

**Smlouva o poskytování služeb
„Zajištění správy, provozu a rozvoje spisové služby ACTA 2018+“**

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

(dále jen „Smlouva“)

mezi **smluvními stranami:**

Česká republika – Ministerstvo dopravy

se sídlem nábřeží L. Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1

IČO: 66003008

DIČ: CZ66003008

zastoupená: Mgr. Martinem Vavřinou, státním tajemníkem, na základě pověření
ministra

bankovní spojení: ČNB Praha 1, č. ú.: XXXXXXXXXX

(dále jen „**Objednatel**“)

a

AUTOCONT a.s.

se sídlem Hornopolská 3322/34, 702 00, Ostrava – Moravská Ostrava

IČO: 04308697

DIČ: CZ04308697

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. ú.: XXXXXXXXXX

zastoupená: Bc. Walterem Pavlišem, ředitelem divize, na základě plné moci

společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B,
vložka 11012

(dále jen „**Dodavatel**“)

Článek 1.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost, zásady činnosti a organizace jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Článek 2.

Účel Smlouvy

- 2.1. Aplikace spisová služba ACTA (dále jen „ACTA“ nebo též „**aplikace**“) slouží pro výkon spisové služby Objednatele jakožto veřejnoprávního původce. Výkon spisové služby je definován zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, takto: „zajištění odborné správy dokumentů vzniklých z činnosti původce, popřípadě z činnosti jeho právních předchůdců, zahrnující jejich řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto činností“.
- 2.2. Účelem Smlouvy je vytvoření právního rámce pro zajištění řádné a bezproblémové funkcionality spisové služby ACTA, a to na základě poskytování ve Smlouvě specifikovaných služeb Dodavatelem pro Objednatele.

Článek 3.

Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele řádně a včas poskytnout Objednateli v souladu se Smlouvou níže uvedené služby (dále jen „**Služby**“ nebo jednotlivě jen „**Služba**“), blíže specifikované v katalogových listech (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě jen „**Katalogový list**“ či „**KL**“), které tvoří nedílnou součást Smlouvy jako její Příloha č. 1:
 - a) Katalogový list č. 1 – Služba uživatelské a aplikační podpory ACTA (KL001);
 - b) Katalogový list č. 2 – Služba provozu Maintenance ACTA (KL002);
 - c) Katalogový list č. 3 – Služba rozvoje ACTA podle objednávek Objednatele (KL003).
- 3.2. Služby dle odst. 3.1. písm. a) až c) tohoto článku je Dodavatel povinen poskytovat průběžně ode dne nabytí účinnosti Smlouvy do dne ukončení její účinnosti, případně do předčasného ukončení poskytování Služby dle čl. 5. odst. 5.2. Smlouvy.
- 3.3. Katalogové listy tvoří závaznou specifikaci Služeb (dále jen „**Specifikace služeb**“).
- 3.4. Objednatel prohlašuje, že je oprávněným uživatelem aplikace a disponuje veškerými oprávněními k tomu, aby Dodavatel mohl poskytovat Služby dle Smlouvy ode dne její platnosti a účinnosti za podmínek a v rozsahu stanoveném Smlouvou, aniž by došlo k porušení práv třetích osob, zejména z titulu práv duševního vlastnictví.
- 3.5. V případě, že v rámci poskytování Služeb dle Smlouvy bude Dodavatel jakýmkoli způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit aplikaci, Dodavatel poskytuje Objednateli nevýhradní časově a územně neomezenou licenci k užití takových výstupů podle odst. 3.9 tohoto článku. Dodavatel je zároveň povinen nejpozději do patnácti (15) pracovních dní po předání příslušného plnění předmětu Smlouvy předat Objednateli veškeré zdrojové kódy změn aplikace a její komplexní (upravenou) dokumentaci. Cena za poskytnutí těchto licencí, zdrojových kódů a dokumentace, je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle Smlouvy.

- 3.6. Dodavatel je povinen provést veškeré kroky a poskytnout veškeré plnění potřebné k dosažení stavu připravenosti pro zahájení řádného poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. a) až c) tohoto článku, jak jsou definovány ve Specifikaci služeb (dále jen „Připravenost“). Připraveností se rozumí takový stav, za kterého je Dodavatel schopen poskytovat řádně, včas a v dohodnutém rozsahu a úrovni Služby dle odst. 3.1. písm. a) až c) tohoto článku v souladu se Specifikací služeb.
- 3.7. Objednatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí s cílem poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy v rozsahu, který je stanoven ve Smlouvě, zejména pak v Příloze č. 2 Smlouvy, včetně zajištění provozu technické infrastruktury pro provoz aplikace dle Smlouvy. Dodavatel je povinen zajistit součinnost při případné migraci aplikace a jejích dat ze stávající infrastruktury používané při zahájení poskytování Služeb dle Smlouvy, bude-li o tuto součinnost Objednatelem požádán. Cena plnění předmětu Smlouvy dle věty druhé a třetí je zahrnuta v ceně Služeb.
- 3.8. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených Smlouvou zaplatit Dodavateli za poskytování řádného a včasného plnění předmětu Smlouvy cenu dle čl. 6 Smlouvy.
- 3.9. Dnem předání jakéhokoliv plnění předmětu Smlouvy Dodavatelem Objednateli, které naplňuje znaky autorského díla, ve smyslu ustanovení § 2358 a násl. Občanského zákoníku uděluje Dodavatel Objednateli, jakož i dalším osobám, které mají tohoto plnění pro účely Smlouvy využívat, oprávnění k užití (licenci) takového plnění všemi způsoby nezbytnými pro účely Smlouvy bez množstevního, časového nebo územního omezení. Tato licence je ke každé části plnění předmětu Smlouvy akceptovaného podle Smlouvy Objednatelem udělena jednorázově jako licence nevýhradní, neodvolatelná a udělená na celou dobu trvání majetkových práv k dílu. Odměna Dodavatele za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb dle Smlouvy. Součástí licence je i souhlas Dodavatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací uvedeného plnění, a to i prostřednictvím třetích osob, a souhlas k poskytnutí oprávnění užít toto plnění třetím osobám dle uvážení Objednatele, oprávnění spojit toto plnění s jiným autorským dílem, zařadit do jiného díla, zařadit do souborného díla a takto je užít způsobem dle tohoto odstavce, oprávnění k rozmnožování plnění, oprávnění k užívání zdrojových programových kódů zákaznického řešení aplikace a dokumentace plnění včetně jejich poskytnutí třetím osobám.
- 3.10. Dodavatel je povinen poskytovat Služby a jakékoliv další plnění podle Smlouvy v souladu se všemi příslušnými českými právními předpisy, i předpisy Evropské unie a aplikovat při plnění Smlouvy procesy „best practices“ příslušného odvětví. Stejně tak je Dodavatel povinen poskytovat Služby v souladu se standardním prostředím Objednatele tak, aby byly vyloučeny možné negativní dopady do tohoto prostředí. Povinnost Dodavatele poskytovat plnění dle Smlouvy v souladu s právními předpisy ČR a EU nedopadá na situaci, kdy Objednatel neobjedná rozvoj nebo úpravu aplikace dle KL003.

Článek 4.

Poddodavatelé

- 4.1. Dodavatel se zavazuje Služby poskytovat sám, s výjimkou těch Služeb nebo jejich částí, které jsou včetně identifikačních údajů příslušných poddodavatelů uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy. Dodavatel je oprávněn použít jiných poddodavatelů, než uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy, jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele a za předpokladu, že tyto subjekty splňují podmínky Výzvy.
- 4.2. Dodavatel odpovídá za poskytování Služeb jednotlivými poddodavateli, jako by je poskytoval sám.

Článek 5.

Doba a místo plnění

- 5.1. Dodavatel se zavazuje:
 - 5.1.1. zajistit Přípravenost pro poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. a) až c) Smlouvy v souladu se Specifikací služeb nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne účinnosti Smlouvy,
 - 5.1.2. zahájit řádné poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. a) až c) Smlouvy ode dne následujícího po dni uvedeném v odst. 5.1.1. tohoto článku.
- 5.2. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že i po skončení účinnosti Smlouvy se právní vztahy mezi smluvními stranami řídí Smlouvou, pokud jde o objednání Služeb před skončením účinnosti Smlouvy, stejně tak jako u požadavku na jakost, odpovědnost za škodu a odpovědnost za vady, mají-li svůj původ v době účinnosti Smlouvy. Poskytování Služeb bude ukončeno ke dni skončení účinnosti této Smlouvy. Objednatel je oprávněn požadovat ukončení jednotlivé konkrétní Služby, resp. jednotlivých konkrétních činností, před skončením účinnosti Smlouvy. Tuto skutečnost je Objednatel povinen sdělit Dodavateli ve lhůtě nejméně třicet (30) kalendářních dnů přede dnem požadovaného ukončení takové Služby.
- 5.3. Místem plnění je sídlo Objednatele a dále podle jeho písemných pokynů a Specifikace služeb. Veškeré náklady vzniklé v souvislosti s přístupem pracovníků Dodavatele a/nebo dodávkou materiálu, služeb či zboží do místa plnění dle Smlouvy jsou zahrnuty v ceně Služeb.

Článek 6.

Cena a platební podmínky

- 6.1. Smluvní strany se dohodly, že celková cena poskytovaných služeb za celou dobu účinnosti Smlouvy činí 1.998.000,- Kč bez DPH, tj. 2.417.580,- s DPH. Jednotlivé dílčí ceny za poskytování služeb dle odst. 3.1. písm. a) až c) Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 6.2. Jednotlivé dílčí ceny za plnění poskytnutých Služeb bude Objednatel hradit takto:
 - a) cenu Služeb dle odst. 3.1. písm. a) a b) Smlouvy – Služba uživatelské a aplikační podpory ACTA (KL001) a Služba provozu Maintenance ACTA (KL002) - měsíčně, po písemné akceptaci poskytování Služeb v daném kalendářním měsíci Objednatelem, přičemž měsíční cena Služeb pro jednotlivé roky trvání Smlouvy je určena v Příloze č. 3 Smlouvy;
 - b) cenu Služeb dle odst. 3.1. písm. c) Smlouvy – Služba rozvoje ACTA podle objednávek Objednatele (KL003) - po písemné akceptaci dané dílčí úpravy Objednatelem, a to ve výši odpovídající součinu skutečného počtu člověkodnů strávených Dodavatelem na realizaci dané dílčí úpravy a ceny za jeden člověkodenní výkon práce Dodavatele uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, nejvýše však ve výši schválené Objednatelem při zadání realizace dané dílčí úpravy. Celkem nesmí být překročeno 76,5 (sedmdesát šest a půl) člověkodnů za celou dobu plnění předmětu Smlouvy. Objednatel není povinen tento počet vyčerpat; při nečerpání podle předchozí věty nevzniká Dodavateli nárok na jakékoli finanční plnění, náhradu nákladů, škody nebo ušlého zisku;
- 6.3. Ceny bez DPH uvedené Příloze č. 3 Smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými a nepřekročitelnými a zahrnují veškeré náklady potřebné ke splnění předmětu Smlouvy, jakož i veškeré náklady související. K těmto cenám bude vždy přiúčtována DPH dle sazby platné ke dni zdanitelného plnění.
- 6.4. Cena za poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. a) a b) Smlouvy je splatná na základě měsíčních faktur řádně vystavených Dodavatelem za Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle Smlouvy po písemné akceptaci poskytnutých Služeb Objednatelem

podle čl. 7 Smlouvy. Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno v průběhu kalendářního měsíce, bude za daný měsíc uhrazena poměrná část ceny Služeb odpovídající skutečné době poskytovaných Služeb v daném měsíci.

- 6.5. Cena za poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. c) Smlouvy je splatná na základě faktury vystavené po řádném ukončení a písemné akceptaci Služby Objednatelem podle čl. 7 Smlouvy za předpokladu, že plnění je akceptováno bez výhrad.
- 6.6. Dodavatel není oprávněn vystavit fakturu dříve, než bude podepsán akceptační protokol Objednatelem. Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 6.7. Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy a musí vždy obsahovat zejména následující údaje: označení smluvních stran (Dodavatel a Objednatel) a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, evidenční č. Smlouvy Objednatele, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a předpokládaná lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu podepsaného Objednatelem, přílohou faktury za služby dle odst. 3.1 písm. c) Smlouvy musí být též kopie příslušných písemných objednávek Objednatele na fakturovanou poskytnutou Službu.
- 6.8. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Smlouvy, nebo nebude-li doložena Objednatelem schváleným akceptačním protokolem, je Objednatel oprávněn ji vrátit Dodavateli ve lhůtě splatnosti k opravě či doplnění. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení bezvadné faktury Objednateli.
- 6.9. Faktura bude hrazena bankovním převodem na účet druhé Dodavatele uvedený ve faktuře, který musí odpovídat číslu účtu uvedenému na úvodní straně Smlouvy, popř. číslu účtu Dodavatele, který je uveden v registru plátců DPH. Případnou změnu čísla účtu, které je uvedeno na úvodní straně Smlouvy, je Dodavatel povinen Objednateli písemně oznámit a na zpětný dotaz Objednatele opětovně písemně potvrdit, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Dodavateli podle odst. 6.8 tohoto článku. Dnem platby se rozumí den, kdy je fakturovaná částka z účtu Objednatele na tento účet odeslána.

Článek 7.

Akceptační procedury

- 7.1. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Dodavatelem provedené plnění odpovídá Specifikaci služeb, která je na základě Smlouvy závazná, a to porovnáním skutečných vlastností poskytnutého plnění předmětu Smlouvy s jeho specifikací obsaženou ve Specifikaci služeb.
- 7.2. Výsledky plnění poskytovaného Dodavatelem podle Smlouvy budou Objednatelem písemně akceptovány na základě akceptačních protokolů. V případě vadného nebo neúplného plnění předmětu Smlouvy není Objednatel povinen podepsat akceptační protokol ani za takové plnění zaplatit sjednanou cenu.
- 7.3. Akceptačnímu protokolu za Služby dle odst. 3.1. písm. a) a b) Smlouvy musí vždy předcházet Měsíční zpráva předložená Dodavatelem a schválená Objednatelem. Měsíční zpráva musí popisovat veškeré události, které v daném období proběhly, v členění struktury Katalogových listů č. 1 a 2. Měsíční zpráva musí obsahovat rovněž veškeré významné informace z řídicího výboru nebo pracovní skupiny (budou-li v daném období aktivní). Součástí Měsíční zprávy musí být informace o plnění Service Level Agreement (dále též „SLA“). Každá odchylka od standardního provozu v daném období musí být zachycena v Měsíční zprávě a současně s ní

musí být uveden její konkrétní dopad na plnění SLA. Plnění SLA za jednotlivé Katalogové listy vycházející z Měsíční zprávy musí být uvedeno v příslušném akceptačním protokolu. Objednatel podepsaný akceptační protokol je Dodavatel povinen vždy předložit jako přílohu faktury.

7.4. Bude-li plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s odst. 7.6. tohoto článku.

7.5. **Ověření Připravenosti**

7.5.1. Ověření dosažení Připravenosti bude provedeno na základě protokolárního ověření skutečnosti, že Služby jsou ode dne stanoveného v odst. 5.1.2. Smlouvy poskytovány na sjednané úrovni dle Specifikace služeb.

7.5.2. K ověření Připravenosti bude sloužit ověřovací provoz v délce trvání do patnácti (15) pracovních dnů.

7.5.3. Pro prohlášení o dosažení Připravenosti musí dojít k úspěšnému dokončení ověřovacího provozu. Ověřovací provoz se považuje za úspěšně dokončený, pokud byly v období ověřovacího provozu poskytovány Služby bez podstatných odchylek od sjednané úrovně. Nejpozději do tří (3) pracovních dnů po úspěšném dokončení ověřovacího provozu strany sepiší písemný akceptační protokol, jehož podpisem se dosažení Připravenosti považuje za ověřené.

7.5.4. Prokáže-li ověřovací provoz, že Připravenost nebyla dosažena, je Dodavatel v prodlení se zajištěním Připravenosti a po dobu jeho prodlení není Objednatel povinen zaplatit za takové plnění předmětu Smlouvy cenu. Dodavatel je v takovém případě povinen bezodkladně provést veškeré kroky k nápravě a zopakovat proceduru ověření Připravenosti.

7.6. **Akceptace dokumentů**

7.6.1. Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatel. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat veškerou nezbytnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.

7.6.2. Dodavatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci nejpozději do 5. pracovního dne následujícího fakturačního období, tzn. následujícího měsíce po měsíci, za který se dokument zpracovává.

7.6.3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu do patnácti (15) pracovních dnů ode dne jejího doručení, není-li v případě konkrétního dokumentu mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, je Dodavatel povinen písemně vyžádat stanovisko Objednatele, který je povinen do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení žádosti toto stanovisko poskytnout.

7.6.4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Dodavatel do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.

7.6.5. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu do deseti (10) pracovních dnů od jejího doručení, není-li v případě konkrétního dokumentu mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, je Dodavatel povinen písemně vyžádat stanovisko Objednatele, který je povinen do tří (3) pracovních dnů od doručení žádosti toto stanovisko poskytnout.

7.6.6. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění

veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv smluvní strany doručené druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují nepřerušit zahájené jednání za účelem odstranění vzájemných rozporů a akceptace dokumentu až do úspěšné akceptace dokumentu s výjimkou, že pokud nedojde k úspěšné akceptaci dokumentu do šedesáti (60) kalendářních dnů od vznesení připomínek Objednatele k druhé verzi dokumentu je dokument neakceptován.

- 7.6.7. Případné nevznesení výhrad nebo připomínek Objednatelem do šedesáti (60) kalendářních dnů od předání první verze dokumentu lze vykládat jako automatickou akceptaci dokumentu.
- 7.6.8. Smluvní strany se zavazují, že po akceptaci dokumentu potvrdí akceptaci sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají dnem podpisu akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.

7.7. Kontrolní dny

- 7.7.1. Na konci každého tříměsíčního období poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatel stanoví termín „kontrolního dne“. V rámci kontrolního dne bude Objednatelem za součinnosti Dodavatele ověřeno, zda všechny dokumenty dle odst. 7.6. tohoto článku a ostatní dokumentace dle čl. 18 Smlouvy předaná Dodavatelem je aktuální a úplná.
 - 7.7.2. V případě, že při kontrolním dni budou shledány vady dokumentů či dokumentace, včetně její neaktuálnosti či neúplnosti, popř. jiné vady plnění, je Dodavatel povinen tyto vady odstranit ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů a předat Objednateli upravenou a doplněnou dokumentaci. Marné uplynutí této lhůty se považuje za porušení Smlouvy Dodavatelem dle odst. 16.4 Smlouvy.
 - 7.7.3. Po předání upravené a doplněné dokumentace, popř. odstranění jiných vad plnění dle odst. 7.7.2. tohoto článku bude kontrolní den opakován.
- 7.8. Objednatel si vyhrazuje právo stanovit Dodavateli, že ve vymezeném časovém období může Dodavatel provádět změny a úpravy aplikace a jejich konfigurace pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele. Dodavatel před každou takovou změnou nebo úpravou požádá Objednatele písemně o schválení této změny nebo úpravy, přičemž součástí této žádosti vždy musí být minimálně popis plánované změny či úpravy, nároky na součinnost, dopady na provoz aplikace, nároky na počet člověkodní Dodavatele k realizaci změn nebo úprav, návrh harmonogramu a zhodnocení rizik včetně opatření na jejich minimalizaci.
- 7.9. K podpisu akceptačního protokolu je oprávněn statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany, případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.

Článek 8.

Service Level Agreements (SLA)

- 8.1. Dodavatel je povinen v rámci poskytování Služeb nebo jejich částí (podslužeb), pro které je sjednáno ve Specifikaci služeb samostatné SLA (dále jen „**SLA služby**“), postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- 8.2. Dodavatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb způsobem definovaným ve Specifikaci služeb a tato zjištění vykazovat Objednateli způsobem definovaným ve Specifikaci služeb. V případě poruchy či snížené kvality SLA služeb je Dodavatel povinen zahájit bez prodlení práce pro dosažení nápravy.

- 8.3. Dodavatel je povinen poskytovat SLA služby minimálně ve sjednané kvalitě a úrovních poskytovaných SLA služeb.
- 8.4. Jednotlivá SLA musí obsahovat měřené parametry pro jednotlivé SLA služby poskytované Objednateli a čl. 10. Smlouvy obsahuje výši slevy z ceny a vedle ní i výši smluvní pokuty za neposkytnutí SLA služby ve sjednané kvalitě a úrovních.
- 8.5. V případě, že Dodavatel nebude poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s příslušným SLA, je povinen:
 - 8.5.1. poskytnout Objednateli slevu z ceny způsobem uvedeným v odst. 10.9. Smlouvy,
 - 8.5.2. zaplatit smluvní pokutu ve výši podle odst. 10.9. Smlouvy,
 - 8.5.3. bez zbytečného odkladu zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s SLA,
 - 8.5.4. odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době.
- 8.6. Pokud Dodavatel neodstraní závadný stav do pěti (5) pracovních dnů od vzniku závady, jde o porušení Smlouvy Dodavatelem dle odst. 16.4. Smlouvy.
- 8.7. Dodavatel se zavazuje v souladu s principy Incident a Change Managementu upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání SLA služeb.
- 8.8. Výklad a chápání všech odborných termínů užívaných v příslušných SLA musí odpovídat obecně platným definicím ICT služeb. V případě rozporu je rozhodující definice uznaná Objednatelem.

Článek 9.

Odpovědnost za škodu

- 9.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Dodavatel plně odpovídá za plnění Smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele).
- 9.2. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.3. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě, přičemž limit pojistného plnění nesmí být nižší než **2 mil. Kč**, a na požádání Objednatele neprodleně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení žádosti, předložit takovouto pojistnou smlouvu k ověření Objednateli. Zároveň je Dodavatel povinen oznámit Objednateli každé ukončení platnosti pojistné smlouvy, dojde-li k takovéto skutečnosti a bezodkladně sjednat novou pojistnou smlouvu odpovídající výše uvedeným podmínkám.
- 9.4. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání nebo pokyn a Dodavatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání nebo pokynu zjistit, je oprávněn se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku porušení povinností druhou smluvní stranou nebo v důsledku mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na jejich vůli podle ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 9.5. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v plné výši. Za škodu

způsobenou Objednateli se považuje rovněž případné uložení sankcí Objednateli příslušným orgánem za porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vzniklé v důsledku porušení povinností Dodavatelem v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

- 9.6. Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

Článek 10.

Smluvní pokuta, úrok z prodlení, sleva z ceny

- 10.1. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy a/nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.
- 10.2. V případě, že Dodavatel na žádost Objednatele nepředloží doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém je v prodlení, a to za každý jednotlivý případ.
- 10.3. V případě, že Dodavatel poruší některou z povinností dle čl. 17 nebo 18 Smlouvy nebo povinnost stanovenou v odst. 19.3. nebo 19.5. Smlouvy, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každé takové porušení jeho povinnosti; Dodavatel je povinen smluvní pokutu dle předchozí věty platit i opakovaně v případě, kdy na opakovanou písemnou výzvu Objednatele svou povinnost nesplní.
- 10.4. V případě, že Dodavatel poruší jakoukoli jinou smluvní či zákonnou povinnost, jejíž porušení není kryto výše nebo níže uvedenými pokutami, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém trvalo porušení takové povinnosti, a to za každý jednotlivý případ.
- 10.5. Pro jeden případ porušení povinností stanovených Smlouvou nelze kumulativně uplatnit více smluvních pokut.
- 10.6. V případě prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši za každý započatý den prodlení.
- 10.7. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování druhé smluvní straně.
- 10.8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody ani povinnost Dodavatele poskytovat plnění předmětu Smlouvy.
- 10.9. Pro období řádného provozu Služeb jsou stanoveny slevy z ceny a smluvní pokuty následovně:
- 10.9.1. V případě, že Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametr „Dostupnost služby měsíční“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu. Výše slevy a smluvní pokuty za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,5$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená Smlouvou.

PP = Procento, o který byl překročen stanovený limit měsíční dostupnosti služby.

- 10.9.2. V případě, že Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametry „Plnění parametru dle priorit“ nebo „Plnění parametru“ stanovené v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“, „SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí“, „SLA parametry – Release management“ a „SLA parametry – Aktualizace dokumentace“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu. Výše slevy a smluvní pokuty za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,5$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená Smlouvou.

PP = Procento, o který byl překročen stanovený limit plnění parametru.

- 10.9.3. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle příslušné priority takto:
- Priorita 1 – 3% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 4 hodiny trvání každého takového porušení Služby.
 - Priorita 2 – 1,5% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
 - Priorita 3 – 0,75% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 3 pracovní dny trvání každého takového porušení Služby.
- 10.9.4. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle příslušné priority takto:
- Priorita 1 – 1,5% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
 - Priorita 2, 3 – o 0,75% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každých započatých 5 pracovních dnů trvání každého takového porušení Služby.
- 10.10. Pro účely Smlouvy se slevy z ceny nepovažují za smluvní pokuty a uplatňují se vedle smluvních pokut.

Článek 11.

Ochrana informací

- 11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:
- si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 11.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

11.3.2. orgány smluvních stran a jejich členové,

11.3.3. ve vztahu k Dodavateli jeho poddodavatelé,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám ve Smlouvě.

- 11.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení EU č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o zrušení směrnice č. 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „Nařízení GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy. V případě nutnosti nebo na základě požadavků zákona či jiného právního předpisu uzavřou smluvní strany samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů Dodavatelem.
- 11.5. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle Nařízení GDPR, je Dodavatel povinen zajistit ochranu poskytnutých údajů podle tohoto Nařízení GDPR, zejména:
- a) je oprávněn v rámci plnění předmětu Smlouvy zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu Smlouvy;
 - b) není oprávněn zpracovávat osobní údaje v rámci plnění předmětu Smlouvy svěřit, a to ani zčásti, jiné osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V případě svěřením zpracování osobních údajů jiné osobě, odpovídá Dodavatel za to, že tato osoba zajistí ochranu osobních údajů ve stejném rozsahu jako je Dodavatel povinen podle Smlouvy;
 - c) postupovat v souladu s pokyny Objednatele stanovenými pro zpracování osobních údajů;
 - d) zavázat mlčenlivostí veškeré osoby podílející se na zpracování osobních údajů;
 - e) přijmout opatření k ochraně zabezpečení zpracování osobních údajů uvedená zejména v čl. 32 Nařízení GDPR; s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob;
 - f) poskytovat Objednateli součinnost nezbytnou pro splnění povinnosti Objednatele vůči subjektům osobních údajů při výkonu jejich práv podle kapitoly III. Nařízení GDPR a pro zabezpečení ochrany osobních údajů podle čl. 32 až 36 Nařízení GDPR;
 - g) poskytnout Objednateli veškeré informace nezbytné k doložení splnění povinností podle tohoto článku;
 - h) vést záznamy o zpracování osobních údajů, které Poskytovatel provádí pro Objednatele;
 - i) neprodleně Objednateli oznámit případnou ztrátu, poškození, nebo neoprávněné zpřístupnění osobních údajů, popř. jakýkoliv jiný bezpečnostní incident dle Nařízení GDPR ve svěřené oblasti zpracování osobních údajů;
 - j) umožnit Objednateli nebo jím pověřené osobě provedení auditů a kontrol plnění povinností podle tohoto článku a poskytnout k tomu nezbytnou součinnost;
 - k) v případě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Objednatele porušuje Nařízení GDPR nebo jiné obecně závazné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů, je Dodavatel povinen o této skutečnosti Objednatele neprodleně informovat;
 - l) při ukončení Smlouvy je Dodavatel povinen zlikvidovat veškeré osobní údaje poskytnuté Objednatelem a osobní údaje zpracovávané v rámci plnění předmětu Smlouvy.

- 11.6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění Smlouvy, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění Smlouvy.
- 11.7. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou nebo 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, informace týkající se zahájených i ukončených správních řízení, informace o agendách Objednatele, 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, orgány veřejné správy či adresáty veřejné správy, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu.
- 11.8. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech využívaných pro poskytování plnění dle Smlouvy a která budou přímo či nepřímo souviset s činností Objednatele.
- 11.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.9.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana;
 - 11.9.2. měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 11.9.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 11.9.4. po podpisu Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem;
 - 11.9.5. je Objednatel povinen poskytovat dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 11.9.6. jejichž zveřejnění je důvodně vyžadováno jakýmkoliv jiným zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
- 11.10. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající ze Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy na její uhrazení, přičemž maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 20.000.000,- Kč. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 11.11. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3. tohoto článku.
- 11.12. Povinnost chránit důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti Smlouvy i po ukončení smluvního vztahu.

Článek 12.

Oprávněné osoby

- 12.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním dle Smlouvy.
- 12.2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5 Smlouvy, která je nedílnou součástí Smlouvy. Každá ze smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své oprávněné osoby, je však povinna takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit nejpozději do tří (3) pracovních dnů. Účinnost změny oprávněných osob vůči druhé smluvní straně nastává dnem doručení oznámení o této změně. Změna oprávněných osob není považována za změnu Smlouvy ve smyslu odst. 19.1 Smlouvy.

Článek 13.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 13.1. Dodavatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci při plnění předmětu Smlouvy dodržovali příslušné vnitřní předpisy a normy Objednatele. Objednatel seznámí Dodavatele písemně se všemi vnitřními předpisy a normami, k jejichž dodržování je Dodavatel dle tohoto odstavce Smlouvy zavázán.
- 13.2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 13.3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a se splatností jednotlivých peněžních závazků.
- 13.4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami musí probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 13.5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena, pokud není výslovně stanoveno jinak.
- 13.6. Smluvní strany se zavazují doručovat jakoukoliv písemnost, jejíž povaha to umožňuje, podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, do datové schránky druhé smluvní strany, bude-li pro doručování přístupná.
- 13.7. Písemnost, která má být dle Smlouvy doručena druhé smluvní straně (oznámení, výpověď, odstoupení od Smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí oprávněnou osobou dle Smlouvy, dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této smluvní strany a převzata osobou oprávněnou za smluvní stranu jednat nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností, nebo v případě doručování do datové schránky dnem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.
- 13.8. Nepodaří-li se písemnost doručit dle předchozího odstavce, za den doručení se považuje též den, kdy bylo přijetí této písemnosti adresátem odmítnuto, nebo v případě doručování do datové schránky desátý (10.) kalendářní den po dni, kdy byla písemnost dodána do datové schránky adresáta, nepřihlásí-li se do datové schránky osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.
- 13.9. Účinky doručení mohou nastat též doručením písemnosti telegraficky, faxem nebo elektronickou poštou za podmínky, že taková písemnost bude neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů, potvrzena způsobem uvedeným v tomto článku Smlouvy, ledaže

by Smlouva výslovně připouštěla v konkrétním případě doručení pouze elektronickou formou.

- 13.10. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě nebo na elektronickém nosiči dat jako dokument textového editoru MS Word, příp. tabulkového kalkulátoru MS Excel nebo ve formátu PDF na dohodnutém médiu.
- 13.11. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla budou o této změně druhou smluvní stranu písemně informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

Článek 14.

Změna, doplnění Smlouvy

- 14.1. V případě, že Objednatel či Dodavatel požaduje změnu rozsahu poskytovaných Služeb nebo podmínek, za nichž jsou Služby poskytovány, předloží navrhuje smluvní strana návrh této změny druhé smluvní straně písemně. Takováto změna však nesmí představovat porušení zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2. Změnový požadavek se stane závazným uzavřením písemného dodatku ke Smlouvě.
- 14.3. Vznikne-li při poskytování Služeb dle Smlouvy dokument podléhající akceptaci Objednatele a upřesňující podmínky poskytování Služeb nebo jejich části, stane se takovýto dokument dle úvahy Objednatele závaznou součástí Specifikace služeb, a to okamžikem doručení jednostranného oznámení Objednatele o této skutečnosti Dodavateli.

Článek 15.

Řešení sporů

- 15.1. Práva a povinnosti Smluvních stran výslovně Smlouvou neupravené se řídí Občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 15.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k takovému jednání, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna předložit spor k rozhodnutí věcně příslušnému soudu v České republice, přičemž místní příslušnost soudu sjednávají smluvní strany podle sídla Objednatele.

Článek 16.

Účinnost Smlouvy a její ukončení

- 16.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, dnem jejího uveřejnění v registru smluv nebo dnem 1. 10. 2018, podle toho, která skutečnost nastane později.
- 16.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to v délce trvání dvou (2) let ode dne její účinnosti.
- 16.3. Účinnost Smlouvy před uplynutím doby uvedené v odst. 16.2. tohoto článku zaniká:
 - 16.3.1. písemnou dohodou smluvních stran dle § 1981 Občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody oběma

- smluvními stranami; součástí dohody bude vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- 16.3.2. písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v § 2002 Občanského zákoníku v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran;
 - 16.3.3. písemným odstoupením od Smlouvy Objednatel v souladu s § 2001 Občanského zákoníku v případě porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele uvedených v odst. 16.4. a 16.5. tohoto článku.
 - 16.3.4. písemnou výpovědí Objednatele s výpovědní dobou dvou (2) měsíců, která začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi Dodavateli.
- 16.4. Porušením Smlouvy ve smyslu odst. 16.3.3. tohoto článku se rozumí zejména prodlení Dodavatele s plněním závazků podle Smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která mu byla Objednatel poskytnuta na základě písemné výzvy ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů ode dne doručení takovéto výzvy. Porušením Smlouvy ze strany Dodavatele se rozumí také nedosažení Připravenosti Dodavatele ve sjednané lhůtě, které bude zjištěno v průběhu ověřovacího provozu, neodstranění vad Dodavatelem ve lhůtě dle odst. 7.7.2 Smlouvy nebo neodstranění závadného stavu Dodavatelem ve lhůtě dle odst. 8.6 Smlouvy, dále rovněž porušení povinností uvedené v čl. 11, 17 a 18 Smlouvy.
 - 16.5. Porušením Smlouvy ve smyslu odst. 16.3.3. tohoto článku se rozumí i opakované neplnění služeb Dodavatelem dle SLA se zásadním dopadem na celkové poskytované plnění. Opakovaným neplněním služeb se rozumí tři (3) a více opakování za šest (6) kalendářních měsíců počínajících od prvního dne kalendářního měsíce, kdy došlo k prvnímu neplnění služby.
 - 16.6. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Při odstoupení od Smlouvy se poskytnuté plnění nevrací.
 - 16.7. Ukončením účinnosti Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, případně nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy.
 - 16.8. Ukončením nebo zánikem účinnosti Smlouvy nejsou dotčena majetková, autorská nebo licenční práva Objednatele upravená Smlouvou, zejména pak práva Objednatele upravená v odst. 3.5 a 3.9 Smlouvy, a ustanovení odst. 19.3. a 19.5. Smlouvy, včetně příslušných sankčních ustanovení a ustanovení o náhradě škody.

Článek 17.

Povinnosti smluvních stran při ukončení Smlouvy

- 17.1. Nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní písemné dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu vznikají smluvním stranám následující závazky:
 - 17.1.1. Dodavatel je povinen zejména:
 - a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého v souladu se Smlouvou do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení účinnosti Smlouvy;
 - b) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;
 - c) k datu písemně stanovenému Objednatel předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v aplikaci a v jakémkoliv dalším systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem na základě Smlouvy, nebo na žádost Objednatele poskytnout součinnost k migraci těchto dat;
 - d) umožnit Objednateli provést migraci aplikace ve lhůtě písemně dohodnuté mezi

- Objednatel a Dodavatelem;
- e) protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá Dodavatelí dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které byly Dodavatelí zpřístupněny na základě Smlouvy, a to dle pokynů a ve lhůtách písemně stanovených Objednatelí;
 - f) předat Objednatelí komplexní dokumentaci dle čl. 18. Smlouvy ve lhůtě písemně Objednatelí stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
 - g) předat Objednatelí všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednatelí umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a aplikaci, případně k dalším technickým prostředkům potřebným pro poskytování Služeb, a to ve lhůtě Objednatelí písemně stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
 - h) předat Objednatelí všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz aplikace ve lhůtě Objednatelí písemně stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
 - i) předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/ kompetentních osob pro poskytování Služeb, včetně kontaktů na subdodavatele Dodavatele) ve lhůtě Objednatelí písemně stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
 - j) poskytnout konzultace Objednatelí spojené zejména s přípravou nového poskytovatele Služeb, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od doručení písemného požadavku Objednatele na poskytnutí těchto konzultací;
 - k) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednatelí způsobilo náklady vyšší, než je cena Služeb podle Smlouvy, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele plán ukončení Služeb (dále jen „Exit plán“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení Služeb, které byly v okamžiku předčasného skončení účinnosti Smlouvy poskytovány Objednatelí, dle požadavků Objednatele za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Objednatele zabezpečenou uvedenými Službami, a to v časovém rozpětí až 6 měsíců ode dne předčasného skončení účinnosti Smlouvy;
 - l) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednatelí způsobilo náklady vyšší, než je cena Služeb podle Smlouvy, od okamžiku skončení účinnosti Smlouvy až do akceptace Exit plánu způsobem definovaným ve Smlouvě i nadále poskytovat Služby v rozsahu, ve kterém byl Dodavatel dle Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy, nestanoví-li Objednatel rozsah nižší;
 - m) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednatelí způsobilo náklady vyšší, než je cena Služeb podle Smlouvy, dle schváleného Exit plánu ukončit nebo postupně ukončovat poskytované Služby;
 - n) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, na vyzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele;
 - o) na základě písemného pokynu Objednatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Objednatele při ukončení Smlouvy a výlučně směřující k předání aplikace s cílem zajistit její řádný provoz, a to po dobu max. šesti (6) měsíců ode dne ukončení účinnosti Smlouvy.

17.1.2. Objednatel je na písemnou žádost Dodavatele povinen:

- a) neprodleně uhradit všechny případné splatné nedoplatky vůči Dodavatelí;
- b) má-li být vypracován Exit plán, poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit plánu Dodavatelem či zajistit k jeho vypracování poskytnutí součinnosti třetích stran;

- c) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Dodavateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele.
- 17.2. Smluvní strany prohlašují, že v případě, dojde-li k ukončení účinnosti Smlouvy a nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní písemné dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, se pro postupné ukončování Služeb a veškerá plnění Smluvních stran do úplného vypořádání přiměřeně použijí ostatní ustanovení Smlouvy upravující způsob poskytování Služeb, cenu a platební podmínky, akceptaci výsledků poskytovaných Služeb, úroveň poskytování plnění a jeho monitoring, reporting, smluvní pokuty a ustanovení, která nemají být dotčena ukončením účinnosti Smlouvy.
- 17.3. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že cena za plnění uvedené v tomto článku, vyjma plnění dle odst. 17.1.1. písm. j), l), m) a o), je zahrnuta v paušální platbě za služby dle odst. 3.1. písm. b) a c) Smlouvy za poslední období.

Článek 18.

Zpřístupnění dokumentace

- 18.1. Dodavatel je povinen zpřístupnit Objednateli veškeré podkladové materiály a komplexní dokumentaci, definovanou v odst. 18.2. Smlouvy, ke všem částem aplikace vytvořené nebo užívané Dodavatelem pro poskytování Služeb dle Smlouvy (dále jen „**dokumentace**“), a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dní po vytvoření dokumentace nebo po její aktualizaci.
- 18.2. Dokumentací dle odst. 18.1 tohoto článku se rozumí:
- a) administrátorská dokumentace (včetně komplexního popisu všech užitých analytických a monitorovacích nástrojů, provozního deníku aplikace, evidovaného v rámci akceptačních výkazů, logické a fyzické architektury aplikace, včetně propojení na externí systémy),
 - b) uživatelská dokumentace,
 - c) zdrojové kódy aplikace a seznamu, popisu a verzí všech užitých softwarových produktů třetích stran,
 - d) bezpečnostní dokumentace (včetně komplexního popisu přístupových práv),
- 18.3. Dokumentace bude zpracována v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a s příslušnými prováděcími předpisy. Povinností Dodavatele je při změnách aplikace anebo její konfigurace dokumentaci aktualizovat.
- 18.4. Dnem předání dokumentace poskytuje Dodavatel Smlouvou Objednateli též oprávnění k užití dokumentace, a to jako licenci nevýhradní, teritoriálně a časově neomezenou, umožňující všemi známými způsoby užit dokumentaci a jakkoliv ji měnit, a to v obou případech i prostřednictvím třetích stran, avšak výhradně pro účely činnosti Objednatele.

Článek 19.

Závěrečná ustanovení

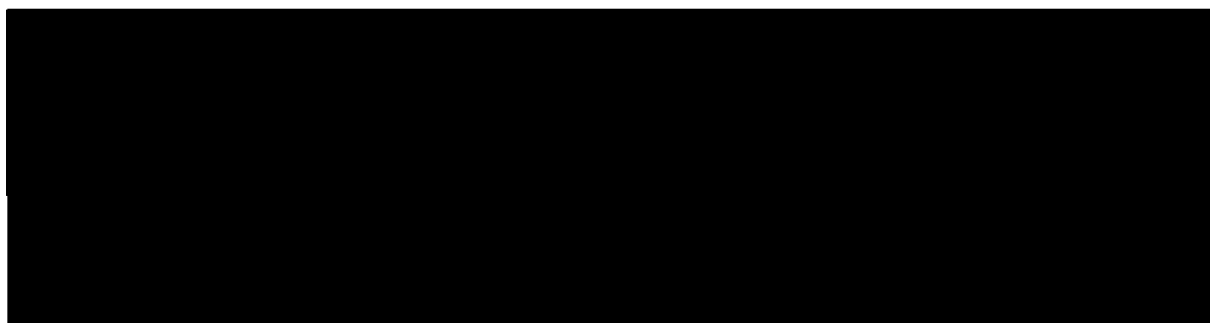
- 19.1. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy, přičemž Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 19.2. Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu

Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení dohodou nahradit ustanovením svým obsahem nejbližším duchu takového neplatného ustanovení, respektujícím požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.

- 19.3. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele převést na třetí osobu jakoukoli pohledávku za Objednatelem vzniklou na základě Smlouvy. Toto omezení trvá i po ukončení trvání Smlouvy.
- 19.4. Dodavatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel uveřejní Smlouvu včetně všech jejích příloh a dodatků v souladu se zákonem o registru smluv.
- 19.5. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 19.6. Smlouva a právní vztahy vzniklé na jejím základě se řídí zejména Občanským zákoníkem.
- 19.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Katalogové listy
 - Příloha č. 2: Součinnost Objednatele
 - Příloha č. 3: Specifikace ceny
 - Příloha č. 4: Poddodavatelé
 - Příloha č. 5: Oprávněné osoby
- 19.8. Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v pěti (5) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři (3) a Dodavatel dvě (2) vyhotovení.

V Praze dne 17.9.2018

V Brně dne 9.9.2018



Příloha smlouvy č. 1 – Katalogové listy – specifikace služeb

„Zajištění správy, provozu a rozvoje spisové služby ACTA 2018+“

Obsah

1. SLUŽBA UŽIVATELSKÉ A APLIKAČNÍ PODPORY ACTA	20
2. SLUŽBA PROVOZU MAINTENANCE ACTA	23
2.1. Definice priorit incidentů.....	26
3. SLUŽBA ROZVOJE ACTA PODLE OBJEDNÁVEK MD	26

1. Služba uživatelské a aplikační podpory ACTA

Služba	
Kód služby	KL001
Popis služby	<p>Služba bude zajišťovat činnosti týkající se podpory a běžné údržby ACTA v produkčním a testovacím prostředí.</p> <p><u>Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Služby L2 podpory aplikačního prostředí ACTA <ul style="list-style-type: none"> ○ Poskytování podpory provozu, výhradně ve smyslu zabezpečení funkčnosti/dostupnosti ACTA ○ Specifikace configuration managementu ACTA ○ Profylaktické činnosti ACTA (kontrola aplikačních logů, kontrola datových logů, kontrola logů auditu systému) ○ Zajištění pomoci při řešení případných technických obtíží spojených s rutinním užíváním provozního a vývojového systému v prostředí operačních systémů a DB společnosti Microsoft, a to: <ul style="list-style-type: none"> ▪ poskytování metodických, aplikačních a technických informací k ACTA, ▪ poskytování opravných balíčků (Patch management) ACTA, ▪ ladění výkonu systému z pohledu aplikace vůči aplikační infrastruktuře (která je ve správě Objednatele) – databáze, aplikační servery apod., ▪ vytvořit a udržovat, ve spolupráci s pracovníky Objednatele, „Disaster recovery plan“ pro řešení kritických situací ○ Plánování a řízení aktualizace ACTA včetně nasazení nových verzí ○ Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) ACTA, tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL ○ Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) ACTA, tato činnost se řídí principy Problem managementu dle metodiky ITIL • Služby L2 podpory pro prostředí technické infrastruktury <ul style="list-style-type: none"> ○ Spolupráce na Patch managementu OS a DB ○ Reakce na hlášení od centrálního dohledu a spolupráce s ním ○ Reinstalace ACTA v případě nutnosti (např. hardwarová závada serveru, apod.)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Spolupráce na obnově dat ze záložních médií v případě potřeby ○ Spolupráce při nastavení správných propojení mezi ACTA a DB, údržba a ladění výkonu ○ Spolupráce při nastavení správných propojení mezi ACTA a SMTP serverem k odeslání notifikací pomocí mailové komunikace ○ Spolupráce na zapojení ACTA do infrastruktury dohledového systému, a to zejména: <ul style="list-style-type: none"> ▪ napojení kanálů pro předávání požadavků na výstupní kanály dohledového systému pro efektivní předávání informací o stavu ACTA, ▪ definování dohledových pravidel platných pro ACTA a návazné softwarové platformy, ▪ reakce na výstupy a hlášení od kontaktní osoby Objednatele a centrálního dohledového systému ● Součinnost se 3. stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace ACTA a řešení problémů ● Komunikace s Objednatelem <ul style="list-style-type: none"> ○ Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků ○ Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách ACTA, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek ○ Generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele 	
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).	
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.	
Sledované období	Kalendářní měsíc	
SLA parametry		
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby
Dostupnost aplikace ACTA v produkčním prostředí	98,00	V pracovních dnech po-pá 6:00-20:00
Dostupnost podpory	98,00	V pracovních dnech po-pá 8:00-17:00
Dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to s dobou odezvy obvyklou v místě a čase. V opačném případě je služba		

nedostupná. Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby.

Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.

Plánované odstávky

každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin

Vymezující podmínky

Počet uživatelů	Skupina uživatelů
až 500	Zaměstnanci Ministerstva dopravy České republiky

2. Služba provozu Maintenance ACTA

Služba	
Kód služby	KL002
Popis služby	<p><u>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprava záručních a pozáručních vad <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění záručních oprav od dodavatele aplikace ○ Zajištění aktualizace dokumentace po záručních opravách ○ Nasazení opravných verzí <p>Tato činnost se řídí principy Incident a Release managementu dle metodiky ITIL</p> • Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn: <ul style="list-style-type: none"> ○ Administrátorská dokumentace ○ Uživatelská dokumentace ○ Bezpečnostní dokumentace <p>Tato činnost se řídí principy Configuration a Release managementu dle metodiky ITIL</p> <p>Spolupráce při instalaci Microsoft updates, které se nabízejí na testovacích a provozních serverech ACTA</p> <p>Spolupráce při aplikačním monitorování volného diskového prostoru na serverech ACTA</p>
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry – Incident management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametrů dle priorit (v%)
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	<p>Dobou zahájení práce se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby zahájení prací na odstranění závady.</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v pracovní době Zákaznického centra čas doručení Zákaznickému centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. Mimo pracovní dobu Zákaznického centra čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Termíny odstranění následků incidentu se vztahují k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné volné dny. Pracovní dobou jsou pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.</p>	Priorita 1	do 4 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 2 pracovních dnů	85,00
		Priorita 3	do 5 pracovních dnů	85,00
Doba vyřešení	<p>Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady nebo alespoň do zprovoznění náhradního (provizorního) řešení. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění Incidentu.</p> <p>Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.</p>	Priorita 1	do 8 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 3 pracovních dnů	85,00
		Priorita 3	do 15 pracovních dnů	85,00

Plnění parametrů dle priorit bude vypočteno jako podíl rozdílu všech incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období a počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.

SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametrů dle priorit (v%)
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	Dobou zahájení práce se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby zahájení prací na odstranění závady. Za čas nahlášení incidentu se považuje v pracovní době Zákaznického centra čas doručení Zákaznickému centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. Mimo pracovní dobu Zákaznického centra čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Termíny odstranění následků incidentu se vztahují k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné volné dny. Pracovní dobou jsou pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.	Priorita 1	do 2 pracovních dnů	85,00
		Priorita 2, 3	do 10 pracovních dnů	85,00
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady nebo alespoň do zprovoznění náhradního (provizorního) řešení. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění Incidentu. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.	Priorita 1	do 3 pracovních dnů	85,00
		Priorita 2, 3	do 21 pracovních dnů	85,00
<p>Plnění parametrů dle priorit bude vypočteno jako podíl rozdílu všech incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období a počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.</p>				

SLA parametry – Release management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín vydání	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Objednatelem a Dodavatelem na vydání nové verze ACTA do produkce.	N/A	N/A	90,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů vydání a počtu porušených termínů vydání za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů vydání za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.

SLA parametry – Aktualizace dokumentace

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze ACTA do produkce do předání aktualizované dokumentace.	N/A	15 pracovních dní	90,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech aktualizací dokumentace a počtu porušených dob vyřešení aktualizace dokumentace za sledované období a počtu všech aktualizací dokumentace za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.

2.1. Definice priorit incidentů

Incidentem se rozumí situace, kdy je technologický celek nebo jeho část ze SW důvodů:

- zcela nefunkční (priorita 1),
- vykazuje odchylky od parametrů garantovaných Poskytovatelem (priorita 2, 3).

Definice priorit incidentů		
	Priorita	Definice
Definice priorit incidentů	Priorita 1	Obecně se jedná o riziko finanční ztráty. Jedná se o dopad do funkčnosti, který znemožňuje korektní využití ACTA.
	Priorita 2	Jedná se o Incidenty i z kat. A, které lze řešit procesně a existuje u nich náhradní řešení na straně Objednatele nebo ve spolupráci s Poskytovatelem. Chyba s nastavením systému, nepovolení přístupu.
	Priorita 3	Ostatní problémy s minimálním dopadem na funkčnost systému a nenarušením produkce. Vylučují se zde problémy s prací v ACTA.

3. Služba rozvoje ACTA podle objednávek MD

Služba	
Kód služby	KL003
Popis služby	<p>Služba bude zajišťovat rozvoj a úpravy ACTA podle objednávek MD (customizace).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Služby rozvoje ACTA <ul style="list-style-type: none"> ○ Podpora uživatelů při definici požadavků na změny a rozvoj ACTA ○ Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozšíření ACTA ○ Realizace úprav a změn – analytické, programátorské, testovací, implementační a další práce, zpracování dokumentace <p>Požadavek na rozvoj bude předán Objednavatelem Dodavateli k nacenění. Dodavatel připraví cenovou nabídku nejpozději do 10 pracovních dnů, pokud nebude stanoveno jinak. Časová náročnost dané nabídky na rozvoj a úpravu ACTA nesmí být vyšší než je v čase a místě obvyklé. Na základě odsouhlasených cenových nabídek připraví Objednatel objednávku. Na základě objednávek předaných Objednavatelem Dodavateli připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů (programátorů) a poskytne zákazníkovi příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb při definování a vytváření požadavků na úpravy aplikačního SW vybavení včetně programování nových funkcionalit. Tato činnost se řídí principy Change Management a Release Management dle metodiky ITIL.</p>
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě Akceptačního protokolu mezi Objednavatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Realizace dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu.
Předpokládaný rozsah služby	Maximální rozsah poskytování služby rozvoje za období 24 měsíců bude 76,5 člověkodní.
Sledované období	Dle dohody

Příloha č. 2
Součinnost Objednatele

1. Zajištění součinnosti vůči provozovateli technické infrastruktury (dále jen „TI“).
2. Přístup na TI (HW, síť, základní SW) odpovídající požadavkům z provozní dokumentace a prostupům do veřejných či neveřejných sítí v souladu s provozní dokumentací.
3. Zajištění součinnosti při provedení zátěžových testů a realizace navržených doporučení vyplývající z těchto testů.
4. Vymezení vzájemných kompetencí při správě, diagnostice a monitorování TI mezi Dodavatelem a provozovatelem TI.
5. Zajištění proaktivního monitoringu pro TI a součinnost při diagnostice případných závad při provozu aplikace.
6. Poskytování informací o zatížení jednotlivých částí technické infrastruktury.
7. Zajištění účasti technických specialistů při řešení problémů s dostupností či odezvou aplikace.
8. Nastavení zálohování v souladu s provozní dokumentací ze strany správce TI.
9. Zajištění uchování veškerých auditních záznamů (systémových a aplikačních logů) a zajištění přístupu k těmto záznamům.
10. Zajištění součinnosti při řešení havarijních situací a stavů.
11. Instalace opravných patchů pro základní SW a DB po vzájemné dohodě.
12. Přístup do TI prostřednictvím VPN připojení.
13. Zpřístupnění prostředků pro hlášení závad na TI.

Příloha č. 3

Specifikace ceny


Cena za poskytnutí jednotlivých Služeb dle Smlouvy je stanovena následovně:

Číslo řádku	Předmět plnění veřejné zakázky dle bodu 3.1 Smlouvy	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH	Cena za jednotku včetně DPH	Maximální počet jednotek	Nabídková cena bez DPH (resp. počet jednotek x cena za příslušnou jednotku bez DPH)	Nabídková cena včetně DPH (počet jednotek x cena za příslušnou jednotku včetně DPH)
1	Služba uživatelské a aplikační podpory ACTA (KL001), celkově za období 24 měsíců	1 měsíc	22.500 Kč	27.225 Kč	24 měsíců	540.000 Kč	653.400 Kč
2	Služba provozu Maintenance ACTA (KL002), celkově za období 24 měsíců	1 měsíc	22.500 Kč	27.225 Kč	24 měsíců	540.000 Kč	653.400 Kč
3	Služba rozvoje ACTA podle objednávek Objednatele (KL003), celkově za člověkodnů	1 člověkoden	12.000 Kč	14.520 Kč	76,5 člověkodnů	918.000 Kč	1.110.780 Kč
Celková cena (součet hodnot uvedených v řádcích 1 až 3)						1.998.000 Kč	2.417.580 Kč

Příloha č. 4
Poddodavatelé

GRADUAL SYSTEMS, s.r.o.

Sídlo: Vinohradská 343/6, 120 00 Praha

Jednající: 

IČ: 27876608 DIČ: CZ27876608

spisová značka OR: C 123480 vedená u Městského soudu v Praze

Příloha č. 5
Oprávněné osoby

1. Oprávněné osoby Objednatele:

1.1 Ve věcech smluvních:

- Jméno: [REDACTED]
- Telefon: 225 131 111

1.2 Ve věcech obchodních:

- Jméno: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

1.3 Ve věcech věcných:

- Jméno: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

1.4 Ve věcech provozní infrastruktury:

- Jméno: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

Pokud je kterákoli osoba z výše uvedených odvolána z funkce, končí dnem odvolání její oprávněnost vůči této smlouvě a oprávněnou osobou se stává osoba pověřená řízením nebo nově jmenovaná do funkce. Analogicky se toto ustanovení použije pro osobu výše neuvedenou, ale rovněž odvolanou z funkce po dobu platnosti této smlouvy.

2. Oprávněné osoby Dodavatele:

2.1 Ve věcech obchodních a smluvních:

- Jméno: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

2.2 Ve věcech obchodních:

- Jméno: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]

2.3 Ve věcech technických:

- Jméno: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]
- Telefon: [REDACTED]