

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: RCZ-2018-Z010

Smluvní strany

Statutární město Teplice

sídlo: náměstí Svobody 2, 415 95 Teplice

IČ: 00266621

DIČ: CZ00266621

spisová značka OR: Klikněte sem a zadejte text.

Zastoupená: Ing. Richard Frontz

[REDACTED]

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

AutoCont CZ a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

IČ: 47676795

DIČ: CZ47676795

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814

[REDACTED]

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

I. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí také jako „Poskytovatel“.

II. DEFINICE POJMŮ

1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

AC SOC – bezpečnostní tým lidí využívající primárně technologického nástroje SIEM (Security Incident and Event Management) a vlastního know-how pro poskytování Služeb bezpečnostního charakteru za účelem předcházení Kybernetickým bezpečnostním incidentům.

BE (Best Effort) – hodnota parametru znamenající, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

Bezpečnostní monitoring – kontinuální sběr logů a flow z definovaných Prvků IT, jejich ukládání korelace za účelem identifikace a ochrany před Kybernetickými bezpečnostními incidenty.

Bezpečnostní dohled – kontinuální sběr logů a flow z definovaných Prvků IT, jejich ukládání korelace za účelem identifikace a ochrany před Kybernetickými bezpečnostními incidenty včetně jejich analýzy, návrhu řešení, řízení jejich životního cyklu a komunikace s Třetími stranami.

Bodová hodnota, bod - číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.

Člověkohodina - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkoden - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře.

Doba odezvy (Response time) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Dostupnost - procentuální vyjádření reálné dostupnosti vůči Plnému měsíčnímu fondu, uvádí se v procentech.

Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo služby IT.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery, čtečky).

Konzultační požadavek - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.

Kybernetická bezpečnostní událost (KBU) - událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací.

Kybernetický bezpečnostní incident (KBI) - je narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku Kybernetické bezpečnostní události.

Kybernetický prostor – je digitální prostředí umožňující vznik, výměnu a zpracování informací, tvořené Informačními systémy a službami a sítěmi elektronických komunikací.

Monitorování, Monitoring - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

- Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
 - žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Provozní kontroly nebo správy Prvku IT

Pravidla změnového řízení – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup

realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

Servisní požadavek – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

Provozní kontrola, správa - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.

Vzdálený přístup, Vzdálené připojení – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Změnový požadavek, Změna – žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT.

III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem Plnění podle této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.

IV. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení.
 - Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference.
 - Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.

V. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

1. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
2. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu Plnění dle čl. III této Smlouvy, se mohou smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
3. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu.
4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje.

Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
5. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
6. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskyvatele fyzický a zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb. Plánovaná přerušení Vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskyvatele.
7. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
8. Objednatel je povinen o prováděných Změnách, zásazích, nebo případných odstávkách, které by mohly ovlivnit Informační systém Objednatele, případně omezit, nebo znemožnit poskytování souvisejících Servisních služeb Poskyvatele, neprodleně informovat Poskyvatele prostřednictvím Servis Desku Poskyvatele.
9. Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie, potřebný pro provoz Informačního systému Objednatele, který je předmětem Servisních služeb. Plánované přerušení dodávek je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskyvatele.
10. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskyvatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na období ode dne její účinnosti do 28.2.2019.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran. Účinnosti nabývá smlouva zveřejněním v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o registru smluv.
3. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele i Poskyvatele bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
4. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. V. této Smlouvy za Servisní služby skutečně do doby odstoupení řádně realizované.
5. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
6. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

7. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky. Seznam Prvků IT (Příloha č. 2, bod 2.4) lze měnit dohodou smluvních stran formou oboustranného odsouhlaseného zápisu. Tento zápis se pak stává další přílohou Smlouvy.
8. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.

VIII. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

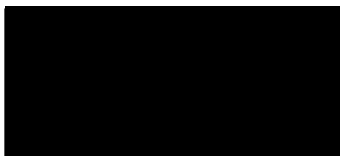
Příloha č. 2 - Úroveň Služeb podpory

Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

Příloha č. 4 - Cenová kalkulace

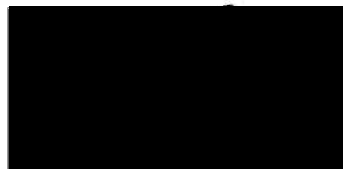
Za Poskytovatele:

V Teplicích dne 9.3.2018



Za Objednatele:

V Teplicích dne 12.3.2018



Ing. Richard Frontz



Příloha č. 1

Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

1. **Právní subjektivita AutoCont CZ a.s.**
 - 1.1. AutoCont CZ a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
 - 1.2. AutoCont CZ a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 814.
 - 1.3. Sídlo AutoCont CZ a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Homoponi 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Homoponi 3322/34, Česká republika.
 - 1.4. Identifikační číslo (IČ) AutoCont CZ, a.s. je: 47676795
 - 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AutoCont CZ, a.s., je: CZ47676795.
2. **Definice pojmů**
 - 2.1. **Akceptace** – právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v možnostech, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo částí smluv.
 - 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
 - 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatel a zpět, zhruba času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatel.
 - 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace také informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu tvorby Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezvládněno na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
 - 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
 - 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Dita.
 - 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavěšení, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Dita. Např. nastavení prostředí, zavedení informačního systému pomocí zákaznického vývoje softwaru, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, výškolení Koncových uživatelů apod.
 - 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
 - 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatel, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využití Plnění.
 - 2.10. **Kontaktní osoba Objednatel** – je pracovník Objednatel, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitel.
 - 2.11. **Metrka** – měřítejný parametr Servisní služby
 - 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
 - 2.13. **Návrh systému** – je písemný dokument obsahující návrh informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
 - 2.14. **Nepropláně** – bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
 - 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
 - 2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
 - 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
 - 2.18. **Opatnost vyvolávající odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevyvolává překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodeji s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vyvolávající odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
 - 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
 - 2.20. **Osoby v konceptu** – jsou jakékoliv třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatel koncem (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
 - 2.21. **Ověřovací provoz** – provoz Objednatel za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitel v místě Objednatel, sloužící pro ověření a ověření správné funkčnosti IS
 - 2.22. **Plán projektu** – základní dokument popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
 - 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dle Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
 - 2.24. **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
 - 2.25. **Pracovníci Objednatel** – zaměstnanci Objednatel anebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
 - 2.26. **Pracovníci Zhotovitel** – zaměstnanci Zhotovitel anebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověřil plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
 - 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
 - 2.28. **Projekt** – je stupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
 - 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
 - 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
 - 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatel vhodné pro provoz informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
 - 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává oetřinovaný předmět předání Objednatel a ten Předmět předání přejímá.
 - 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitel, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
 - 2.34. **Servisní kalendář** - doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
 - 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou informačního systému
 - 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
 - 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
 - 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatel a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejích dodatků, doplnků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující otázky
 - Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sarruce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídicí struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení změn a další...

- 2.39. Software (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. Subdodavatel – Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. Třetí stranatřetí osoba – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s ní není netvoří koncem.
- 2.42. Úroveň služeb podpory – je konkrétní specifikace služeb podpory, jejich hranice, kvality a podmínky, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. Vada – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. Záruční doba – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstranit Vady.

3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanovením Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.

4. Plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nespolečně do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležitě pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vynášet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinná oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi průkážnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přičemž však odpovídá, jako by plýly samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivě částí plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoli dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou uváděny v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (mra inflace) vyřazený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může

- být cena Plnění spočítána ve službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynulým jednou (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.
- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí spíňovat veškeré náležitosti účesních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předmět nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vylučuje znaky autorství díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dále užívat následujícím způsobem:
 - 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,
 - 7.2.2. vytvořit kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
 - 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v též rozsahu poskytnout právo užití díla také Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podrobnosti k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez omezení na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nematný statek, který je způsobit jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nematným statům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nematný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (at již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho částí. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení vypovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nespolečně uplynulým vypovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dnem jejich předání.

8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude spíňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Stanovení doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnuté spotřební materiálu a náhradní díly je tři měsíce od předání Plnění nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části přemězu Plnění

- začíná běžet od okamžiku jeho převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zásad požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aparáci uzákladného přístupu, popř. pošty, řadu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nepoužít tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Písní musí být doslovně specifikovány. Oznamení zřísážený Vad musí být provedeno nepozděj do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
 - 8.5. Přeše na odstránění oznámení Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zasážený bez zbytečného odkladu. Není-li možné úpravou Vadu odstránit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstránění Vady.
 - 8.6. Zhotovitel je oprávněn esámnovat Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevu Vady při běžném provozu.
 - 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, obdobně se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jeho výběru. Povinností Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jim požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen praktické služby.
 - 8.8. Některé Zhotovitelé na činnosti spojitě s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.
- ### 9. Omezení záruky
- 9.1. Zhotovitel nese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
 - 9.1.1. užíváním Písní v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
 - 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užíváním Písní Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v končenu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Písní bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním alebo sárazovném prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.5. změnou parametřů prostředí informačního systému Objednatele, ve kterém je dodán Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.6. kompozicími informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
 - 9.1.7. vívem počítačových virů,
 - 9.1.8. zanedbáním přeepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
 - 9.1.9. opotrebením zboží dle způsobu jeho obvyklým užíváním a nerespektuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
 - 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodbornou nebo nepřiměřeným zasáhnutím, vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodávatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek,
 - 9.1.11. fyzickým poškozením, na záruky vzniklé neodopravnou ušlostí (ohně, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektromagnetickým vyžářením.
 - 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nákladní s daty v informačních systémech. Zhotovitel nese odpovědnost za záruku nebo poškození dat nebo datových sázek Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Písní dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
 - 9.3. Předmětem záruky také není:
 - 9.3.1. šástení Objednatele,
 - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
 - 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
 - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.
- ### 10. Komunikace smluvních stran
- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Písním projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používá se následující ustanovení tohoto článku.
 - 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím sárazovních orgánů.
 - 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu, je však povinná na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nepozděj však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
 - 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
 - 10.4.1. kontrolou postup plnění Smlouvy,

- 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších sázek týkajících se Písní.
 - 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
 - 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
 - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
 - 10.5.3. informovat na vyzáání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
 - 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - 10.6.1. osobně oproti posrzení o převzetí
 - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zasážený v případě, že si ji adresát nevzavěl, nebo v případě, že nebyl zasážený, a dále dnem, kdy adresát převzetí zasážený odmítá,
 - 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštu. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel odesílá, a nebo posrzením o doručení. Pro odstránění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řícném doručení dokumentů zasážený tímto způsobem.
 - 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.
- ### 11. Proces Akceptace
- 11.1. Akceptací Písní nebo části Písní může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
 - 11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
 - 11.2.1. Písní nebo části Písní bylo akceptováno bez výhrad, nebo
 - 11.2.2. Písní nebo části Písní bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Písní považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
 - 11.2.3. Písní nebo části Písní nebylo akceptováno - v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady brání Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozličního protokolu. V tomto případě se Písní nebo části Písní nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
 - 11.3. V případě, že Objednatel nepostupně součinností stranou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplnění výhrady brání Akceptaci do 5 (pět) pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Písní k Akceptaci, bude se považovat tato poskytnutá Písní za akceptované.
- ### 12. Ochrana Důvěrných informací
- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat oložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zasápuč, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v končenu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
 - 12.2. Právo učít, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řícné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
 - 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedochodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
 - 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
 - 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je tato povinnost vázána smluvní stranou, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
 - 12.5. Za porušení povinností stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
 - 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
 - 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v končenu bez jakékoli povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;

- 12.5.3. které jsou zbaaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
- 12.5.3.1. předcházející stranu vyrozumí o takovémto příkazu neproděně po jeho obdržení;
- 12.5.3.2. spolupracuje s předcházející stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjvetení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odstápní.
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v soudou s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvůrčích obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neproděně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.
- 13. Náhrada škody**
- 13.1. Smluvní strany nejsou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvrtání maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vzniká v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, náhodné nebo následné škody, škody způsobené na dálku nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné škodící ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, omezené nebož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatel. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v přičinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku oekem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitelé bezodkladně vyrozumí a poskytí mu veškeré vyžadované dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vešle případy stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, §. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodmítnutelnou náhodou.
- 14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc**
- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodění se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bráničící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvrtání maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždní plnění Zhotovitelé způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že teno není v prodění po dobu tvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatel o výskytu takových překážek Neproděně informovat. Trvá-li toto opoždní více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždní.
- 15. Sankce**
- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití dáa (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.

- 15.2. Pro každý případ porušení povinností ochrany důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čimůci (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodění se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodění, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodění ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodění.
- 15.5. Vzhledem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodění, ježto vyžadován nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
- 16. Platnost a účinnost**
- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a potědávtek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě nepřetí jedné ze stran z důvodu Okolnosti vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodění smluvní strany s plněním nepeněžítých závazků oekší než tři (3) měsíce, popřípadě prodění smluvní strany s plněním peněžítých závazků oekší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení č. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemně upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůvě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstraní.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení č. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodu Okolnosti vylučujících odpovědnost po dobu oekší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12., 13., 15.
- 17. Compliance smluvní doložka**
- Každá ze smluvních stran prohlašuje:
- 17.1. že se nepodílel, nepodílá a nebude podílet na páchní a trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
- 17.2. že zavěru a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- 17.3. že učinil a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spóvaného trestného činu,
- 17.4. že provede a bude provádět taková opatření, která máu či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinil a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přípat Etický kodex a zásady Compliance programu.
- 18. Závěrečná ustanovení**
- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postupně svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžítých potědávtek zařazených smluvní stranou.
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 18.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu dohody, čílovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dohadů Smlouvy.
- 18.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 18.6. Všechna výtahová Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

Příloha č. 2 – Úroveň Služeb podpory

2.1. Obsah Servisních služeb

a) AC SOC - Pokročilý Bezpečnostní dohled

Servisní služba zajišťuje kontinuální dohled nad IT bezpečností pomocí bezpečnostního týmu a zázemí AC SOC. Poskytovatel sbírá pomocí HW sondy, na které běží SW nástroj SIEM, logy z definovaných Prvků IT a flow ze síťové komunikace, Tyto informace následně koreluje, analyzuje a vyhodnocuje za účelem předcházet KBI.

Bezpečnostní team dohledového centra AC SOC je informován o identifikovaných mezních situacích, aby následně mohl tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci Servisního kalendáře, nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře.

Součástí služby je také řízení KBI po celou dobu jeho životního cyklu.

Předmětem Servisní služby je:

- analýza prostředí, identifikace aktiv a analýza dopadů
- pojmenování zodpovědných osob Objednatele a nastavení konkrétních metrik
- nastavení sběru logů dle potřebných požadavků legislativ a shod tak, aby sledovali jednotlivá rizika konkrétního aktiva
- definice procesů reakce, které jsou v souladu s platnou legislativou, ve shodě s regulatorními podmínkami a s bezpečnostní politikou a strategií zákazníka
- v případě, že Servisní služba obsahuje také pronájem software SIEM, řeší také sběr a uložení logů
- profylaxe HW a SW používaných pro AC SOC (každý měsíc)
- analýza logů a korelace KBU v reálném čase
- analýza událostí a identifikace možných KBI
- alerting v reálném čase, pomocí základních komunikačních nástrojů: mail, sms, telefon
- garance technického specialisty pro zahájení řešení KBI do 4 hodin
- Servis Desk
 - zakládání KBI, proaktivní komunikace o jejich řešeních
 - komunikace s třetími stranami (NBU, NUKIB...)
- reporting „PLUS“ - měsíční reportování o KBU a KBI, s návrhy systematických opatření a prezentace (pomocí Vzdáleného přístupu)
 - měsíční "Asset Discovery" SCAN (nová, objevená technická aktiva)
 - měsíční "Vulnerability" SCAN (scan zranitelnosti)
 - měsíční "Základní NBA" SCAN (základní přehled o tom kdo, s kým a jak nejvíce komunikuje)

Součástí Servisní služby je zakládání identifikovaných KBI, proaktivní komunikace o jejich možných řešeních a komunikace s Třetími stranami (NBU, NCKB, apod.).

Vlastní řešení KBU a KBI není předmětem plnění této Servisní služby. Vlastní řešení KBU a KBI je nad rámec paušální platby dle hodinové sazby, dle Přílohy č. 4, po předchozím odsouhlasení Objednatele.

Servisní služba je poskytována Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele a telefonicky.

Klasifikace KBI

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Kategorie III – velmi závažný KBI	Událost, kdy je přímo a významně narušena bezpečnost poskytovaných služeb nebo aktiv. Řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být všemi	Nejpozději do 4 hodin (4BH) v rámci Servisního kalendáře
Kategorie II – závažný KBI	Událost, při které je narušena bezpečnost poskytovaných služeb a aktiv. Řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky zabráněno dalšímu šíření KBI včetně minimalizace vzniklých škod.	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD) v rámci Servisního kalendáře
Kategorie I – méně závažný KBI	Událost, při které dochází k méně významnému narušení bezpečnosti poskytovaných služeb nebo aktiv. Řešení vyžaduje zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky omezeno dalšímu šíření KBI včetně minimalizace vzniklých škod.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD) v rámci Servisního kalendáře

2.2. Součinnost Objednatele

Pro poskytování Servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu platnosti Smlouvy.

Pro poskytování služeb **AC Bezpečnostního dohledu** je nutné zajistit potřebné informace a poskytnout potřebnou součinnost, jedná se především o:

- spolupráce na provedení činností vedoucí k řešení KBI – například fyzický restart / vypnutí jednoho z prvků, provedení změny v konfiguraci apod.
- v oblasti účtů
 - pro vzdálenou „remote“ instalaci agentů OSSEC na OS serverů je nutné, minimálně na období implementace, vytvoření doménového účtu s právy „Domain Admins“
 - pro ruční instalaci agentů OSSEC na OS serverů je nutné, minimálně na období implementace, vytvoření lokálního účtu s právy „Local Admins“
 - po implementaci agentů je možné tyto účty odebrat, vlastní OSSEC HID služba pak musí běžet pod účtem „Local System“
 - email účet pro zaslání notifikací
 - účty ke konfigurovaným zdrojům (pokud bude zdroje konfigurovat AC)
- povolení komunikace sondy do Internetu
- prostupy na firewallu dle kapitoly 4.4. Popisu technického řešení
- součinnost při definování zdrojů, které budeme logovat
- definovat zodpovědnou osobu, se kterou bude nutné řešit Kybernetické bezpečnostní incidenty (na kterou budou zaslány reporty, notifikace atd.)
- součinnost při testování správného napojení zdrojů (simulování Kybernetických bezpečnostních událostí)
- poskytnutí 3 fyzických portů RJ-45 na přepínačích (2x LAN, 1x DMZ), dle předimplementační přípravy
- vydefinování 2 IP adres pro SIEM
- umožnění Vzdáleného přístupu

- definice a shoda na údržbě dohledovacího systému v rozsahu 1 hod měsíčně (upgrade firmware, kritické bezpečnostní opravy virtualizační platformy a vlastního dohledovacího SW)

2.3. Vymezení Servisních služeb

- Obsahem Servisních služeb není:
 - zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran
 - podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak
 - řešení stavů vzniklých v důsledku bezpečnostních Incidentů není součástí Servisní služby Provozní správy Prvků IT, pokud neprobíhají u Objednatele pravidelně bezpečností auditů Poskytovatele (minimálně 1 x ročně) a vzniklé výstupy aplikovány a důsledně dodržovány v prostředí Objednatele
 - zajištění a zabezpečení zálohy a archivace dat generovaných dohledovacím systémem (možno nabídnout jako doplňkovou službu)
 - důsledky plynoucí z dlouhodobě neřešených alertů upozorňující na KBU a KBI, čekající na součinnost zákazníka
 - řešení stavů vzniklých v důsledku KBU a KBI
- V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).
- Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.
- V případě, kdy z provozních důvodů na straně Objednatele nebude možné údržbu Prvku IT provést Pracovníky Poskytovatele v rámci Servisního kalendáře, může být po dohodě s Objednatelem tato Servisní služba provedena mimo Servisní kalendář. Objednateli bude v takovém případě vyúčtován příplatek nad rámec paušálu za práci v mimopracovní dobu dle přílohy č. 4. bod b).

2.4. Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

Implementace / zařízení	Ks
HW/VM NON Windows Servery (včetně email, web, proxy, DB... serverů)	1
HW/VM Windows Servery (včetně email, web, proxy, DB... serverů)	42
HW nody virtualizační platformy	8
HW/VM MGMT server - libovolný OS (virtualizace, dohled, MGMT, Anti-x,... apod...)	5
Internal Firewall	1
External Firewall	1
Network Router (VPN)	1
Network Switches (LAN/SAN)	37
Wifi - jednotlivá AP nebo počet kontrolerů	1
NAS/ storage	3
LAN tiskárna	20
Ostatní	30

Provozní režimy:

- **Pokročilý Bezpečnostní dohled** - vyhodnocování Kybernetických bezpečnostních událostí v reálném čase, rozšířený report (včetně vzdálené prezentace Objednateli), návrh systematických opatření. Součástí této Služby je i analýza a vyhodnocení Kybernetických bezpečnostních incidentů, včetně sledování jejich životního cyklu (Incident Response)

2.5. Omezení záruky

Objednatel bere na vědomí, že Servisní služby jsou poskytovány bez výslovné anebo implikované záruky jakéhokoli druhu a v maximální míře dovolené zákony není poskytováno jakékoli výslovné nebo implikované prohlášení anebo záruky, zejména ne záruky vhodnosti pro konkrétní účel. Neexistuje žádná záruka, že poskytované Servisní služby budou vyhovovat požadavkům Objednatele.

Objednatel bere na vědomí, že ani řádné poskytování Servisních služeb nemusí zajistit odhalení všech bezpečnostních hrozeb a Incidentů, a proto je sám povinen si zajistit bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech a předcházet tak nebezpečí vzniku škod.

V maximální míře, jakou dovolují aplikovatelné zákony, nebude Poskytovatel odpovídat za jakýkoli ušlý zisk nebo jakoukoli ztrátu dat anebo za náklady na obstarání obnovu dat.

Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby

3.1. Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Richard Frontz
 Funkce: vedoucí odd.inf a výp techniky text.
 Telefon: 417510205
 Email: frontz@teplice.cz

Jméno, Příjmení: Libor Perner
 Funkce: Informatik
 Telefon: 417510222
 Email: perner@teplice.cz

3.2. Odpovědné osoby

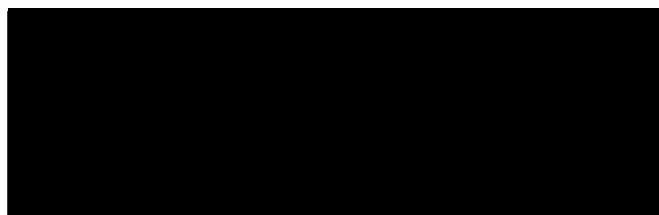
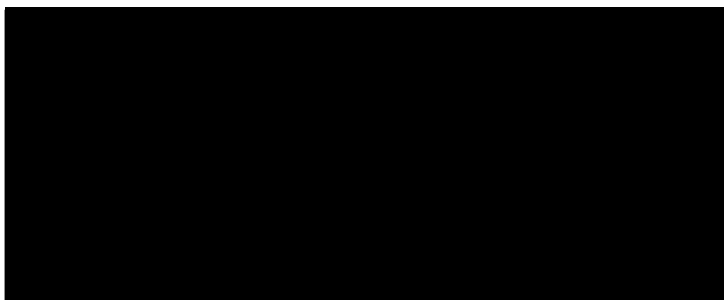
Pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: Richard Frontz
 Funkce: vedoucí odd.inf a výp techniky text.
 Telefon: 417510205
 Email: frontz@teplice.cz



3.3. Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:
nám. Svobody 2/2, 415 95 Teplice

Příloha č. 4 – Cenová kalkulace

4.1. Základní parametry Smlouvy

Servisní kalendář:	Pracovní dny, Po - Pá od 08:00 do 17:00 hodin
Fakturační období:	1 kalendářní měsíc

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

4.2. Servisní služby v rámci paušálu

Název Servisní služby	Cena bez DPH / fakturační období
AC SOC - Pokročilý Bezpečnostní dohled Pronájem SIEM AlienVault USM – Unlimited (1500EPS) Pronájem HW sondy	
CENA CELKEM - služba AC SOC (Kč bez DPH):	32500,- Kč

4.3. Detailní rozpad cen

- 1) Implementace a inicializace:

32.000,- bez DPH 6.720,- částka DPH 38.720,- včetně DPH

- 2) Paušální měsíční částka za zajišťování služeb:

32.500,- bez DPH 6.825,- částka DPH 39.325,- včetně DPH

- 3) Celková cena za období 1.3.2018 – 28.2.2019

422.000,- bez DPH 88.620,- částka DPH 510.620,- včetně DPH

- 3) Hodinová sazba za úkony nad rámec paušálních služeb:

	Bez DPH	DPH	Včetně DPH
Změnový požadavek *	1.500,-	315,-	1.815,-
Konzultační požadavek *	1.250,-	263,-	1.513,-
KBI kategorie I - Méně závažný ¹ *	1.250,-	263,-	1.513,-
KBI kategorie II – Závažný ¹ *	1.500,-	315,-	1.815,-
KBI kategorie III - Velmi závažný ¹ *	1.900,-	399,-	2.299,-

* Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)
Dělení a terminologie KBI je dle Vyhlášky č. 316/2014 Sb.(o kybernetické bezpečnosti), §31

¹ Dělení a terminologie KBI je dle Vyhlášky č. 316/2014 Sb.(o kybernetické bezpečnosti), §31