SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB Zajištění podpory provozu a rozvoje systému DMS – spisové služby MZe 2017+

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČO: 00020478

DIČ: CZ00020478

bankovní spojení: xxx, číslo účtu: xxx

zastoupená: Bc. Davidem Šetinou, ředitelem Odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZe“)

číslo smlouvy Objednatele: S2018-0022, 156-2018-11150

a

T-SOFT a.s.

se sídlem: U Zásobní zahrady 2552/1a, 130 00 Praha 3 – Žižkov

IČO: 40766314, DIČ: CZ40766314

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze, oddíl B, vložka 15233

bank. spojení: xxx, č. účtu: xxx

zastoupená: Ing. Michalem Vaněčkem, Ph.D., MBA, místopředsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele: 31/2018

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „Smlouva“).

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. Objednatel prohlašuje, že:
      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
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít   
         a řádně plnit závazky v ní obsažené.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českéhoprávního řádu, a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít   
         a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
      3. ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku 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, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, a
      4. je připraven Veřejnou zakázku (jak je tento pojem definován v odst. 1.3 níže) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě;
      5. se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a
      6. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky   
         a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a
      7. při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.
   3. Objednatel oznámil dne 25. 10. 2017 oznámením o zahájení zadávacího řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku   
      s názvem „Zajištění podpory provozu a rozvoje systému DMS – spisové služby MZe 2017+“ (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**Z**ZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele.
2. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je zajištění podpory provozu a rozvoje systému DMS – spisové služby MZe jako systému elektronické spisové služby, kterou MZe používá jako veřejnoprávní původce k výkonu spisové služby v souladu   
      se zákonem 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, pro Objednatele a dále realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
3. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory provozu a rozvoje systému DMS – spisové služby MZe (dále jen „**Služby**“).
   2. Služby jsou blíže specifikovány v [příloze č.1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) prostřednictvím katalogových listů (dále též „**KL**“) a obecné parametry těchto Služeb jsou taktéž formou KL a dalšího popisu specifikovány v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Služby jsou v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy vymezeny v příslušném KL buď jako
      1. pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v čl. 5 Smlouvy) po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“ resp. „**Paušální KL**“); nebo jako
      2. Ad hoc Služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“ resp. „**Ad hoc KL**“) učiněných postupem dle čl. 6 Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci požadavků pro potřeby Objednatele.
   3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
   4. Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne Objednateli všechna vlastnická práva a práva duševního vlastnictví dle čl. 19 této Smlouvy.
   5. 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 (tzv. maintenance), není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel   
      se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté,   
      co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
   6. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených   
      v [příloze č. 7](#_Příloha_č._7) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci (jak je tento pojem definován v čl. 5 Smlouvy) Paušálních služeb   
      v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s podmínkami uvedenými v [příloze č. 5](#_Příloha_č._5_1) této Smlouvy nejpozději do konce kalendářního měsíce, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti.
   2. Paušální služby budou poskytovány ode dne následujícího po dni, kdy dojde k ukončení Inicializace Paušálních služeb, po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy.
   3. Ad hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 6 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
   4. Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště podřízených organizací Objednatele a hostingová centra v České republice.
   5. 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, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.
5. INICIALIZACE PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB 
   1. Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Paušálních služeb v souladu s podmínkami uvedenými v tomto čl. 5   
      a [příloze č. 5](#_Příloha_č._5_1) této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Obecné parametry služeb, které jsou formou KL specifikovány v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy, nepodléhají samostatné Inicializaci. Poskytovatel   
      je povinen řídit se po dobu Inicializace pokyny uvedenými v [příloze č. 5](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy. Smyslem Inicializace je,   
      aby se Poskytovatel seznámil s podmínkami poskytování Paušálních služeb v prostředí Objednatele a převzal prostředky potřebné pro řádné poskytování Paušálních služeb Objednateli.
   2. Zástupci stran potvrdí řádné dokončení Inicializace písemným protokolem o Inicializaci Paušálních služeb.
   3. Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, Poskytovateli za provedení Inicializace nenáleží samostatná cena. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou   
      po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu ceny Paušálních služeb nevzniká.
6. POSTUP POPTÁVANÍ AD HOC SLUŽEB
   1. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů   
      od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“). Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit pro zpracování určité Nabídky delší lhůtu, než je lhůta uvedená v předchozí větě. Nabídka bude obsahovat:
      1. dopady do systémů Objednatele;
      2. návrh konceptu technického řešení;
      3. harmonogram plnění;
      4. požadavky na součinnost Objednatele;
      5. požadavky na součinnost třetích stran;
      6. pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady. Poskytovatel je oprávněn svoji Nabídku změnit na základě písemného požadavku Objednatele, popř. osobního projednání s Objednatelem. Upravená Nabídka je pak pro Poskytovatele závazná.

* 1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad hoc KL na základě Nabídky popsané v odst. 6.1 Smlouvy a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb musí minimálně obsahovat:
     1. požadovaný termín dokončení plnění;
     2. cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
     3. Nabídku, na základě které je Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb realizován, přičemž Nabídka bude tvořit přílohu Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb;
     4. podpis oprávněné osoby Objednatele.
  2. V případě, že Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, které jsou v rozporu s Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli. V případě, že k Požadavku   
     na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb Poskytovateli.
  3. Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc KL je stanoven jako 0,5 člověkodne práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 0,5 člověkohodiny práce, tj. 0,5 hodiny práce příslušného člena realizačního týmu.
  4. Na poskytování Ad hoc služeb nevzniká Poskytovateli právní nárok. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb dle čl. 6 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb. Součástí Ad hoc služeb jsou   
     i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
  5. V případě, že bude dosažena výše maximální ceny Ad hoc služeb dle odst. 16.2 Smlouvy, nelze již poskytovat další   
     Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část maximální ceny Ad hoc služeb dle odst. 16.2 a uvádět tuto částku ve výkazech dle čl. 12 níže.

1. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel se zavazuje:
      1. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů,   
         bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
      2. poskytovat Služby v kvalitě dle [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy a dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých Service Level Agreements dle [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě slevy z ceny (dále jen „**SLA**“), a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby v přílohách této Smlouvy;
      3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož   
         i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
      4. alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele   
         dle [přílohy č. 9](#_Příloha_č._9) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení realizačního týmu uvedeného v [příloze č. 9](#_Příloha_č._9) Smlouvy musí být předem písemně schválena Objednatelem a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci, přičemž Objednatel   
         si vyhrazuje právo ověřit znalosti náhradníků obdobným způsobem, jak bylo stanoveno v Zadávací dokumentaci. Objednatel může odsouhlasit rozšíření realizačního týmu o další osoby s potřebnou kvalifikací, přičemž tyto osoby nemusí splňovat kvalifikační požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci, a to za předpokladu, že budou respektovány požadavky na kybernetickou bezpečnost ve smyslu této Smlouvy a právních předpisů. Tím však není dotčena povinnost Poskytovatele alokovat po celou dobu plnění Smlouvy kapacity členů realizačního týmu uvedeného v [příloze č. 9](#_Příloha_č._9) Smlouvy, případně příslušných náhradníků splňujících kvalifikační požadavky obsažené   
         v Zadávací dokumentaci. Objednatel je oprávněn obracet se na osoby uvedené v předchozí větě jako na osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností dle této Smlouvy, čímž nejsou dotčena ustanovení čl. 22 Smlouvy. Při změně realizačního týmu není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Výběr členů realizačního týmu, včetně jeho jakýchkoliv změn je v plné odpovědnosti Poskytovatele a Poskytovatel odpovídá za to, že bude prostřednictvím členů realizačního týmu jako profesionál ve svém oboru plnit všechny povinnosti vyplývající pro Poskytovatele z této Smlouvy, a to v kvalitě touto Smlouvou stanovené.
      5. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
      6. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy   
         a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
      7. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou   
         či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony   
         dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněných Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
      8. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti   
         a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo   
         na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
      9. 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;
      10. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
      11. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání   
          v rozsahu této Smlouvy;
      12. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
      13. umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
      14. jakékoliv dokumenty zpracovávané 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 takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty   
          či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
      15. chránit data v systémech Objednatele před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze   
          v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.
   2. Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
   3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provedení kontroly plnění této Smlouvy (dále jen „**audit**“) v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách, přičemž audit může být proveden Objednatelem nebo pověřenou třetí stranou (dále jen „**auditor**“). Auditor je v rámci auditu oprávněn prověřit plnění této Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat i předvedení realizace periodických činnosti či jiných úkonů souvisejících s plněním Paušálních služeb, včetně řešení požadavků dle KL SUP-001 nebo SUP-002 a taky úkonů souvisejících s realizací Ad hoc služeb. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele,   
      je Poskytovatel povinen umožnit audit i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést audit nejpozději 3 pracovní dny předem.
2. POJIŠTĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 50 000 000,- Kč (slovy: padesát miliónů korun českých) za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části, nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
3. INTERNÍ DOKUMENTACE
   1. Poskytovatel je v průběhu poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují poskytování Služeb a které tvoří součást Zadávací dokumentace (dále jen „**Interní dokumentace**“). Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna nebo rozšířená Objednatelem o další dokumenty, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná, za podmínek, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který bez zbytečného odkladu po seznámení s dokumentem sdělí, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů   
      od seznámení se s dokumentem 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. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany. Do doby schválení změny dokumentu Poskytovatelem platí původní dokument, pokud takový existuje. Výše uvedená pravidla týkající se změny dokumentace se uplatní za předpokladu, že předmětné změny nemají za následek změnu ustanovení této Smlouvy. V případech, kdy dojde ke změně Smlouvy, se postupuje podle čl. 17 této Smlouvy.
4. MONITORING
   1. Poskytovatel bere na vědomí, že Poskytovatelem spravované systémy budou zapojeny do automatizovaného dohledu nad poskytováním Paušálních služeb za účelem vyhodnocení úrovně plnění Paušálních služeb a/nebo sledování plnění SLA parametrů uvedených v rámci [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1) a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“).
   2. Poskytovatel bere na vědomí, že z činnosti osoby provozující Monitoring, tj. Objednatele nebo jím určené osoby (dále jen „**Provozovatel monitoringu**“), mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Paušální služby   
      dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA. V rámci realizace Monitoringu budou aplikovány testovací scénáře uvedené v [příloze č. 3](#_Příloha_č._3) této Smlouvy.
   3. Poskytovatel je povinen poskytnout Provozovateli monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně provádět Monitoring Paušálních služeb dle této Smlouvy, a to i v případě technických změn Monitoringu nebo   
      při instalaci či údržbě jakýchkoliv dalších systémů automatizovaného dohledu, které se Objednatel rozhodne využívat, bez ohledu na to, zda budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA parametrů.
   4. V případě, že údaje z Monitoringu nebudou za určité období dostupné, mohou být pro vyhodnocení kvality Paušálních služeb a plnění SLA využity jakékoliv jiné dostupné údaje.
5. VÝKAZ PLNĚNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB
   1. Výkaz plnění slouží jako podklad k akceptaci Paušálních služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období (jak je tento pojem definován v odst. 11.2) pro všechny Paušální služby a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující podklady:
      1. akceptační protokol s uvedením celkového souhrnného plnění Paušálních služeb za Vyhodnocovací období zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za Vyhodnocovací období;
      2. Report obsahující přehled plnění SLA parametrů uvedených v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) v čl. 11 a 12 u jednotlivých požadavků, který bude zpracován na základě podkladů z HelpDeskového nástroje Objednatele, nedohodnou-li   
         se strany v průběhu plnění Smlouvy jinak;
      3. Report z nástroje pro Monitoring, který bude sloužit zejména pro vyhodnocení splnění parametru dostupnosti dle podmínek uvedených v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy;
      4. výkaz z provozního deníku Objednatele za Vyhodnocovací období;
      5. výkaz práce zahrnující činnosti, které svým charakterem nespadají do žádného z výše uvedených výkazů, reportů, či provozního deníku, přičemž výkaz práce bude obsahovat: (i) datum a čas provedení činností, (ii) roli člena realizačního týmu, který činnost vykonal, (iii) časový rozsah  činností v hodinách, (iv) stručnou charakteristiku provedených činností.

Podklady dle tohoto odstavce tvoří Výkaz plnění (dále jen „**Výkaz plnění**“).

* 1. Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
  2. Poskytovatel je povinen předat kompletní Výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy obdrží od Objednatele report z HelpDeskového nástroje a report z nástroje pro Monitoring za dané Vyhodnocovací období, nedohodnou-li se strany jinak.

1. VÝKAZ AD HOC SLUŽEB
   1. Výkaz Ad hoc služeb slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad hoc služby a zahrnuje vyhodnocení rozsahu pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Stanoví-li tak Objednatel, bude výkaz obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti. Výkaz Ad hoc služeb bude Objednateli předložen ke schválení společně s akceptačním protokolem, kterým Objednatel postupem dle odst. 18.3 Smlouvy akceptuje výsledek Ad hoc služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Ad hoc služeb poté, co bude plnění Ad hoc služeb akceptováno s výhradami dle odst. 18.3 Smlouvy, přičemž výkaz Ad hoc služeb bude v rozsahu, ve kterém byl schválen Objednatelem, podkladem pro fakturaci příslušné části ceny Ad hoc služeb.
   2. Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, akceptovat postupem podle 18.3 Smlouvy část Ad hoc služeb uvedených v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb tvořících samostatný funkční celek a potvrdit příslušný výkaz   
      Ad hoc služeb k této části plnění. Tím není dotčena povinnost Poskytovatele splnit zbývající část Ad hoc služeb v termínu stanoveném dle odst. 6.2 této Smlouvy.
2. ZÁRUKA
   1. Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění včetně Služeb, které podléhají akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění (bez výhrad). V rámci záruky   
      za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění včetně Služeb budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění týkající   
      se provedení výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako produktů třetích stran, které byly využity  
       při realizaci poskytnutého plnění včetně Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv   
      na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
3. ZMĚNY V TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE
   1. Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost služby dle příslušného KL   
      a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:
      1. verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
      2. vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
      3. aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje v případě, že dojde ke změnám technologií, které mají dopad na předmět Služeb, upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na dopady takových změn a navrhnout řešení, které umožní další užívání Služeb bez komplikace pro uživatele nebo Objednatele. V případě, že si technologická změna vyžádá provedení úprav spravovaných systémů, bude taková úprava realizovaná v rámci Ad hoc služeb, pokud se na této úpravě strany dohodnou.
   3. V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 17.2 ani změnu Smlouvy dle odst. 30.1 Smlouvy, za předpokladu,   
      že v důsledku změny infrastruktury a aplikací Objednatele nedojde ke změně požadovaných činností, kvality Služeb,   
      ani k překročení limitu objemu služby, jak je tento pojem definován v KL, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře Objednatele.
4. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
   1. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon   
      o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem  
       o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu   
      na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
   3. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci nebo v souvislosti se změnou/nabytím účinnosti předpisů v oblasti ochrany osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy. Rozhodnutí, zda by bylo třeba v tomto případě uzavřít dodatek Smlouvy nebo zvláštní smlouvu, je za dodržení příslušných ustanovení ZZVZ v plné kompetenci Objednatele.
   4. Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 15.2 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona   
      o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů.
5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Maximální cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 6 300 000,- Kč   
      bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 1 323 000,- Kč a cena včetně DPH činí 7 623 000,- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 36 měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby je dále specifikována v [příloze č. 8](#_Příloha_č._8) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb, která zahrnuje všechny zřizovací či jiné poplatky a veškeré další náklady s poskytnutím Paušálních služeb související za 36 měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu Paušálních KL), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem   
      za poskytnutí Paušálních služeb může být upravena v případě změny předpokládané doby čerpání Paušálních služeb, a to v závislosti od skutečné doby čerpání Paušálních služeb.
   2. Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 9 628 000,- Kč   
      bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 2 021 880,- Kč a cena včetně DPH činí 11 649 880,- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností   
      to znamená, že celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb včetně všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů   
      s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena za poskytování Ad hoc služeb bude určena postupem podle odst. 16.3 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad hoc služby. Cena   
      za člověkoden Ad hoc služeb je blíže specifikována v [příloze č. 8](#_Příloha_č._8) této Smlouvy.
   3. Cena za Ad hoc služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkoden, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 6.4 Smlouvy nebo jejich částech,   
      a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu   
      Ad Hoc služeb jak je definován v článku 11.3 Smlouvy nepřevýší objem člověkodnů sjednaný postupem dle čl. 6 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
   4. Cena Paušálních služeb bude ObjednatelemPoskytovateli hrazena na základě faktury Poskytovatele, která bude vystavována za následujících podmínek:
      1. Cena Paušálních služeb a příslušná faktura bude v případě neplnění SLA v souladu s odst. 26.1 této Smlouvy snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) , [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) a [příloze č. 4](#_Příloha_č._4) této Smlouvy. Přílohu faktury obsahující vyúčtování Paušálních služeb bude tvořit Objednatelem schválený Výkaz plnění.
      2. V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
      3. Cena za Paušální služby bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří dnů   
         od schválení Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelem, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Paušálních služeb   
         před schválením Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období.
      4. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatele schválen příslušný výkaz Ad Hoc Služeb a akceptační protokol, jak je uvedeno v článku 12 této Smlouvy.
   5. Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést   
      a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy.
   6. Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel   
      se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě,   
      že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
   7. Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
   8. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 26.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 16.4.2 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 doručením opravené faktury.
   9. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
   10. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok   
       na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.
   11. Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.
6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
   2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů změn Služeb navrhovaných kteroukoliv smluvní stranou   
      na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně   
      za Paušální služby dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
   3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ
   1. Paušální služby budou Objednatelem akceptovány písemným schválením Výkazu plnění popsaného v článku   
      11 Smlouvy.
   2. Všechny výsledky Ad hoc služeb dle této Smlouvy budou podléhají akceptaci na základě akceptační procedury popsané v odst. 18.3 Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak.
   3. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému   
      se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou nebo v souladu s ní. Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené   
      v souladu s postupy dle této Smlouvy, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou, odstranění zjištěných drobných vad Poskytovatelem . Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, popř. se Objednatel nerozhodne pro jeho akceptaci s výhradou, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Ad hoc služeb, nedojde-li ve sjednaném termínu   
      pro dokončení plnění z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad a jeho prodlení   
      pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace bez výhrad nebo s výhradou bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu s výrokem bez výhrad.
   4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných zjevných vad takovéhoto plnění, i pokud   
      je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
8. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB
   1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli. 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.
   2. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle 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 „**autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla   
      v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla nebo označení autorů, stejně jako ke spojení autorského díla s jiným dílem nebo zařazením autorského díla do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná   
      se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále   
      jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 19, a jedná-li se o standardní SW (jak je tento pojem definován v čl. 20 níže), vztahují   
      se na jeho použití ustanovení čl. 20 Smlouvy.
   3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn zdrojových kódů ve lhůtách uvedených v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy nebo v Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy.
   4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
   5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 19.2 této Smlouvy. Cena Služeb   
      je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
   6. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
   7. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb,   
      při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
   8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů   
      k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy nebo má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která   
      by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
   9. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu,   
      v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý 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, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, 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 újmy.
   10. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem   
       či jeho subdodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám   
       dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ,   
       resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
   11. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo   
       dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze, je již zahrnuta v ceně Služeb.
9. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE a Open Source Software
   1. V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový SW“ (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD,DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto čl. 19 (dále jen „standardní SW“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy:
   2. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**“).
   3. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
   4. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj informačních systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 20.2 upustit.
   5. V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 20.4, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 20.3, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu   
      na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
   6. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy,   
      který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
   7. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek  
       a alternativních dodavatelů.
   8. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem   
      (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další) a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
      1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
      2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
      3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající   
         z této Smlouvy a jejích příloh.
      4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto čl. 20 Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
   9. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software   
      s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 20.8 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.
10. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE
    1. Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
       1. užitím Stávajícího software dle odst. 3.5 Smlouvy,
       2. využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
       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 příslušný KL nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

1. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   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.
   2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškerá jednání stanovená v této Smlouvě.
   3. Jména oprávněných osob jsou uvedena v [příloze č. 6](#_Příloha_č._6) této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
   4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranným písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně změnit oprávněné osoby; toto oznámení jsou však povinny zaslat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
2. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
      1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
      2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
   2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije důvěrné informace v rozporu s účelem této Smlouvy a pro svůj vlastní prospěch.
   3. Za třetí osoby podle odst. 23.2 se nepovažují:
      1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
      2. orgány smluvních stran a jejich členové,
      3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
      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 smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. 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. 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.
  2. Budou-li data nebo jiné informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOOÚ**“), zavazuje se Poskytovatel:
     1. zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které ZOOÚ vyžaduje,
     2. obstarat předepsané souhlasy dotčených subjektů osobních údajů, a
     3. shromažďovat, zpracovávat a jinak nakládat s osobními údaji v souladu s [přílohou č. 10](#_Příloha_č._10) Smlouvy.
  3. 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.
  4. 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 újmu.
  5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 23 se vztahuje pouze   
     na Poskytovatele.
  6. 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 takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
  7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany   
        či právních předpisů,
     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,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
     4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání   
        s informacemi,
     5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
  8. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků.
  9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 23.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
  10. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 28.2.4 Smlouvy.
  11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 23 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
  12. 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 byl zveřejněn obraz Smlouvy a jejích případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této Smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen zveřejnit písemně potvrzené Požadavky na poskytnutí Ad hoc služeb splňující podmínky   
      dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy, písemně potvrzených Požadavků   
      na poskytnutí Ad hoc služeb a metadat v registru smluv provede Objednatel, nedohodnou-li se strany jinak.
  13. Poskytovatel je srozuměn s tím, že bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn:
      1. uveřejnit dle § 219 odst. 1 ZZVZ na svém profilu zadavatele tuto Smlouvu včetně všech jejích změn   
         a dodatků;
      2. uveřejnit dle § 219 odst. 3 ZZVZ na svém profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.

1. SOUČINNOST
   1. 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. A dále se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost   
      při výkonu kontrol ze strany Ministerstva vnitra, Národního archivu a dalších státních institucí a úřadů, které jsou oprávněny provádět kontrolu výkonu spisové služby (např. Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost).
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KL součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb. Poskytovatel je dále povinen poskytovat jako součást Paušálních služeb součinnost potřebnou pro bezproblémový provoz Poskytovatelem spravovaných systémů, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem spravovaným technologiím.
   3. Poskytovatel se zavazuje 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.
   4. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel po dobu inicializace služeb podle smlouvy s novým poskytovatelem a dále po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle   
      do uplynutí 6. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnost zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace po dobu dalších  
       6. kalendářních měsíců. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany   
      a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny   
      za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.
   5. Poskytovatel je povinen zpracovat a Objednateli doručit závěrečnou zprávu popisující poskytování Služeb za celou dobu trvání Smlouvy, a to do 15 dnů ode dne ukončení trvání Smlouvy.
2. NÁHRADA ÚJMY
   1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu, pokud k ní došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**překážky vylučující povinnost k náhradě újmy**“).
   3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
   4. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
3. KREDITACE A SANKCE
   1. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány  
       v souladu s SLA definovanými v KL a současně je pro takový případ v přílohách této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále též „**Kredity**“), která bude stanovena   
      v souladu s mechanismem uvedeným v KL a [příloze č. 4](#_Příloha_č._4) této Smlouvy. Pro určení výše slev z ceny uvedených   
      v jednotlivých KL je rozhodující vyjádření příslušným vzorcem, nikoliv slovní vyjádření uvedené v příslušných KL,   
      je-li v KL uveden vzorec vedle slovního popisu.
   2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace v termínu dle odst. 4.1 této Smlouvy,   
      je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení   
      s dokončením Inicializace.
   3. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se splněním povinnosti zpracovat a Objednateli doručit závaznou Nabídku ve lhůtě v odst. 6.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   4. V případě že Poskytovatel je v prodlení s plněním dle akceptovaného Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb   
      dle odst. 6.2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle Požadavku na poskytnutí Ad hoc služeb bez DPH, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   5. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 15.2 této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   6. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k nedostupnosti Poskytovatelem spravovaných systémů, dat v nich vedených, nebo komponent těchto systémů, musí být předem schválena Objednatelem, minimálně 7 pracovních dní před provedením příslušné činnosti neurčí-li Objednatel jinak. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu   
      ve výši 20.000,- Kč za každé takové porušení.
   7. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
   8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany   
      a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 24.4 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý   
      i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   9. Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
   10. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky,   
       ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
   11. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA, jiné smluvní pokuty ani slevy z ceny, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v příloze č. 1 nebo dojde k porušení povinnosti v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2) této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
4. BANKOVNÍ ZÁRUKA
   1. Poskytovatel předložil Objednateli před podpisem této Smlouvy originál listiny bankovní záruky za řádné splnění jeho závazků dle této Smlouvy ve výši 1.000.000,- Kč.
   2. Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky nesmí vypršet dříve než 37 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy jako celku.
   3. Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel řádně nesplní předmět této Smlouvy, nebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu nebo nárok z titulu odstoupení od Smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Smlouvy Poskytovatel povinen. Banka   
      v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v odst. 27.1 této Smlouvy, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Smlouvy.
   4. Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele   
      a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná. Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. V případě výhrad banky Objednatele k předložené bankovní záruce   
      je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou týdnů novou řádnou bankovní záruku.
   5. Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty ve smluvní ceně za poskytování Služeb a hradí je Poskytovatel.
   6. V případě, že dojde k prodloužení doby trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen prodloužit na své náklady bankovní záruku na dobu prodloužení trvání této Smlouvy a doklad o jejím prodloužení předložit Objednateli nejpozději ke dni uplynutí trvání původní bankovní záruky.
   7. Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné   
      pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Smlouvou (běžnými podmínkami   
      se rozumí například podmínka stanovící použití českého jazyka pro žádost o výplatu plnění, ověření podpisu věřitele   
      z bankovní záruky na žádosti o výplatu plnění apod.).
5. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti 1. dne měsíce následujícího po jejím uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí posledním kalendářním dnem 37. měsíce její účinnosti.
   2. Objednatel je, bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednateli, oprávněn odstoupit od této Smlouvy, vedle důvodů uvedených v právních předpisech, v případě, že:
      1. parametr dostupnost systému DMS klesne pro produkční prostředí v průběhu tří Vyhodnocovacích období (za dobu trvání Smlouvy) pod úroveň 95%, přičemž pokles dostupnosti nebude způsoben okolnostmi vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele); nebo
      2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti podle této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
      3. pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná  
          k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo
      4. dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
      5. bude zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem, bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh ohledně Poskytovatele je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
      6. Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy; nebo
      7. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.6 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu (dle jejich kvalifikací) Poskytovatele dle [přílohy č. 9](#_Příloha_č._9) této Smlouvy a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 7.1.4 Smlouvy; nebo
      8. Poskytovatel nebude schopen předložit pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 8.1 této Smlouvy; nebo
      9. celková souhrnná výše slev z ceny a smluvních pokut, na které vzniklo v době trvání Smlouvy Objednateli právo, překročí trojnásobek měsíční ceny za Paušální služby bez DPH; nebo
      10. Objednatel na základě auditu plnění Smlouvy zjistí neplnění kterékoliv části Smlouvy a Poskytovatel neodstraní své porušení povinnosti ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem. Pro vyloučeni pochybností   
          se uvádí, že tato lhůta nemá dopad na připadnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s příslušným porušením.
   3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
      1. Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
      2. Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; nebo
      3. Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,

a Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne   
v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 60 dnů od doručení takovéto výzvy k nápravě a v této výzvě zároveň musí být uvedeno právo Poskytovatele od Smlouvy odstoupit.

* 1. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  2. S ohledem na ustanovení odst. 28.3 této Smlouvy je vyloučena možnost Poskytovatele po předchozím upozornění Objednatele odstoupit od Smlouvy v případě, že marně uplyne Poskytovatelem stanovená dodatečná lhůta   
     k poskytnutí součinnosti Objednatelem. Obdobně je vyloučena možnost, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění ze strany Objednatele může mít za následek odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy.
  3. Objednatel je oprávněn, bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednateli, tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 2 měsíců. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného (druhého) kalendářního měsíce. Pro vyloučeni pochybností se uvádí, že tato výpověď nemá dopad na připadnou výši slev z ceny a smluvních pokut souvisejících s porušením Smlouvy či další práva a povinnosti, které mají ve smyslu odst. 28.8 této Smlouvy trvat i po ukončení účinnosti teto Smlouvy.
  4. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dle příslušných KL, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli.   
     Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.
  5. 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 újmu a nároky ze smluvních pokut, práva na slevy z ceny, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky,  
      z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, zejména odst. 24.4 této Smlouvy.
  6. 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. V případě, kdyby však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku odstoupení od Smlouvy či její části smluvní stranou před řádným ukončením procesu Inicializace této Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatele.
  7. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.

1. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ
   1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž v případě, že Poskytovatel má sídlo/bydliště mimo území České republiky (spory s mezinárodním prvkem), bude věcně a místně příslušným soudem vždy soud určený podle sídla Objednatele*.*
2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   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 oprávněnými zástupci smluvních stran. Každá změna bude provedena v souladu se ZZVZ.
   2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným nebo   
      se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany   
      se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
   3. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
   4. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité pohledávky za Objednatelem na třetí osobu   
      bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   5. Poskytovatel není oprávněn započíst své pohledávky za Objednatelem vůči pohledávkám Objednatele vzniklým  
       z této Smlouvy.
   6. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
   7. Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou   
      za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.
   8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| [Příloha č. 1](#_Příloha_č._1_1): | Technická specifikace Služeb a SLA |
| [Příloha č. 2](#_Příloha_č._2_1): | Obecné parametry Služeb |
| [Příloha č. 3](#_Příloha_č._3): | Scénáře pro monitoring |
| [Příloha č. 4](#_Příloha_č._4): | Měření SLA a kreditace |
| [Příloha č. 5](#_Příloha_č._5_1): | Plán inicializace |
| [Příloha č. 6](#_Příloha_č._5): | Oprávněné osoby |
| [Příloha č. 7](#_Příloha_č._7): | Seznam poddodavatelů |
| [Příloha č. 8](#_Příloha_č._8): | Souhrnná cenová tabulka |
| [Příloha č. 9](#_Příloha_č._9): | Realizační tým Poskytovatele |
| [Příloha č. 10](#_Příloha_č._10): | Zásady ochrany osobních údajů |

* 1. 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  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | Poskytovatel  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................................................  Česká republika – Ministerstvo zemědělství  Bc. David Šetina  ředitel Odboru informačních a komunikačních technologií | ..............................................................................  T-SOFT a.s.  Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA  místopředseda představenstva |

# 

# Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

1. SEZNAM SMLUVNĚ DEFINOVANÝCH POJMŮ A POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Popis položky** |
| Ad hoc KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 Smlouvy |
| Ad hoc služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 Smlouvy |
| audit | Jak je tento pojem definován v odst. 7.3 Smlouvy |
| auditor | Jak je tento pojem definován v odst. 7.3 Smlouvy |
| Autorské dílo | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy |
| Činnost | Detail činnosti požadovaný v rámci služby |
| Dostupnost | Procentuální dostupnost rozhraní ve Vyhodnocovacím období |
| důvěrné informace | Jak je tento pojem definován v odst. 23.1 Smlouvy |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu |
| Incident | Zejména neplánované přerušení služby, omezení kvality služby nebo porucha konfigurační položky. Jsou-li v KL v příloze č. 2 Smlouvy uvedeny definice priorit požadavků a SLA parametry obsluhy požadavků (např. reakční doba odezvy a vyřešení), rozumí se pod pojmem požadavek rovněž incident (tzn. pro určení priority incidentu se uplatní definice priorit požadavků a pro jejich obsluhu se uplatní SLA parametry vztahující se k jednotlivým požadavkům). |
| Inicializace | Jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy |
| Insolvenční zákon | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.3 Smlouvy |
| Interní dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 9.1 Smlouvy |
| Licence | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy |
| Matice priorit | Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků |
| Maximální odezva | Doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné |
| Měřící bod | Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů |
| Měřící body a výpočet ukazatelů | Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů |
| Monitoring | Jak je tento pojem definován v odst. 10.1Smlouvy |
| Nabídka | Jak je tento pojem definován v odst. 6.1 Smlouvy |
| Název služby | Název příslušného katalogového listu |
| Odezva | Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní |
| Odstávky | Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost služby dle KL |
| Odpověď | Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na nový požadavek |
| Open Source Software | Jak je tento pojem definován v odst. 20.8 Smlouvy |
| Osobní údaje | Jak je tento pojem definován v odst. 1.1 přílohy č. 10 Smlouvy |
| Označení služby | Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL |
| Paušální KL | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 Smlouvy |
| Paušální služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 Smlouvy |
| Podíl odezvy v limitu | Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době rozhraní ve Vyhodnocovacím období |
| Pomocný nástroj | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 Smlouvy |
| Popis požadovaných činností | Výčet činností požadovaných v rámci služby |
| Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 6.2 Smlouvy. |
| Pracovní dny | Pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů |
| Provozní doba podpory | Doba, po kterou je dostupná podpora 2. a 3. úrovně |
| Provozní doba rozhraní | Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů) |
| Provozní služby | Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby |
| Provozovatel monitoringu | Jak je tento pojem definován v odst. 10.2 Smlouvy |
| Reakční doba | Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku |
| SLA | Jak je tento pojem definován v odst. 7.1.2 Smlouvy |
| Sleva z ceny | Sleva z ceny služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci Vyhodnocovacího období |
| Služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 Smlouvy |
| Služby podpory | Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace |
| Parametry SLA | Požadované parametry provozovaných služeb |
| HelpDeskový nástroj | Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků |
| Standardní služby | Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace |
| standardní SW | Jak je tento pojem definován v odst. 20.2 Smlouvy |
| Stávající software | Jak je tento pojem definován v odst. 3.5 Smlouvy |
| Technická specifikace | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 Smlouvy |
| Testovací scénář | Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb |
| Typ rozhraní | Podoba rozhraní mající vliv na parametry a měřící body |
| Úroveň služby | Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích |
| Veřejná zakázka | Jak je tento pojem definován v odst. 1.3 Smlouvy |
| Vlastník informací | Odpovídá za agendu nebo proces a za data, schvaluje přístup k datům dle bezpečnostní politiky MZe a platných legislativních i interních předpisů. Odpovídá za definice požadavků na rozvoj (věcně).  Role Vlastník informací se váže na Směrnici k řízení bezpečnosti informací. |
| vyhláška o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 Smlouvy |
| Vyhodnocení kvality | Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb |
| Vyhodnocovací období | Jak je tento pojem definován v odst. 11.2 Smlouvy |
| Výpadek rozhraní | Časový interval, ve kterém je rozhraní dle Monitoringu nedostupné |
| Vyřešení | Je doba od evidence požadavku až do vyřešení požadavku a nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v HelpDeskovém nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak. |
| Výkaz Ad hoc služeb | Výkaz definovaný v čl. 12 této Smlouvy |
| Výkaz plnění | Jak je tento pojem definován v odst. 11.1 Smlouvy |
| Významná funkcionalita | Funkcionalita, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů |
| Vznesení nároku | Jak je tento pojem definován v odst. 19.10 Smlouvy |
| Zadávací dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 2.1 Smlouvy |
| Základní cena | Cena bez DPH za Paušální služby za Vyhodnocovací období |
| zákon o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 Smlouvy |
| Zkrácený popis služby | Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu |
| ZOOÚ | Jak je tento pojem definován v odst. 23.5 Smlouvy |
| Způsob dokladování | Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb |
| Způsob vyhodnocení | Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci Vyhodnocovacího období |
| ZZVZ | Jak je tento pojem definován v odst. 1.3 Smlouvy |
| Žádost | Jak je tento pojem definován v odst. 20.2 Smlouvy |

1. SEZNAM ZKRATEK

|  |  |
| --- | --- |
| **Slovní pojmů** | |
| IS | Informační systém |
| CI | Konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele |
| CMDB | Konfigurační databáze |
| DB | Databáze |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| ITSM | Information Technology Service Management |
| KL | Katalogový list / katalogové listy |
| MD | Člověkoden – 8 hodin práce pracovníka |
| MZe | Česká republika – Ministerstvo zemědělství |
| SLA | Service Level Agreement |
| SW | Software |
| AgriBUS | Centrální komunikační sběrnice, která zajišťuje komunikaci mezi systémy prostřednictvím webových služeb |
| DMS | Spisová služba MZe |

**KATALOGOVÉ LISTY**

1. ID: DMS -001

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | **REG/DMS** | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | | Provoz produkčního a testovacího prostřeni aplikace DMS | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | DMS je centrálním systémem spisové služby a elektronické archivace dokumentů MZe | | | | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | | | | | |
| Předmětem služby je zajištění podpory procesů:   * 1. **Spisovou službu** – zajištění odborné správy dokumentů doručených i vzniklých z činnosti MZe (dokumentem se rozumí každá písemná, obrazová, zvuková nebo jiná zaznamenaná informace, ať již v podobě analogové či digitální, která byla vytvořena MZE) zahrnující jejich řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, podepisování, odesílání, vyvěšování  na úřední desce, vyřizování, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto dokumentů.   2. **Správu dokumentů** – tj. zejména nadstavbu spisové služby, která pokrývá definici workflow dokumentů, definování pravidel jejich vzniku, oběhu, schvalování, podepisování, vypravování, vyvěšování na úřední desce, archivace  a skartace včetně definování rozhraní pro uložení resp. vyzvednutí dokumentů z/do externích aplikací. Podporuje provádění operací nad dokumenty během celého jejich životního cyklu od vytvoření až po archivaci či skartaci a umožňuje sdílený přístup k dokumentům více oprávněným uživatelům najednou.   Dále je předmětem služby zajištění podpory DMS spočívající zejména však nikoliv výhradně v následujících činnostech:   1. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů; 2. Správa uživatelů aplikace; 3. Podpora nastavení procesů evidence, oběhu, vyřizování, podepisování, vypravování, ukládání dokumentů v souladu s vyhláškou č. 259/2012 Sb. a zákonem č. 499/2004 Sb.; 4. Zajištění provozu a rozvoje všech rozhraní webových služeb DMS, ať již se jedná o konzumované webové služby nebo takové, které DMS publikuje ostatním systémům; 5. Poskytování podkladů pro implementaci služeb na platformě AgriBUS (zejména WSDL a další artefakty nezbytné  pro implementaci); 6. Součinnost při implementaci služby na platformě AgriBUS, zejména konzultace k případným nejasnostem v předaných podkladech, výhradně z pohledu aplikace DMS; 7. Správa verzí rozhraní; 8. Dokumentace rozhraní a poskytování informací do centrálního registru služeb AgriBUS (mimo jiné např. informace  o požadované délce volání atd.); 9. Součinnost při integračních testech DMS služeb ze systému AgriBUS zahrnující zejména:    1. Poskytování informací, jak testovat,    2. Poskytování testovacích dat – typicky testovacích požadavků,    3. Monitoring provozu a log souborů služeb v průběhu testování a spolupráce s dodavatelem AgriBUS  na řešení případných problémů, 10. Jednorázové úpravy dat, vyplývající z chyb uživatelů anebo či kooperujících systémů v rozsahu 1 MD měsíčně. 11. Školení uživatelů DMS a ppravidelné doškolování uživatelů ve správě aplikace DMS pořádání školení uživatelů  na vyžádání MZe, školení správce aplikace v práci se systémem. 12. Účast na pracovních týmech. 13. Jednorázové exporty dat a zpracování reportů (např. seznam provedených konverzí, transakční protokol a podobně | | | | | | | |
| **Služby podpory** | | | | | | | |
| Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle KL ID: SUP-001 na úrovni **Bronz** pro produkční prostředí a na úrovni **Test**  pro testovací prostředí.  Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle KLID: SUP-002 na úrovni **Bronz** pro produkční prostředí a na úrovni **Test**  pro testovací prostředí.  Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně **Bronz** pro produkční prostředí a úrovně **Test**  pro testovací prostředí.  Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti dle níže uvedených testovacích scénářů a na základě parametrů uvedených v KL ID PDS-001 na úrovni **Bronz** pro produkční prostředí a na úrovni **Test** pro testovací prostředí. | | | | | | | |
| **Číslo scénáře** | **ID scénáře** | | **Název scénáře** | **Zkrácený popis** | | **Úroveň služby** | |
| **1** | **DMS/MON-001** | | **DMS/MON** |  | | **Bronz** | |

1. ID: AD hOC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **DMS/Ad hoc** | **TYP KL:** | **AD HOC** |
| **Název služby** | **Rozvoj DMS – spisové služby MZe** | | |
| **Zkrácený popis služby** | Služba rozvoje DMS a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje ICT MZe. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele  v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle KL. | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:   1. Detailní analýzu požadavků. 2. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. 3. Nasazení na testovací prostředí MZe. 4. Součinnost při testování a akceptaci. 5. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. 6. Aktualizaci dokumentace (pokud neexistuje dokumentace kterou lze aktualizovat, pokud ne tak i její vytvoření) 7. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. 8. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav. 9. Post implementační podpora 10. Součinnost při testování či nasazování změn souvisejících systémů   Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL. | | | |
| **Vyhodnocení služby** | | | |
| Služba bude vyhodnocována na základě akceptačního protokolu a výkazu Ad hoc služeb.  Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele pro vyhodnoceni služby.  Na žádost Objednatel je Poskytovatel povinný provést rozpad jednotlivých činností u Ad hoc požadavků ať již kdykoliv v průběhu realizace, během akceptace či již v samotné nabídce. | | | |

# Příloha č. 2

**Obecné parametry Služeb**

1. **Preambule**

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) a KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy popisujících požadavky na péči   
o jednotlivé části řešení. Pokud KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) odkazují na KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy, uplatní se pro příslušné Služby   
a rozhraní podmínky KL v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) této Smlouvy, a to včetně smluvních pokut a/nebo slev z ceny.

1. **Platnost a účinnost dokumentu**

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny Katalogové listy (KL) uvedené v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy.

1. **Popis struktury péče o IT prostředí**

Velká část provozu a rozvoje IT infrastruktury MZe je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb.

Poskytovatel má povinnost poskytovat jiným dodavatelům součinnost v oblastech, kde odpovědnosti Poskytovatele   
a jiných dodavatelů na sebe navazují.

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí zajišťuje Objednatel sám nebo za pomocí třetích stran pro všechny oblasti provozu infrastruktury a jedna se zejména o následující činnosti:

* monitoring stavu aplikací a technologií;
* sledování provozní doby a plnění SLA;
* vedení společné báze záznamů v jednotném systému HelpDesk;
  + řízení procesů ITSM: incident, problem, change, release;
  + vedení centrální konfigurační databáze;

HelpDesk Objednatele plní funkci koordinátora prací v případě, kdy je potřebná součinnost dodavatelů různých druhů služeb.

1. **Vzájemná provázanost služeb**

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným IT prostředím zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

* Pokud práce na systému podle jednoho KL vyžaduje součinnost na straně správy systému podle jiného KL, tým Poskytovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
* Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

Z důvodu provázanosti služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nejsou uvedeny v jednotlivých katalogových listech:

* Zajistí při změnách v organizační struktuře LDAP synchronizaci změněných údajů do databáze systému a provede nezbytnou konfiguraci nastavení organizačních útvarů v aplikaci.
* Definování požadavků na IT infrastrukturu a zálohování dle interní dokumentace, navrhování změn konfigurace zálohování. Kontrola integrity dat zálohy dle Disaster Recovery plánu Objednatele.

1. **Vazby na ostatní procesy podpory IT**

Mimo služby definované v KL podle této Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost,   
a to především v oblastech:

* operačních systémů, aplikačních serverů, databází, integrace
* při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad aplikacemi,
* při testech funkčnosti systému po plánovaných upradech a patchování OS a firmware,
* při upgradech a patchování OS a firmware,
* při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během vývoje nebo   
  před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě   
  a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování při integraci jiných systémů,
* při spouštění a zastavování zařízení/systémů, nebo jejích částí s provozovateli návazných aplikací a systémů,
* s dodavatelem zajišťujícím rozvoj,
* při pravidelné odstávce el. energie v sídle Objednatele (2x do roka),
* při licenčním auditu,
* s provozovatelem infrastruktury MZe zejména, nikoliv však výhradně, při realizaci:
  + pravidelných záloh,
  + návrhu optimalizace zálohovacího plánu,
  + návrhu rozsahu zálohování,
  + testování obnovy ze záloh (na kvartální bázi),
  + obnově ze záloh,
  + DR
  + kopie produkčních dat do testovacího, případně do vývojového prostředí,
* s poskytovateli technologií při servisních činnostech,
* s poskytovateli technologií (HW, SW) dodávaných formou služby,
* při interním auditu prováděném Objednatelem nebo pověřenou třetí stranou

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, při kterém by došlo k:

* kompromitaci informační bezpečnosti;
* porušení závazných právních předpisů a interních řídících dokumentů Objednatele;
* narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy;
* jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL.

1. **Dokumentace**

Poskytovatel udržuje a aktualizuje níže uvedenou a předanou dokumentaci systémů a služeb podle definice ve Smlouvě   
a [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) , pokud KL nestanoví jinak.

* 1. **Předaná dokumentace**

zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

* DMS - Technická dokumentace
* DMS - Obecný popis ovládaní
* DMS - Podatelna
* DMS - Pověřený zaměstnanec registratury útvaru
* DMS - Pověřený zaměstnanec útvaru
* DMS - Referent
* DMS - Správce
* DMS - Vedoucí
* DMS - Výpravna
* DMS - Archiv
* DMS – Spisovna,
* DMS - Zveřejňování smluv v IS Registru smluv
* CMDB

Poskytovatel je povinen provádět aktualizaci předané dokumentace, přičemž předmětné činnosti jsou součástí Paušálních služeb.

Aktualizace dokumentace uvedené v tomto bodě se řídí lhůtami uvedenými v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) čl. 13 (KL SPR-001) a je součástí ceny za Paušální služby.

* 1. **Doplnění dokumentace**

V případě, že to bude Objednatel požadovat, je Poskytovatel povinen zpracovat na základě Požadavků na poskytnutí   
Ad hoc služeb novou dokumentaci či doplnit stávající, a to zejména, nikoliv však výhradně v následujícím rozsahu:

* hlavní komponenty technologického celku/IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL
* vazby mezi komponentami technologického celku/IS na úrovni fyzické, logické, datové,
* administrátorskou dokumentaci
* Disaster Recovery plan
* opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy Systému)
* postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu
* konfigurace zařízení nebo systémů a případně jejich komponent dle příslušného KL
* konfigurace hlavních komponent technologického celku/IS na které závisí dodávka služeb (např. konfigurace procesů, konfigurace monitoringu, KPI, úrovně při kterých jsou spouštěny automatické akce apod.).
* seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí (zejména operační systémy, aplikace, frameworky, runtime prostředí),
* všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW
* všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy
* konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů

bezpečnostní dokumentaci, která bude obsahovat zejména:

* + Popis síťových komunikací aplikace
  + popis autentizace a autorizace,
* Knowledge Base

Poskytovatel v rámci provozu služeb dle KL obsažených v příloze č. 1 této Smlouvy bude budovat a udržovat Knowledge Base obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:

* + postupy při správě provozovaných systémů a zařízení,
  + nestandardní stavy a jejich řešení,
  + postup a způsob řešení opakujících se incidentů,
  + postup a způsob řešení problémů,
  + informace o známých chybách.

Elektronická dokumentace bude ukládána do sdíleného datového úložiště Objednatele.

Poskytovatel je povinen zajistit dokumentaci vyžadovanou ustanoveními KL v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) Smlouvy i ustanoveními   
[přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy.

Následná aktualizace dokumentace vytvořené podle bodu 6.2 přílohy č. 2 se řídí lhůtami uvedenými v [příloze č. 2](#_Příloha_č._2_1) čl. 13 (KL SPR-001) a je součástí ceny za Paušální služby.

* 1. **Revize dokumentace**

Dokumentace je revidována po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny, nebo individuální definice v KL a nedohodnou-li se strany jinak.

Dokumenty mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo k žádným změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo k žádným změnám.

* 1. **Datový popis infrastruktury - CMDB**

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu. V rámci Inicializace služeb zajistí Poskytovatel kontrolu CMDB ve spolupráci s Objednatelem a dosavadním poskytovatelem.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

* seznam SW nezbytného pro rozvoj a provoz;
* vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“;
* informace o přidělení a využití SW licencí;
* ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze.

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod tuto smlouvu.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem nebo s oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou za 3 měsíce, pokud neproběhne změna.

* 1. **Zdrojové** **kódy**

Předaní aktualizovaných dokumentovaných a komentovaných zdrojových kódů, které budou spustitelné v prostředí Objednatele a zaručí možnost ověření, že zdrojový kód bude kompletní a ve správné verzi, tzn. umožní kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, včetně předání podrobné dokumentace zdrojového kódu, bude provedeno vždy do 10 pracovních dní od provedení změny systému mající dopad do zdrojových kódů, nedohodnou-li se strany jinak. Zdrojové kódy budou předávány v elektronické podobě na datovém nosiči a budou nahrávány do depozitáře zdrojových kódů Objednatele, nedohodnou-li se strany jinak.

1. **Provozní deník**

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden   
k technologiím podle jednotlivých KL a bude aktualizován v souladu s [přílohou č. 2](#_Příloha_č._2_1) čl. 13 (KL SPR-001) od provedení změny a nebo dle jednotlivých KL pokud je v nich uvedeno jinak.

* 1. **Zaznamenávané skutečnosti**

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

* záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
* výskyt havarijních stavů;
* výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA;
* zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a odstavení systému;
* spuštění, vypnutí a restart systému;
* zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu   
  v ServiceDesku/HelpDesku Objednatele);
* periodické činnosti dle [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) čl. 13, u kterých je uvedeno, že budou evidované v Provozním deníku.
  1. **Obsah záznamu**

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

* datum a čas pořízení záznamu;
* identifikace osoby pořizující záznam;
* v případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
* popis události;
* úspěšnost řešení události.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny   
se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav   
a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí,   
že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu procesu „Change management“ podle ITIL.

Poskytovatel je povinen při vedení provozního deníku využít elektronické nástroje Objednatele, do kterého zajistí Objednatel neomezený dálkový přístup z vnitřní sítě.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, k němuž se vztahuje.

1. **Dostupnost testovacího a produkčního prostředí**

Celková dostupnost testovacího a produkčního prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány nedostupnosti systému způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými činnostmi, zejména:

* rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
* patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
* další obdobné činností.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího a produkčního prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat   
z provozních systémů na testovací prostředí).

1. **Plány řešení závažných situací**

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Disaster Recovery.

* plán zahrnuje činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele;
* plán zahrnuje činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů;
* plány je vypracován v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost tohoto plánu minimálně jednou za 12 měsíců.

**Znění katalogových listů**

1. **ID: PDS-001**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **PDS-001** | | | **TYP KL:** | | **Parametry služby** |
| **Název služby** | | | Parametry dostupnosti systému | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | | Předmětem služby je měření a vyhodnocení dostupnosti příslušného měřeného rozhraní. | | | | | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | |
| **Dostupnost a odezva** | | **Provozní doba rozhraní** | | **Dostupnost (SDo) (%)** | **Odezva (O) /Maximální odezva (MO) (sekundy)** | | **Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)** | |
| **Úroveň GOLD** | | **7 x 24 (0 – 24 h)** | | **99,0** | **5 / 10** | | **90** | |
| **Úroveň SILVER** | | **5 x 16 (6 – 22 h)** | | **98,0** | **5 / 20** | | **80** | |
| **Úroveň BRONZ** | | **5 x 12 (6 – 18 h)** | | **95,0** | **5 / 20** | | **70** | |
| **Úroveň TEST** | | **5 x 10 (8 – 18 h)** | | **90,0** | **30 / 60** | | **50** | |
| **Měřící body a výpočet ukazatelů** | | | | | | | | |
| Dostupnost (D) | Testovací scénář je uveden v příloze č.3 | | | | | | | |
| Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní  a Významných funkcionalit rozhraní. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní. | | | | | | | |
| Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:  *D* Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo  *TS* Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.  *TV* Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní  v HelpDeskovém nástroji Objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem. | | | | | | | |
| Odezva (O) | Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní  a všech Významných funkcionalit.  Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:  *O = max(OK)*  *O* Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře  *OK* Odezva dílčího kroku scénáře  V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O).  V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno  v souladu s měřením parametru Dostupnost (D). | | | | | | | |
| Podíl odezvy v limitu (PO) | Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O),  v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:  *PO* Podíl odezvy v limitu v rámci Vyhodnocovacího období v procentech  *TS* Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci Vyhodnocovacího období v minutách. Celkový čas,  po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.  *TOZ* Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách. | | | | | | | |
| **Způsob dokladování** | | | | | | | | |
| Report dostupnosti z nástroje pro monitoring Objednatele | | | | | | | | |
| **Způsob vyhodnocení** | | | | | | | | |
| V případě **porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo):**  za každé 0,01 % Dostupnosti, o které byla dosažená hodnota Dostupnosti za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), bude Objednateli náležet sleva ve výši 3% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období (bez DPH). | | | | | | | | |
| V případě **porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO)**:  Za každé 0,1 % Podílu odezvy v limitu, o které byla dosažená hodnota Podílu odezvy v limitu za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu, bude Objednateli náležet sleva ve výši 3% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období (bez DPH). | | | | | | | | |

1. **ID: SUP-001**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | **SUP-001** | | | | **TYP KL:** | | | **Parametry služby** | | | |
| **Název služby** | | Služby 2. a 3. úrovně podpory | | | | | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Poskytování služeb 2. úrovně podpory a služeb 3. úrovně podpory | | | | | | | | | | |
| **Detaily služby** | | | | | | | | | | | | |
| Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory dle interní dokumentace.  **2. úroveň podpory**  Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy  a hledat řešení.  Provádí diagnózu a vyšetření požadavku a posuzuje požadavek z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli KL v rámci této smlouvy, s provozovateli portálů a aplikací, s provozovateli dohledů při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.  Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není požadavek možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván  na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.  **3. úroveň podpory**  Řešitelské skupiny jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Mimo pomoci nižším úrovním podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj  ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí. | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Pro vyloučení všech pochybností o klasifikaci priority rozhoduje HelpDesk Objednatele. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v HelpDeskovém nástroji Objednatele. | | | | | | | | | | | | |
| **Naléhavost** | | | | **Dopad** | | | | | | | | |
| **Plošný** | | | | **Skupinový** | | | **Individuální** | |
| Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému. Vykonaní nezbytných úkonu, ohrožuje-li činnost systému okolní systémy kritickým způsobem, kdy způsobuje jejích úplné selhaní nebo výrazné omezeni funkčnosti. | | | | Priorita 1 | | | | Priorita 1 | | | Priorita 2 | |
| Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá z poskytovaných služeb systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční. Vykonaní nezbytných úkonu, ohrožuje-li činnost systému okolní systémy. | | | | Priorita 1 | | | | Priorita 2 | | | Priorita 2 | |
| Žádost o součinnost a nebo podání informace (dotaz, vysvětlení). | | | | Priorita 3 | | | | Priorita 3 | | | Priorita 3 | |
| Realizace drobných konfiguračních změn a úprav bez zásahu do zdrojového kódu. Servisní požadavky, opravy dat schválené vlastníkem dat. | | | | Priorita 4 | | | | Priorita 4 | | | Priorita 4 | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | |
| **Úroveň služby** | **Provozní doba podpory** | | **Reakční doba (h)** | | **Priorita požadavku** | | | | | | | |
| **1** | | **2** | | | **3** | | **4** |
| **Gold** | 7 x 24 (0 – 24 h) | | **Odpověď** | | **0,5** | | **0,5** | | | **0,5** | | **0,5** |
| **Vyřešení** | | **4** | | **8** | | | **24** | | **120\*** |
| **Silver** | 5 x 16 (6 – 22 h) | | **Odpověď** | | **0,5** | | **0,5** | | | **0,5** | | **0,5** |
| **Vyřešení** | | **8** | | **24** | | | **48** | | **120\*** |
| **Bronz** | 5 x 12 (6 – 18 h) | | **Odpověď** | | **1** | | **1** | | | **1** | | **1** |
| **Vyřešení** | | **24** | | **48** | | | **60** | | **120\*** |
| **Test** | 5 x 10 (8 – 18 h) | | **Odpověď** | | **2** | | **2** | | | **2** | | **2** |
| **Vyřešení** | | **48** | | **96** | | | **120** | | **240\*** |
| \* V případě požadavku Priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde  k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu Parametru SLA. | | | | | | | | | | | | |
| **Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb** | | | | | | | | | | | | |
| Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele nedohodnou–li se Objednatel s Poskytovatelem jinak a měřícím obdobím kalendářní měsíc. | | | | | | | | | | | | |
| V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení doby pro Vyřešení nebo Odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení slevu z ceny definovanou pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:  Za každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení:   |  |  | | --- | --- | | **Priorita 1** | 0,100 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 2** | 0,050 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 3** | 0,033 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 4** | 0,025 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | | |

1. **ID: SUP-002**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | | **SUP-002/BEZP** | | | | **TYP KL:** | | | **Parametry služby** | | | |
| **Název služby** | | Služby podpory při správě bezpečnostních incidentů a slabin | | | | | | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin | | | | | | | | | | |
| **Detaily služby** | | | | | | | | | | | | |
| Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabin, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí  a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory.  **2. úroveň podpory**  Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy  a hledat řešení.  Provádí diagnózu a vyšetření a následné odstranění bezpečnostního incidentu nebo slabiny a posuzují je z hlediska dopadu na ostatní systémy. Spolupracují s provozovateli souvisejících systémů, aplikací a technologií při řešení bezpečnostních incidentů a slabin napříč těmito systémy. Rozhodují o předání bezpečnostního incidentu nebo slabin k řešení dalším řešitelským skupinám. Dále pracovníci na této úrovni předávají bezpečnostní incidenty a slabiny, které nejsou schopni vyřešit na své úrovni, k řešení na 3. úroveň podpory, a to bezodkladně.  **3. úroveň podpory**  Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování bezpečnostních incidentů nebo slabin. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů a slabin napříč těmito systémy.  Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně. | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | |
| **Parametry SLA** pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v HelpDeskovém nástroji Objednatele.  V případě urgentního bezpečnostního incidentu s Prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu. | | | | | | | | | | | | |
| **Dopad** | | | | | | | | | | | | |
| **Vysoký** – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:   * Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. * Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč. * Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké. * Došlo ke zraněním. * V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | | | | | | | | | | |
| **Střední** - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:   * Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. * Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. * Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč. * Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké. * V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | | | | | | | | | | |
| **Nízký** - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:   * Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. * Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. * Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč. * Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální. * V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. | | | | | | | | | | | | |
| **Tabulka pro stanovení priorit** | | | | | | | | | | | | |
| **Naléhavost** | | | | **Dopad** | | | | | | | | |
| **Vysoký** | | | **Střední** | | | | **Nízký** | |
| **Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:**   * Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. * Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci. * Rychlou reakcí lze zabránit, aby se z malého incidentu stal incident velký. * Je zasaženo několik VIP uživatelů. * V případě bezpečnostní slabiny bezprostředně hrozí tato úroveň naléhavosti. | | | | Priorita 1 | | | Priorita 2 | | | | Priorita 3 | |
| **Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:**   * Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem výrazně narůstají. * Je zasažen jeden VIP uživatel. * V případě bezpečnostní slabiny hrozí tato úroveň naléhavosti. | | | | Priorita 2 | | | Priorita 3 | | | | Priorita 4 | |
| **Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:**   * Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem jen nepatrně narůstají. * Uživatelé nemohou dokončit práci, která není naléhavá. * V případě bezpečnostní slabiny by mohlo dojít k hrozbě této úrovně naléhavosti. | | | | Priorita 3 | | | Priorita 4 | | | | Priorita 4 | |
| **Parametry SLA** | | | | | | | | | | | | |
| **Úroveň služby** | **Provozní doba podpory** | | **Reakční doba (h)** | | **Priorita požadavku** | | | | | | | |
| **1** | | | **2** | | **3** | | **4** |
| **Gold** | 7 x 24 (0 – 24 h) | | **Odpověď** | | **0,5** | | | **0,5** | | **0,5** | | **0,5** |
| **Vyřešení** | | **4** | | | **8** | | **120** | | **240\*** |
| **Silver** | 5 x 16 (6 – 22 h) | | **Odpověď** | | **0,5** | | | **0,5** | | **0,5** | | **0,5** |
| **Vyřešení** | | **8** | | | **24** | | **160** | | **240\*** |
| **Bronz** | 5 x 12 (6 – 18 h) | | **Odpověď** | | **1** | | | **1** | | **1** | | **1** |
| **Vyřešení** | | **24** | | | **36** | | **180** | | **240\*** |
| **Test** | 5 x 10 (8 – 18 h) | | **Odpověď** | | **2** | | | **2** | | **2** | | **2** |
| **Vyřešení** | | **72** | | | **120** | | **240** | | **240\*** |
| \* V případě požadavku Priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele Pokud nedojde  k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu Parametru SLA. | | | | | | | | | | | | |
| **Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb** | | | | | | | | | | | | |
| Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele, pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak a měřícím obdobím je kalendářní měsíc. | | | | | | | | | | | | |
| V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení doby pro Vyřešení nebo Odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení slevu z ceny definovanou pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:  a každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení:   |  |  | | --- | --- | | **Priorita 1** | 0,100 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 2** | 0,050 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 3** | 0,033 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 4** | 0,025 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | | |

1. **ID: SPR-001**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | | | **SPR – 001** | | | **TYP KL:** | **Parametry služby** | |
| **Název služby** | | | Zajištění realizace opakujících se činností převážně provozního charakteru. | | | | | |
| **Zkrácený popis služby** | | | Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu systému DMS Objednatele. | | | | | |
| **Činnost** | | | **Úroveň služby** | | | | | |
| **Gold** | **Silver** | **Bronz** | | | **Test** |
| **Kontrola logů** | | | Denní báze | Denní báze | Denní báze | | | Denní báze |
| **Ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,** | | | Na pokyn Objednavatele | Na pokyn Objednavatele | Na pokyn Objednavatele | | | Na pokyn Objednavatele |
| **Kontrola funkcionalit** | | | Denní báze | Denní báze | Denní báze | | | Denní báze |
| **Vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě** | | | Měsíční báze | Měsíční báze | Měsíční báze | | | Měsíční báze |
| **Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků.** | | | Měsíční báze | Měsíční báze | Měsíční báze | | | Měsíční báze |
| **Pravidelná kontrola datové integrity** | | | Denní báze | Denní báze | Týdenní báze | | | Týdenní báze |
| **\*Údržba a aktualizace dokumentace** | | | Aktualizace do 48h | Aktualizace do 96h | Aktualizace do 7 dnů | | | Aktualizace do 14 dnů |
| **Účast na pracovních týmech Objednatele** | | | Týdenní báze (Maximálně 4h) | Týdenní báze (Maximálně 4h) | Týdenní báze (Maximálně 4h) | | | Týdenní báze (Maximálně 4h) |
| **Aktualizace provozního deníku** | | | Aktualizace do 4h | Aktualizace do 4h | Aktualizace do 4h | | | Aktualizace do 4h |
| **Měřící body a výpočet ukazatelů** | | | | | | | | |
| Měřící body | Měřícími body jsou:   * Provozní deník Objednatele(činnosti označené **\*)** * Výkaz práce * HelpDeskový nástroj Objednatele (činností označené **\*\*)** * Úložiště provozní dokumentace Objednatele (činností označené **\*\*\*)** | | | | | | | |
| Vyhodnocení kvality | Kvalitu činností uvedených v tomto KL bude Objednatel vyhodnocovat posouzením úplnosti a kvality záznamů ve vyjmenovaných měřicích bodu. Jejich vzájemný nesoulad bude považován za porušení parametrů SLA a Objednatel je za takové porušení oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny příslušného Paušálního KL včetně DPH, v souvislosti s jehož plněním má být příslušná činnost prováděna, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatých 24 hodin prodlení  se splněním povinnosti. | | | | | | | |
| **Doplňující informace** | | | | | | | | |
| Způsob dokladování a vyhodnocování | | Záznamy v uvedených měřicích bodech. | | | | | | |
| **\* Údržba a aktualizace dokumentace** | | Údržba dokumentace dle přílohy č.2 článku 6 této Smlouvy.  Kontrolu a aktualizaci dokumentace bude Objednatel provádět dle svých potřeb a možností. Tento fakt však nemá dopad na povinností Poskytovatele dle této Smlouvy a tím není dotčen nárok Objednatele na případné slevy z ceny či smluvní pokuty. | | | | | | |

1. **Ostatní ustanovení**

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že pro určení hodnoty priorit incidentů se použijí definice priorit požadavků stanovené v příslušných katalogových listech.

Provozní doba rozhraní / Provozní doba podpory:

* 7 x 24 (0 – 24 h) znamená 7 dní v týdnu 24 hodin
* 5 x 16 (6 – 22 h) znamená pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 22:00 hod.
* 5 x 12 (6 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 18:00 hod.
* 5 x 10 (8 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 8:00 hod do 18:00 hod.

KL uvedené v příloze č. 2 Smlouvy stanoví podmínky poskytování Služeb uvedených v příloze č. 1 Smlouvy, a to včetně smluvních pokut a slev z ceny za jejich neplnění. Na Služby a rozhraní uvedená v KL v příloze č. 1 Smlouvy se aplikují KL uvedené v příloze č. 2 Smlouvy, na které KL v příloze č. 1 Smlouvy odkazují.

Dojde-li k nahlášení incidentu/požadavku mimo provozní dobu služby nebo rozhraní, reakční doby pro odpověď   
a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení provozní doby rozhraní nebo služby.

Reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci provozní doby rozhraní nebo služby.

Poskytovatel je povinen zajistit standardní dostupnost spravovaných systémů i mimo provozní dobu rozhraní nebo služby a provádět pouze odstávky schválené Objednatelem. Případná nedostupnost mimo provozní dobu rozhraní nebo služby nebude zahrnuta v rámci SLA.

Doba odstávek schválených Objednatelem se nepovažuje za dobu nedostupnosti systémů.

Poskytovatel je povinen využívat v souvislosti s poskytováním Služeb HelpDeskový nástroj Objednatele, nedohodnou-li   
se strany v průběhu plnění Smlouvy jinak.

# Příloha č. 3

**Scénáře pro monitoring**

1. **ID: DMS/MON-001**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SCÉNÁŘE** | | **DMS/MON** |  |  |
| **Název scénáře** | DMS – ověřeni funkčnosti systému | | | |
| **Zkrácený popis scénáře** | Scénář ověřuje základní funkcionality systému DMS za účelem ověření dostupnosti systému a jeho rychlosti | | | |
| **KROKY** | **PŘEHLED JEDNOTLIVÝCH KROKŮ, KTERÉ SCÉNÁŘ VYKONÁVÁ** | | | |
| **Krok 1** | Přihlášení na portal.mze.cz | | | |
| **Krok 2** | Kliknutí na odkaz "DMS - Nová spisová služba" | | | |
| **Krok 3** | Kliknutí na "Spisovna" | | | |
| **Krok 4** | Kliknutí na "Stížnosti" | | | |
| **Krok 5** | Kliknutí na "Žádosti dle 106" | | | |
| **Krok 6** | Odhlášení | | | |

# 

# Příloha č. 4

Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí [přílohy č. 1](#_Příloha_č._1_1)   
a [přílohy č. 2](#_Příloha_č._2_1) Smlouvy.

K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých Služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) služeb IS pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých katalogových listů (dále jen „**výpadky**“).

V případě, že výpadek jedné komponenty způsobí porušení SLA parametrů několika KL v rámci této Smlouvy, považuje   
se daný výpadek za nesplnění SLA parametrů všech dotčených KL. Výpadek dle předchozí věty se považuje vždy za incident Priority 1. Za odstranění výpadku se v takovém případě považuje obnovení všech funkcí všech zařízení a systémů zasažených výpadkem. Toto ustanovení se uplatní přednostně před ustanoveními přílohy č. 2 Smlouvy upravujícími vyhodnocování SLA parametrů (zejména Dostupnost, Odezva, Reakční doba pro Odpověď a Vyřešení).

Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovišti HD Objednatele, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu Služby nacházející se   
ve stavu výpadku.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno.

Prokázání, že k nedostupnosti a nebo snížení kvality IS a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou.

Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel,   
je absence dat považována za prokázanou nedostupnost Systému.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku, pokud není zaznamenáno v písemné podobě a písemně odsouhlaseno oběma stranami.

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení vztahuje se sleva z ceny, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo rozsah Služeb).

Uplatnění požadavku na slevu nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Oprávnění požadovat slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem   
k povaze předmětné Služby objektivně možné).

## Uplatnění slevy z ceny služeb

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Základní ceny. Objednatel má za daný měsíc právo zaplatit cenu za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

Smluvní strany se dohodly, že pro období prvních tří Vyhodnocovacích období, v průběhu kterých bude Poskytovatel poskytovat Paušální služby, se Kreditace za porušení SLA týkajících se Paušálních služeb omezuje do výše 50 % z celkové ceny Paušálních služeb, tzn. že v případě, že součet všech slev z ceny za příslušné Vyhodnocovací období převýší 50 %   
z ceny Paušálních služeb, omezuje se celková výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období do výše 50 % z ceny Paušálních služeb v daném měsíci.

Pro čtvrté a každé další Vyhodnocovací období platí, že v případě, že součet všech slev z ceny za porušení SLA týkajících se Paušálních služeb v daném měsíci bude vyšší, než celková cena Paušálních služeb, omezuje se výše slevy z ceny   
za Vyhodnocovací období do výše 100 % z ceny Paušálních služeb.

# Příloha č. 5

Plán inicializace

1. **Průběh inicializace**

V průběhu inicializace zajišťuje běžný provoz dle dosud platné smlouvy dosavadní poskytovatel služeb obdobných Službám, pokud takový existuje.

1. **Doba inicializace**

Inicializace bude zahájena od dne nabytí účinnosti Smlouvy a ukončena v termínu stanoveném ve Smlouvě.

1. **Organizace**

Organizační zajištění inicializace (koordinace aktivit zapojených subjektů, svolávání schůzek, vedení zápisů, zadávání požadavků na vstupy a součinnost apod.) je v gesci Objednatele.

1. **Aktivity inicializace**

V rámci inicializace budou realizovány níže uvedené aktivity:

* 1. **Poskytnutí dokumentace**

Objednatelem poskytne Poskytovateli dokumentaci v nejnovější verzi v rozsahu dle [přílohy č.2](#_Příloha_č._2_1) článku 6., která bude předána do 10 pracovních dnů od podpisu Smlouvy. Poskytovatel je povinen seznámit se s dokumentací a vyjádřit se k její stavu do 10 pracovních dnů od její obdržení.

* 1. **Předání otevřených požadavků**

Nejpozději poslední den inicializace je Poskytovateli předán přehled otevřených požadavků, které budou prvním dnem poskytování Paušálních služeb předány k řešení Poskytovateli.

* 1. **Verifikace a audit zálohovacích úloh**

Poté, co Poskytovatel obdrží stávající dokumentaci k zálohování, provede kontrolu její úplnosti. Následně provede verifikaci a audit zálohovacích úloh. Cílem je ověřit funkčnost zálohovacích úloh a identifikovat případné nedostatky   
v dokumentaci.

* 1. **Předání účtu DMS**

Předání účtů k DMS proběhne nejpozději poslední den inicializace.Objednatel zajistí pro Poskytovatele přehled účtů a možný termín odstávky za účelem předání účtů a změny hesel.

* + 1. **Popis předání/převzetí účtů**

Proces předání účtů se skládá ze tří častí. Předání náhledových účtů, přípravy a samotného předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy. Samotné předaní a následná změna hesel a celkové zacházení s účty se řídí dle interní metodiky MZe.

* + - 1. **Předání náhledových účtů**

Poskytovateli v době inicializace budou zřízeny účty náhledového charakteru jsou-li takové. Tyto účty neumožňují zásah do systému který by ovlivnil plnění SLA dosavadním poskytovatelem. Účty jsou zřizované   
za účelem seznámení se systémem.

* + - 1. **Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – příprava**

Přípravná fáze se skládá z následujících činností:

* Vydefinování přehledu účtů k předání
* Vydefinování přehledu účtů určených ke změně hesla
* Vydefinování harmonogramu předání/převzetí účtů
  + - 1. **Předání účtů nezbytných pro plnění Smlouvy – fáze předání/převzetí účtů**

Fáze předání/převzetí účtu probíhá podle stanoveného harmonogramu v přípravné fázi.

Výstupem této častí je protokol o předání/převzetí účtů, včetně evidence s atributy dle výše uvedeného a dále předaní nových hesel způsobem, který určí Objednatel.

Předání přeheslovaných účtů Objednateli je řízeno metodikou MZe udržování hesel k privilegovaným účtům   
(v původním souboru z důvodu dostupnosti historie).

* 1. **Odstávky**

Poskytovatel v průběhu migrace vydefinuje své požadavky na odstávky spravovaných systémů – zpracuje návrh plánu odstávek, který předá k připomínkám a následnému schválení Objednateli.

* 1. **Patchování**

Poskytovatel v průběhu inicializace služeb zpracuje plán patchování, který bude předán k připomínkám a ke schválení Objednateli. Podle schváleného plánu bude následně poskytovatel provádět pravidelné patchování systémů   
a zařízení. V podstatě se jedná o stejný plán jako v předchozím bodě.

1. **Analýza stavu předaného systému DMS a způsob reakce na jednotlivé nálezy**

V rámci inicializace budou prováděny analýzy stavu předávaných systémů, provozní situace, dokumentace, provozních postupů a dalších náležitostí. Případné nálezy budou evidované v registru nálezu za účelem definice způsobu jejích vypořádání.

Registr nálezů musí minimálně obsahovat následující položky:

* Pořadové číslo nálezu
* Předmět nálezu
* Detailní popis nálezu
* Dopad nálezu
* Datum nálezu
* Autor nálezu
* Akceptace nálezu ke zpracování
* Způsob vypořádaní
* Zodpovědná strana
* Datum vypořádaní
* Osoba zodpovědná za vypořádání

Kontrolu vypořádání nálezu provádí Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

1. **Rizika inicializace a jejich obecná definice**

Pro úspěšné dokončení inicializace je nezbytné definovat možná rizika ihned na začátku inicializace a průběžně vyhodnocovat jejich naplnění za účelem jejich eliminace. Nová rizika, která se v průběhu inicializace mohou objevit, budou doplněná do registru rizik a bude se k nim přistupovat stejně jako k rizikům vydefinovaným v úvodu inicializace.

Registr rizik také eviduje předpoklad pravděpodobného vzniku rizika a závažnost dopadů, umožňuje tak naplánovat akce, které svým charakterem slouží ke snížení pravděpodobnosti výskytu nebo závažnosti dopadu. V případě rizik, která není možné z jakýchkoliv důvodů eliminovat, je pak nezbytné tento fakt brát v potaz po celou dobu inicializace.

# Příloha č. 6

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | xxx |
| E-mail | xxx |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | xxx |
| E-mail | xxx |
| Telefon | xxx |

ve věcech Ad hoc služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | xxx |
| E-mail | xxx |
| Telefon | xxx |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | xxx |
| E-mail | xxx |
| Telefon | xxx |

ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | xxx |
| Adresa | xxx |
| E-mail | xxx |
| Telefon | xxx |

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech ad hoc služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat Ad hoc služby   
a schvalovat jejich finanční výši, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

# Příloha č. 7

Seznam poddodavatelů

**1/**

**Název:** xxx

**Sídlo:** xxx

**Právní forma:** xxx

**Identifikační číslo:** xxx

**Rozsah plnění Smlouvy:** Poskytování analytických a vývojových prací na pozici Analytik/vývojář.

# Příloha č. 8

Souhrnná cenová tabulka

# 

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za Paušální služby** | | | | | |
| **ID KL** | **Název** | **Cena v Kč bez DPH za měsíc** | **Sazba DPH** | **DPH v Kč** | **Cena v Kč včetně DPH za měsíc** |
| **DMS -001** | **REG/DMS** | 175 000 | 21 % | 36 750 | 211 750 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Celková cena za Paušální KL** | | |
| **Celková cena za Paušální KL za 36 měsíců v Kč bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Celková cena za Paušální KL za 36 měsíců v Kč s DPH** |
| 6 300 000 | 1 323 000 | 7 623 000 |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena za Paušální KL bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KL v příslušném měsíci, poté, co dojde k řádné Inicializaci, přičemž Poskytovateli nevzniká právní nárok na úhradu celkové ceny uvedené výše, nebudou-li Paušální služby poskytovány po dobu 36 měsíců.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cena za Ad hoc služby** | | | | | | |
| **Cena za jeden člověkoden (MD) Ad hoc služeb v Kč bez DPH** | **Výše DPH v Kč** | **Cena Ad hoc služeb za jeden člověkoden (MD) v Kč s DPH** | **Požadovaný počet MD** | **Maximální cena za Ad hoc služby v Kč bez DPH** | **Výše DPH v Kč** | **Maximální cena za Ad hoc služby v Kč s DPH** |
| 11 600 | 2 436 | 14 036 | 830 | 9 628 000 | 2 021 880 | 11 649 880 |

*(pozn.: Účastník doplní do odst. 16.1 Smlouvy cenu „Celková cena za Paušální KL za 36 měsíců“ bez DPH, včetně DPH a s uvedením výše DPH a do odst. 16.2 Smlouvy cenu „Maximální cena za Ad hoc služby“ bez DPH , včetně DPH a s uvedením výše DPH)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Celková maximální cena za Paušální KL a Ad hoc služby** | | |
| **Celková maximální cena za Paušální KL a Ad hoc služby za 36 měsíců v Kč bez DPH** | **Celková výše DPH v Kč** | **Celková maximální cena za Paušální KL a Ad hoc služby za 36 měsíců v Kč s DPH** |
| 15 928 000 | 3 344 880 | 19 272 880 |

# Příloha č. 9

**Realizační tým Poskytovatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice** | **Kontaktní údaje** |
| **Projektový manažer** | **xxx** |
| **Systémový architekt** | **xxx** |
| **Analytik/vývojář** | **xxx** |
| **Analytik/vývojář** | **xxx** |
| **Technik / systémový inženýr** | **xxx** |

# Příloha č. 10

Zásady ochrany osobních údajů

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ
   1. Poskytovatel bude pro Objednatele na základě Smlouvy zajišťovat činnosti, při kterých dochází ke zpracování dat Objednatele, která mohou obsahovat osobní údaje ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ(dále jen „**Osobní údaje**“).
   2. Osobní údaje jsou pro Objednatele zpracovávány Poskytovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy, tj. zejména bude docházet ke zpracování osobních údajů při migraci, zálohování, organizaci, ukládání a třídění dat.
   3. Za tímto účelem uvedeným výše pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů v rozsahu
      1. jméno, příjmení, kontaktní údaje;
      2. dalších Osobních údajů obsažených v registrech a číselnících spravovaných v rámci Služeb dle Smlouvy a
      3. dalších informací, které mají nebo by mohly mít povahu Osobních údajů.
2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel je při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení ZOOÚ, zejména povinnosti podle § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení ZOOÚ, zejména povinnosti podle   
      § 5 ZOOÚ ve spojení s § 7 ZOOÚ, či jiného právního předpisu Objednatelem.
   2. Jestliže Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je v souladu s § 8 ZOOÚ povinen jej   
      na to neprodleně upozornit a v případě, že Objednatel toto porušení nenapraví do 15 dnů od písemného vyrozumění Poskytovatele, zastavit zpracování Osobních údajů do doby, než dojde k nápravě. Pokud tak neučiní, odpovídá   
      za újmu, která vznikne subjektu Osobních údajů nebo Objednateli, čímž není dotčena jeho odpovědnost podle ZOOÚ.
   3. Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu takových pokynů, jestliže mohl takovou nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Pokud Objednatel i přes upozornění setrvá na takových pokynech, je Poskytovatel povinen pokyny provést.
   4. Poskytovatel je v souladu s § 10 ZOOÚ povinen dbát, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů.
   5. Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů podle   
      § 21 ZOOÚ, je Poskytovatel ve smyslu § 20 ZOOÚ povinen na základě a v souladu s pokyny a Interní dokumentací Objednatele provést likvidaci Osobních údajů nebo tyto Osobní údaje předat Objednateli.
   6. V případě, že se kterýkoli subjekt Osobních údajů bude domnívat, že Objednatel nebo Poskytovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a ve smyslu § 21 ZOOÚ požádá Poskytovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Poskytovatel o tom neprodleně informovat Objednatele.
   7. Poskytovatel odpovídá za újmu způsobenou Objednateli vznikem povinnosti Objednatele hradit v souvislosti   
      se zpracováním Osobních údajů na základě této Smlouvy jakoukoli náhradu škody nebo nemajetkovou újmu   
      v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů („**ÚOOÚ**“) v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
   8. Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit provedení kontroly ze strany ÚOOÚ a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu. V případě zahájení správního řízení o uložení opatření k nápravě a/nebo uložení pokuty („**Správní řízení**“) je Poskytovatel rovněž povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Objednateli a poskytnout Objednateli na jeho žádost podrobné informace   
      o průběhu a výsledcích Správního řízení, popř. Objednateli poskytnout plnou moc k nahlížení do spisu týkajícího se Správního řízení. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti kontrolovaného podle zvláštního právního předpisu upravujícího postup ÚOOÚ při výkonu kontroly a zavazuje se
      1. poskytnout Objednateli kopii protokolu o kontrole,
      2. podat námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole, pokud o to Objednatel požádá,
      3. informovat Objednatele o způsobu provádění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených inspektorem ÚOOÚ a
      4. respektovat požadavky Objednatele na odstranění zjištěných nedostatků v souladu s opatřením uložených inspektorem ÚOOÚ.
3. ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ
   1. Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu § 13 odst. 1 ZOOÚ přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v ZOOÚ či v jiných závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení   
      či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
   2. Poskytovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
      1. pověří zpracováním Osobních údajů pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo   
         k porušení ZOOÚ či jiných platných právních předpisů;
      2. nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
      3. bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný   
         či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele;
      4. bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
      5. Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
      6. zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích, a to v souladu s Interní dokumentací nebo s dohodou s Objednatelem o úrovni daného zabezpečeného přenosu;
4. písemné dokumenty obsahující Osobní údaje bude uchovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o pohybu takových písemných dokumentů;
   1. Poskytovatel je ve smyslu § 13 odst. 2 ZOOÚ povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu se ZOOÚ a jinými právními předpisy; Objednatel   
      je oprávněn si takovou dokumentaci od Poskytovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí.