím stranám.

- 16.2 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost přijmout či realizovat Objednávku či požadavek vznesený Objednatelem nebo provést veškeré kroky požadované Smlouvou v souvislosti s takovou Objednávku či požadavkem dle odst. 5.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, a to za každou jednotlivou Objednávku či požadavek, maximálně však do výše 15 % z ceny konkrétního požadovaného plnění.
- 16.3 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost vést a zaznamenávat v Provozních záznamech zápisy s uvedením údajů dle kapitoly (článku) 4 Přílohy č. 2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 16.4 V případě, že Poskytovatel poruší ustanovení odst. 6.2 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý den, kdy tuto povinnost poruší.
- 16.5 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 9.2 či 9.3 této Smlouvy, je povinen Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti, nedohodnou-li se strany jinak.
- 16.6 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování smluvní pokuty.
- 16.7 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

17. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 17.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti po splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018 nebo do vyčerpání celkového finančního limitu Služeb ve výši 251 220 045 Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 17.3 Smluvní strany ukončí tuto Smlouvu dohodou za předpokladu uzavření jiného smluvního ujednání pokrývající poskytování Služeb definovaných touto Smlouvou.

- 17.4 Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 17.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 17.5.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit či způsobí výpadek celé komunikační infrastruktury Objednatele či její podstatné části odpovídající nejméně 15 % komunikační infrastruktury Objednatele;
 - 17.5.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než 30 pracovních dní a nezjedná nápravu ani do 15 pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
 - 17.5.3 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 17.5.4 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona);
 - 17.5.5 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byt' jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 17.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinností, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 30 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 17.7 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 17.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 17.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
- 17.10 Objednatel je oprávněn kdykoli vyvolat mimořádné jednání s Poskytovatelem v případě, že se má změnit vlastnická struktura Poskytovatele tak, že vlastníkem Poskytovatele již nadále nebude Česká republika (dále jen „**Rozhodné skutečnosti**“). Za vztah České

republiky jako vlastníka Poskytovatele se rozumí vztah zakladatele státního podniku, jediného společníka obchodní společnosti nebo jiný obdobný vztah, ať už přímý nebo nepřímý. V takovém případě je Poskytovatel k výzvě Objednatele povinen zúčastnit se jednání s Objednatelem v termínu určeném Objednatelem. Účelem jednání bude revize smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem a ověření zachování smluvních a kontrolních mechanismů, kterými Objednatel disponuje podle zvláštních právních předpisů a této Smlouvy ve vztahu k poskytování Služeb (dále jen „**Kontrolní mechanismy**“), pro případ, že nastane nebo nastala některá z Rozhodných skutečností. V případě, že Objednatel bude pro zachování nebo posílení Kontrolních mechanismů požadovat změnu této Smlouvy nebo poskytnutí jiné formy zajištění, zavazuje se Poskytovatel uzavřít dodatky k této Smlouvě či smlouvy požadované Objednatelem nebo poskytnout požadované zajištění. Odmítne-li Poskytovatel s Objednatelem uzavřít požadované dodatky či smlouvy nebo poskytnout požadované zajištění do 3 měsíců poté, co byla ze strany Objednatele příslušná výzva k jednání či k poskytnutí zajištění předána Poskytovateli (nebyla-li Objednatelem stanovena lhůta delší), je Objednatel oprávněn zcela nebo zčásti vypovědět tuto Smlouvu, a to s výpovědní dobou 3 měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do 60 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak; změna Smlouvy bude účinná k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik stanoven, pak změna Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takovéto dohody. Při uzavírání takové dohody budou respektovány veškeré limity vyplývající ze zákonné úpravy zadávání veřejných zakázek.
- 19.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li

z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

- 19.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 19.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 19.5 Objednatel si vyhrazuje právo zastavit průběh plnění předmětu veřejné zakázky, resp. smlouvy a rovněž jednostranně Smlouvu ukončit a ke konci měsíce následujícího po oznámení této skutečnosti poskytovateli, a to bez jakékoliv sankce či náhrady za nedokončené plnění. Uvedené právo objednatel na přerušení smlouvy anebo ukončení smlouvy dodavatel plně respektuje, a to bez jakýchkoliv dalších podmínek, které by omezovaly toto právo objednatel.
- 19.6 Započtení na pohledávky vzniklé z této Smlouvy vůči Objednateli se nepřipouští.
- 19.7 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- | | |
|---------------|--|
| Příloha č. 1: | Technická specifikace Služeb a SLA |
| Příloha č. 2: | Obecné požadavky na poskytování Služeb |
| Příloha č. 3: | Měření SLA a kreditace |
| Příloha č. 4: | Dokumentační základna |
| Příloha č. 5: | Součinnost Objednatele |
| Příloha č. 6: | Oprávněné osoby a osoby zúčastněné na procesu eskalace |
| Příloha č. 7: | Infrastrukturní majetek |
| Příloha č. 8: | Zpracování osobních údajů |

- 19.8 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V *Roze* dne 3. 4. 2017



ra

Milan Chovanec
ministr

V *Roze* dne 6. 11. 2017



Národní agentura pro komunikační
a informační technologie, s. p.,

Alan Ilczyszyn
ředitel