

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU IISSP

Smluvní strany:

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

se sídlem: Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4

zastoupena: [REDACTED]

IČ: 44851391, DIČ: CZ44851391

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 8954

[REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Atos**“)

číslo smlouvy *Objednatele*: _____

a

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

zastoupena: [REDACTED]

IČ: 03630919, DIČ: CZ03630919

státní podnik zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 76922

[REDACTED]
(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**SPCSS**“)

číslo smlouvy *Poskytovatele*: 44/2018/UITŠ

uzavřely dnešního dne tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

Obsah

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
2.	ÚČEL SMLOUVY	3
3.	PŘEDMĚT SMLOUVY	4
4.	DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ	5
5.	ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	5
6.	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	8
7.	AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ	8
8.	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	9
9.	ZDROJOVÝ KÓD	10
10.	VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA	11
11.	OPRÁVNĚNÉ OSOBY	13
12.	OCHRANA INFORMACÍ	13
13.	KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST	16
14.	SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE	16
15.	ZÁRUČNÍ PODMÍNKY	17
16.	NÁHRADA ŠKODY	18
17.	SANKCE.....	19
18.	PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY	20
19.	ŘEŠENÍ SPORŮ	22
20.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	22

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 podal nabídku v rámci veřejné zakázky „**Podpora a servis Integrovaného informačního systému Státní pokladny (IISSP)**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) vyhlášené podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“) v otevřeném řízení Zadavatelem Česká republika – Ministerstvo financí, IČ 000 06 947 (dále jako „**Zadavatel**“ nebo „**Zákazník**“)
- 1.1.2 v rámci hodnocení Veřejné zakázky byla pro její plnění Zadavatelem vybrána v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 písm. a) ZVZ nabídka Objednatele.
- 1.1.3 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.1.4 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.1.5 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je státním podnikem dle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění řádné realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří pevně nsvázanou přílohu Smlouvy jako její **Příloha č. 5** (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) Objednatelem vůči Zákazníkovi, to formou plnění této Smlouvy Poskytovatelem ve formě subdodávky Objednateli v rámci plnění Veřejné zakázky.
- 2.2 Účelem této Smlouvy je rovněž poskytování služeb vymezených v čl. 3 této Smlouvy po dobu její účinnosti, což je nezbytné z důvodu nutnosti zajištění

předpokladů pro výkon činnosti Zákazníka – zajištění funkčnosti a provozu systému státní pokladny.

2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli řádné a včasné plnění této Smlouvy za účelem zajištění řádného poskytnutí služeb vymezených v čl. 3 této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností se sjednává, že:

2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,

2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli ve vztahu k Integrovanému informačnímu systému Státní pokladny“ (dále jen „**IISSP**“) tyto služby:

3.1.1 poskytování služeb pravidelné odborné IT podpory provozu IISSP v rozsahu činností specifikovaném touto Smlouvou (dále jen „**Paušální služby**“ nebo také „**Služby**“);

3.2 Paušální služby a jejich konkrétní rozsah a obsah jsou blíže specifikovány v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) prostřednictvím jednotlivých katalogových listů (dále jen „**katalogové listy**“); tyto Služby budou poskytovány v souladu s procesy podpory produktivního provozu IISSP v **Příloze č. 8** této Smlouvy. Služby budou vykonávány na systémech IISSP a jejich funkcionalitách, které jsou uvedené v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace s názvem „Popis architektury Integrovaného informačního systému Státní pokladny“.

3.2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu se závaznými dokumenty obsaženými v Provozní dokumentaci IISSP (dále jen „**Provozní dokumentace**“).

3.2.2 Poskytovatel se zavazuje, že v rámci poskytování Paušálních služeb zajistí, aby funkcionalita systému IISSP byla v souladu s Provozní dokumentací.

3.2.3 Provozní dokumentace ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy tvoří na datovém nosiči **Přílohu č. 8** této Smlouvy jako její pevně nespojená příloha; případná aktualizace Provozní dokumentace oznámená v budoucnu Objednatel Poskytovateli bude mít přednost před zněním uvedeným v **Příloze č. 8** této Smlouvy.

3.2.4 Smluvní strany výslovně uvádějí, že k rozšíření rozsahu IISSP, vztahuje se poskytování Paušálních služeb i na takto rozšířenou část IISSP.

3.2.5 V případě, porušení povinnosti stanovené v odst. 3.2.1 a 3.2.2 tohoto článku je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. 18 odst. 18.3. a to za každý i započatý kalendářní měsíc.

3.3 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Plnění Poskytovatelem v rozsahu, který je stanoven v této Smlouvě, a který může být blíže vymezen v Objednávce ve smyslu této Smlouvy.

- 3.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy, a to prostřednictvím realizačního týmu uvedeného v **Příloze č. 2**. V případě změny osob (členů Realizačního týmu) je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele. Nový člen Realizačního týmu musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v Zadávací dokumentaci, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty. Pro případ jakékoliv změny těchto osob se Strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb jinou osobou má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.
- 3.6 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem nebo Zákazníkem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely řádného provázání Služeb s dalšími informačními systémy užívanými, provozovanými Zákazníkem. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Smlouvy a že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. 10 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaných Služeb (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti. Objednatel je oprávněn veškerá takto nabytá práva dle této Smlouvy v plném nebo částečném rozsahu postoupit na Zákazníka.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy od 18. 9. 2018 do 17. 3. 2019.
- 4.2 Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Zákazníka, tj. Letenská 15, 118 10 Praha 1, případně jiné místo určené Objednatelem.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem, pokud to jeho povaha dle této Smlouvy umožňuje a Objednatel s tímto vysloví souhlas. Objednatel se zavazuje poskytnutí tohoto souhlasu bezdůvodně neodepřít.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Služeb

Paušální služby, poskytované v termínu uvedeném v článku 4.1 Smlouvy jsou vymezeny v **Příloze č. 1** – Technická specifikace služeb.

Poskytování Služeb

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem za účelem plynulého a řádného poskytování Služeb Poskytovatelem. Cena za tuto součinnost je součástí ceny za poskytnutí Služeb ve smyslu této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.2.1 poskytovat Služby v souladu s doporučeními Objednatele a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě tak, aby plnění poskytované dle Smlouvy v maximálním možném rozsahu vyhovovalo potřebám Objednatele, o nichž byl Poskytovatel Objednatelem písemně informován; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností podle této Smlouvy poskytovat řádně a včas Služby bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší 5 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 5.2.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) jakožto součásti katalogových listů v **Příloze č. 1** této Smlouvy a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v **Příloze č. 1** této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA. Toto ustanovení neplatí a Poskytovatel není povinen garantovat dodržení SLA v případě, kdy konkrétní Služba, kterou dle této Smlouvy poskytuje nebo má poskytovat Poskytovatel, byla nebo alespoň její část poskytnuta Zákazníkovi přímo členy realizačního týmu Objednatele bez vědomí a bez předchozího písemného schválení Poskytovatele – momentem takového zásahu končí výhradně pro tuto danou Službu budoucí odpovědnost Poskytovatele za dodržení SLA, nebude-li později dohodnuto jinak;
- 5.2.3 za použití reportingového systému Service Desku spravovaného Zákazníkem ve smyslu odst. 14.5 této Smlouvy vypracovávat a Objednateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Služeb (dále jen „Reporty“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje Specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období, kterým je kalendářní měsíc (dále jen „Vyhodnocovací období“), přičemž budou Objednateli doručeny nejpozději do 9 dní od ukončení daného Vyhodnocovací období;
- 5.2.4 zajistit aktualizaci příslušné provozní dokumentace IISSP dle uskutečněných dílčích změn v Software, a to nejpozději v den akceptace ve smyslu článku 7. takové změny a její implementace do produkčního prostředí Objednatele;
- 5.2.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře řádně podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele nebo Zákazníka, které Poskytovateli byly poskytnuty v souvislosti s plněním dle této Smlouvy;

- 5.2.6 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 5.2.7 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 5.2.8 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 5.2.9 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Zákazníka, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
 - 5.2.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „bestpractice“;
 - 5.2.11 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 5.2.12 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle **Přílohy č. 2** této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka dodatečně schváleného Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn změnit členy realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele za podmínek stanovených touto Smlouvou;
 - 5.2.13 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Zákazníka, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele a/nebo Zákazníka, s nimiž Objednatel nebo Zákazník Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
 - 5.2.14 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a Zákazníka a třetích osob;
 - 5.2.15 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.2.16 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 5.2.17 poskytovat Služby v souladu s dokumentem „Řízení podpory produktivního provozu“, jež tvoří **Přílohu č. 7** této Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců nebo zaměstnanců Zákazníka a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.

- 5.4 Objednatel je po dobu účinnosti této Smlouvy oprávněn kontrolovat, zda jsou Služby poskytovány v souladu se Smlouvou, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 5.5 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Plnění pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 3.000.000,- Kč (slovy: tři milióny korun) za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb.
- 6.2 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ

- 7.1 Předání a převzetí dokumentů:
- 7.1.1 Dokumenty, které mají být vypracovány Poskytovatelem na základě této Smlouvy a které se poskytují Objednateli jako součást poskytování Služeb, budou nejdříve předloženy Objednateli ve formě návrhu k posouzení (dále jen „Návrh“). Poskytovatel se zavazuje předat první verzi Návrhu Objednateli k akceptaci ve lhůtě určené Objednatelem, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 10 dnů od doručení příslušného dokumentu písemně předložit Poskytovateli své připomínky k Návrhu. Po diskusi o těchto připomínkách upraví Poskytovatel příslušný Návrh v souladu s dohodnutými změnami a se zpracováním těchto dohodnutých změn jej předá Objednateli.
- 7.1.2 V případě, že Poskytovatel nemá k připomínkám k Návrhu výhrady, považují se za převzaté okamžiku doručení jejich konečné verze Objednateli. V případě výhrad ze strany Poskytovatele, je Objednatel oprávněn opětovně vrátit tyto dokumenty s připomínkami Poskytovateli ve lhůtě a postupem dle odst. 7.1.1 této Smlouvy.
- 7.1.3 V případě, že Objednatel s Návrhem souhlasí, je povinen toto sdělit Poskytovateli. Odsouhlasením Návrhu dojde k akceptaci Dokumentů podle 7.1.1.
- 7.1.4 V případě, že Objednatel připomínky ve lhůtě uvedené v odst. 7.1.1 této Smlouvy nepředloží, má se za to, že s předloženým Návrhem nesouhlasí.
- 7.2 Předání a převzetí ostatních plnění dle této Smlouvy:
- 7.2.1 V případě, že součástí poskytování plnění Poskytovatelem dle této Smlouvy je plnění, které podléhá akceptaci Objednatelem v souladu s **Přílohou č. 1**, musí dojít k akceptaci tohoto plnění a k podpisu předávacích protokolů v souladu s **Přílohou č. 1** této Smlouvy, není-li výslovně uvedeno jinak. Detailní kritéria akceptace a vymezení plnění, která podléhají akceptaci Objednatelem, jsou uvedena v **Příloze č. 1**.

Jestliže plnění nebo jeho jednotlivé části splní kritéria akceptačního řízení, považuje se za řádně ukončené a Objednatel je povinen jej převzít. Akceptační procedury zahrnují porovnání skutečných vlastností plnění se závaznou specifikací předmětu plnění dle této Smlouvy.

- 7.3 Při převzetí plnění nebo kterékoliv jeho části v souladu s tímto článkem je Objednatel povinen podepsat potvrzení o přijetí plnění nebo dané části a Objednatel i Poskytovatel se zavazují podepsat příslušný předávací protokol (dílní předávací protokoly), tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Určení ceny

- 8.1 **Cena za Paušální služby** je v **Příloze č. 1** Smlouvy stanovena jako paušální měsíční částka za poskytování Paušálních služeb dle příslušných katalogových listů. V případě, kdy by Paušální služby byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc jejich poskytování. Cena za Paušální služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.

Hrazení ceny za Služby

- 8.2 Cena za Paušální služby se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 8.3 Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve Smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě
- 8.4 Cena za Paušální služby bude Objednatelům Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu (faktury) následovně:
- 8.4.1 Poskytovatel předloží v době do 7 dnů od ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, Objednateli seznam, který bude obsahovat:
- 8.4.1.1 seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci;
- 8.4.1.2 Souhrnnou zprávu o stavu provozní podpory, jejíž struktura je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Souhrnná zpráva o stavu provozní podpory**“) podepsanou odpovědnou osobou za Objednatele.
- (seznam bude dále označován jako „**Výkaz plnění**“).
- 8.4.2 Výkaz plnění bude vyhotoven ve dvou kopiích, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jednu.
- 8.4.3 Poskytovatel je povinen před vystavením faktury zaslat Výkaz plnění k odsouhlasení Objednateli. Objednatel je povinen ve lhůtě 5 dnů přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.

- 8.4.4 Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy bude Objednatelům hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, přičemž její nedílnou součástí bude Výkaz plnění schválený Objednatelům.
- 8.5 Splatnost fakturovaných částek je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli, tj. od prokazatelného doručení řádně vystavené faktury se všemi náležitostmi stanovenými právními předpisy a touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V roce, v němž je uskutečňováno předmětné plnění, musí být faktura týkající se tohoto plnění doručena Objednateli nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak (netýká se plnění posledního měsíce v kalendářním roce).
- 8.6 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura za Služby bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu dle čl. 8.6 této Smlouvy.
- 8.7 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel povinen vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 8.8 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v záhlaví této smlouvy. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odeslání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

9. ZDROJOVÝ KÓD

- 9.1 Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatelů a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatelů schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktualizované vývojové prostředí IISSP do pěti (5) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 9.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**změna zdrojového kódu**“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

- 9.3 Objednatel v rámci své součinnosti poskytne Poskytovateli s přiměřeným použitím ostatních ustanovení článku 9 této Smlouvy do deseti (10) dnů od uzavření této Smlouvy prostřednictvím vývojového prostředí IISSP aktuální dokumentované zdrojové kódy ke všem součástem Software, jejichž poskytnutí Poskytovateli je nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy, jež je Objednatel oprávněn upravovat a měnit prostřednictvím třetích osob, a které je oprávněn poskytnout třetím osobám. Poskytovatel není oprávněn poskytovat zdrojové kódy poskytnuté Objednatel v rámci součinnosti dle tohoto ustanovení třetím osobám, které nejsou subdodavateli.
- 9.4 Objednatel je na základě této Smlouvy a za účelem plnění jeho povinností vůči Zákazníkovi oprávněn předat či postoupit v plném rozsahu a za totožných podmínek na Zákazníka předané zdrojové kódy a to se všemi výše uvedenými právy.

10. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 10.1 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 na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. 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.
- 10.2 Vzhledem k tomu, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, kterým může vzniknout autorské právo ve smyslu autorského zákona, je k těmto součástem plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje, že na Objednatele převede oprávnění k výkonu majetkových práv v souladu s § 58 odst. 1 autorského zákona ke všem součástem plnění, ke kterému je Poskytovatel podle této Smlouvy povinen. Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 10.4 Pakliže pro povahu autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu užívat toto autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném územním rozsahu v rámci resortu Ministerstva financí ČR a pro dotčené subjekty veřejné správy, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí

licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel nebo Zákazník je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 10.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 10.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 10.3 a 10.4 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.
- 10.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele a popř. Zákazníka dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Zákazník oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Zákazníkovi souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 10.9 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 10.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 10.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Službu, při jejichž dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- 10.12 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady

poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Software či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit ve spolupráci s Objednatelem na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

- 10.13 Objednatel je na základě této Smlouvy a za účelem plnění jeho povinností vůči Zákazníkovi oprávněn postoupit v plném rozsahu a za totožných podmínek na Zákazníka veškerá práva nabytá dle výše uvedených ustanovení tohoto článku.

11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 11.1 Každá ze smluvních stran bezodkladně po podpisu Smlouvy jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy. Není-li oprávněná osoba jmenována postupem podle první věty čl. 11.1, smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy budou zastupovat oprávněné osoby uvedené v **Příloze č. 3**.
- 11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci objednávání Služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu prokazatelně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Účinky odstavce 5.2.12 zůstávají zachovány.

12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, na něž se vztahuje povinnost zachovávat mlčenlivost (dále jen „**diskrétní informace**“),
- 12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k diskrétním informacím druhé strany.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě diskrétní informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 12.3.1.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 12.3.1.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

- 12.3.1.3 poradci smluvních stran,
 - 12.3.1.4 ve vztahu k diskretním informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
 - 12.3.1.5 ve vztahu k diskretním informacím Poskytovatele externí Poskyvatelé Objednatele, Zákazník, a to i potenciální a ty osoby, které jsou v koncernu, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, diskretní informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění diskretních informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
- 12.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskretní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jako „**Nařízení**“). 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 diskretních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.5 Pokud bude v rámci Plnění Smlouvy docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, v pozici zpracovatele osobních údajů je Poskytovatel. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s relevantními právními předpisy, zejména s Nařízením. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje výhradně k účelu, ke kterému byly osobami Objednateli poskytnuty, a to po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje přijmout a dokumentovat technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 Nařízení tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Dále je Poskytovatel povinen zachovávat o zpracovaných osobních údajích mlčenlivost a tyto osobní údaje dále neuveřejňovat, ani nezpřístupnit třetí osobě. Tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů Poskytovatelem.
- 12.6 S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem diskretní 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 diskretní informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za diskretní implicitně také 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, na které se vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti Objednatele a/nebo Zákazníka, které jsou označeny jako „Důvěrné“ nebo jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

- 12.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za diskrétní informace Objednatele a Zákazníka a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 12.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na diskrétnost takového materiálu jeho označením jako „Diskrétní“ alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 12.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 12.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 12.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 12.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo diskrétními informacemi třetí strany,
 - 12.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 12.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 12.10.6 jsou obsaženy ve Smlouvě a jsou zveřejněné na profilu Zadavatele.
- 12.11 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla diskrétní informace druhé smluvní strany.
- 12.12 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany diskrétních informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, celkem však nejvýše 10.000.000,- Kč za celou dobu trvání Smlouvy. Zaplacením smluvní

pokuty dle tohoto článku není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinností podle tohoto článku smlouvy.

- 12.13 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy po dobu 5 let.

13. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 13.1 Vzhledem k tomu, že IISSP je prvkem kritické infrastruktury státu, je Poskytovatel, při všech činnostech souvisejících s plněním této Smlouvy, povinen brát na tuto skutečnost zřetel a dodržovat ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Zákazníka.
- 13.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

14. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 14.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 14.3 Objednatel se zavazuje zabezpečit přístup do systémů IISSP pro zaměstnance Poskytovatele a třetí osoby podílející se s Poskytovatelem na plnění této Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl poskytovat Služby dle této Smlouvy. Přístup do systémů IISSP se bude řídit procesem a pravidly pro přístup uživatelů do systémů IISSP, který je popsán v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 14.4 Objednatel vyhrazuje si právo odebrat Poskytovateli přístup k systémům IISSP. O skutečnosti, že dojde k odebrání přístupu zástupců Poskytovatele na systémy IISSP, se Objednatel zavazuje bezodkladně Poskytovatele písemně informovat.
- 14.5 Objednatel se zavazuje zajistit přístupy pro Poskytovatele do systému Service Desk pro správu servisních hlášení.
- 14.6 Objednatel se zavazuje zajistit přístupy do systému pro ukládání Provozní dokumentace pro Poskytovatele v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 14.7 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 11 této Smlouvy nebo statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených osob.

- 14.8 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě či její účinnosti, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem přes adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, či elektronicky (prostřednictvím datové schránky, e-mailem se zaručeným podpisem). Smluvní strany se výslovně dohodly, že servisní hlášení ve smyslu této Smlouvy lze provádět i prostřednictvím systému Service Desk, čímž je splněn požadavek písemné formy. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na čísla a adresy uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy, či prostřednictvím prostředků uvedených podle čl. 11.1. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména připomínky či výhrady v souladu s ustanoveními čl. 5 této Smlouvy.
- 14.9 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě, nebo v elektronické (digitální) ve formátu, který lze editovat, tj. formátu zpřístupnitelném ze strany Objednatele, nestanoví-li smluvní strany jinak.
- 14.10 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat. Tato změna se stane účinnou uplynutím 5 dnů od doručení takového oznámení druhé smluvní straně.
- 14.11 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 14.12 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.

15. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 15.1 S ohledem na to, že předmětem Smlouvy je poskytnutí, záruční doba činí 24 měsíců a počíná běžet ve vztahu k jednotlivým částem předmětu Smlouvy okamžikem jejich převzetí, které je provedeno Výkazem plnění, tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části bez výhrad.
- 15.2 Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu Smlouvy, a to do patnácti (15) pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Ohlášení vad po dobu trvání této Smlouvy i po skončení doby trvání Smlouvy provádí Administrátor vad MF (definovaný v **Příloze č. 8**) dle pracovního postupu Hlášení a odstraňování vad díla, který je součástí Provozní dokumentace, která tvoří **Přílohu č. 8**, tj. prostřednictvím systému Service Desk. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí Ohlášení vady e-mailem nebo prostřednictvím Service Desku, dle požadavků stanovených SLA, včetně souvisejících pokut, viz odst. 3.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby - **Přílohy č. 1** Smlouvy. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.

- 15.3 V případě prodlení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. 18 odst. 18.2 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou, opětovným provedením nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy, a to podle volby Objednatele.
- 15.4 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 16.2 tohoto článku je Objednatel oprávněn uplatnit práva stanovená zákonem nebo podle své volby odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, smluvní pokutu a náhradu škody.
- 15.5 Poskytovatel v rámci záruky odpovídá za to, že předmět Smlouvy bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy. Poskytovatel zejména odpovídá za shodu poskytnutého předmětu Smlouvy a jeho vlastností s provozní dokumentací.
- 15.6 V případě nemožnosti užívání předmětu Smlouvy pro jeho vady dochází k prodloužení záruční doby o dobu od Ohlášení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění.
- 15.7 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí předmětu Smlouvy není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 15.8 Ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

16. NÁHRADA ŠKODY

- 16.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 16.2 Strany neodpovídají za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 16.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazku druhé smluvní strany, v důsledku porušení závazku druhé smluvní strany, nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).
- 16.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

- 16.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v korunách českých, případně v jiné měně platné na území České republiky v okamžiku vzniku škody.
- 16.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta podle článku 18 této Smlouvy, a to bez ohledu na výši uhrazené smluvní pokuty.

17. SANKCE

- 17.1 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti a nebude poskytovat Služby v souladu s požadavky SLA, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši částky rovnající se rozdílu mezi částkou hrazenou za Vyhodnocovací období a částkou, která by měla být hrazena za období, v níž nebyly poskytovány Služby v souladu s požadavky SLA – viz odst. 3.3 Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby - **Přílohy č. 1** Smlouvy.
- 17.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností (poruší své smluvní povinnosti) z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jen jednorázového charakteru, náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 17.3 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti (poruší své smluvní povinnosti), na kterou se nevztahuje SLA a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 17.4 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst.9.3 této Smlouvy týkajících se zákazu předání zdrojového kódu třetím stranám se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000.000,- Kč za každé takovéto porušení povinnosti.
- 17.5 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 14.1 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé takovéto porušení povinnosti.
- 17.6 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 14.2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000.000,- Kč za každé takovéto porušení povinnosti.
- 17.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.12.12 věty první se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý den, kdy není plněna tato povinnost.
- 17.8 V případě porušení čl. 5.12.12 věty poslední, tj. povinnosti Poskytovatele nechat si předchozím písemným souhlasem Objednatele schválit změnu členů realizačního týmu, se Poskytovatele zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 17.9 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 17.10 Povinná smluvní strana se zavazuje zaplatit straně oprávněné smluvní pokutu za porušení, na které se nevztahuje SLA a vzniklou škodu, nejpozději do 30

kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k úhradě.

- 17.11 Smluvní strany činí nesporným, že výše uvedené smluvní pokuty považují za přiměřené, obvyklé a odpovídající charakteru a důležitosti této Smlouvy, přičemž při jejím uzavírání je vzaly plně na vědomí a porozuměly jim.

18. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 18.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajišťuje Poskytovatel. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 18. 9. 2018 do 17. 3. 2019.
- 18.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
- 18.3 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 18.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
- 18.3.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
- 18.3.3 Poskytovatel je v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
- 18.3.4 nebude schválena částka ze státního rozpočtu či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná v následujícím roce k úhradě za plnění Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Objednatelem na základě Veřejné zakázky; nebo
- 18.3.5 dojde k porušení povinnosti ochrany diskrétních informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
- 18.3.6 je rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
- 18.3.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
- 18.3.8 dojde k převedení práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy na jiný subjekt ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb.
- 18.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění

povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takového výzvy.

- 18.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo dnem uvedeným v oznámení o odstoupení.
- 18.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele provést úkony nezbytné v zájmu naplnění obecně prevenční povinnosti pro předcházení vzniku škod, což bude Objednatelem před uplynutím účinnosti Smlouvy výslovně Poskytovateli sděleno.
- 18.7 Zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Ukončení poskytování Služeb

- 18.8 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel vrátit nejpozději v den ukončení účinnosti Smlouvy veškeré podklady a vybavení, které mu byly za účelem poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatelem poskytnuty, a to ve stavu odpovídajícím běžnému opotřebení.
- 18.9 Ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy bude provedeno na základě protokolu o ukončení provozní podpory, který společně připraví a podepíše pověřený zástupci Smluvních stran.
- 18.10 Poskytovatel se zavazuje ke dni ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy odevzdat aktuální provozní dokumentaci k podporovaným aplikacím, která bude obsahovat popis funkcionality aplikací ke dni jejich předání zpět Objednateli.
- 18.11 Ke dni ukončení poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatel nebo Zákazník zruší veškerá přístupová práva zaměstnanců Poskytovatele k podporovaným aplikacím.
- 18.12 V případě, že dojde na základě příslušného zadávacího řízení k výběru nového poskytovatele služeb v rozsahu obdobných Službám dle této Smlouvy odlišeného od Objednatele ve vztahu k Zákazníkovi, nebo Zákazník zahájí nebo bude zvažovat zahájení otevřeného či obdobného řízení na výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem, Zákazníkem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, odpovědně a do doby úplného převzetí Služeb novým poskytovatelem. Povinnost Poskytovatele zůstává zachována i po skončení účinnosti Smlouvy.

19. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 19.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 19.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky. Pro rozhodování veškerých sporů z této Smlouvy smluvní strany jednávat jako místně příslušný soud Objednatele.

20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 20.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 20.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran. Ustanovení o změně Smlouvy písemnou dohodou se netýká ustanovení o osobách oprávněných jednat jménem smluvních stran.
- 20.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 20.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|---------------|--|
| Příloha č. 1: | Technická specifikace Služeb a SLA |
| Příloha č. 2: | Realizační tým Poskytovatele |
| Příloha č. 3: | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 4: | Seznam subdodavatelů |
| Příloha č. 5: | Zadávací dokumentace (na datovém nosiči - CD) |
| Příloha č. 6: | Procesy podpory produktivního provozu IISSP (na datovém nosiči - CD) |
| Příloha č. 7: | Řízení podpory produktivního provozu IISSP (na datovém nosiči - CD) |
| Příloha č. 8: | Provozní dokumentace IISSP (na datovém nosiči - CD) |

Smlouva o poskytování služeb podpory provozu IISSP

20.5 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom stejnopise.

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

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne _____

V Praze dne _____

.....
Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

.....
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

PŘÍLOHA Č. 1 – SMLOUVY - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB A SLA

1. Technická specifikace Služeb – katalogové listy

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - vymezení rozsahu IISSP).pdf] - v rozsahu platném pro oblasti podpory:

- *RISPR*
- *RISRE-ROP*
- *RISRE-PS*
- *CSÚIS/MIS*
- *Školení*

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list-vymezení činností Týmů řízení provozu).pdf] - v rozsahu platném pro oblasti podpory:

- *Procesní architekt*
- *Metodik účetnictví*
- *Metodik rozpočtu*

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - obecně za IISSP).pdf] - v rozsahu platném pro oblasti podpory:

RISPR

RISRE-ROP

RISRE-PS

CSÚIS/MIS

Školení

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list- vymezení činností za oblast RIS).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list – vymezení činností za oblast CSÚIS a MIS).pdf]

[Odkaz na dokument Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (katalogový list - vymezení činností za oblast Školení a semináře).pdf]- v rozsahu platném pro oblasti podpory:

- *RISPR*
- *RISRE-ROP*
- *RISRE-PS*
- *CSÚIS/MIS*
- *Školení*

Vysvětlivky ke katalogovým listům - odpovědnost:

O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

2. Cena za poskytování Služeb

2.1. Cena za poskytování Paušálních služeb je stanovena na základě Tabulky č. 1 níže:

Služba	Paušální cena za 1 kalendářní měsíc v Kč bez DPH	Cena za 6 kalendářních měsíců v Kč bez DPH	Výše DPH	Výše DPH v Kč	Cena za 6 kalendářních měsíců v Kč včetně DPH
Paušální služby	1 200 000	7 200 000	21	1 512 000	8 712 000

Tabulka č. 1 – cena za Paušální služby

3. Technická specifikace SLA

3.1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Paušálních služeb, v průběhu které je Objednatel požadovaná a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Paušálních služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Deskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

3.2. Kategorizace servisních hlášení

3.2.1 Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v katalogových listech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	System, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	System, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

3.2.2 Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu RFS, RFI.

3.3. Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

SLA PLATINUM

Služba				
Název Služeb	Paušální Služby			
SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
20 minut	40 minut	80 minut	80 minut	každý čtvrtek, vždy 19:00-24:00
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních	

			servisních hlášení	
40 minut	80 minut	3 hodiny	7 hodin	

Tabulka č. 1 – servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb úrovně SLA dle parametrů vymezených v Tabulce č. 1, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu, jejíž výpočet je uveden u zvoleného typu SLA dle Tabulky č. 2:

Název parametru	Pokuta z ceny plnění – měsíční výše paušálu v %	Max. výše pokuty z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	30	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	15	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	2,5	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	30	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	2,5	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	1,5	

Tabulka č. 2 – Pokuta