

Smlouva o zpracování osobních údajů

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

se sídlem Národní 3, Praha 1, PSČ 117 20

IČO: 604 57 856

zastoupena Ing. Tomášem Wenclem, MBA

(dále jen „**Správce**“)

Číslo smlouvy: 321-X/18

a

BBM spol. s r. o.

se sídlem Kocínova 5, Písek, PSČ 397 01

IČO: 40755592

zastoupena XXXXXXXXXX

(dále jen „**Zpracovatel**“)

Číslo smlouvy: P-01118

(dále společně jen „**Smluvní strany**“)

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany uzavřely dne 30.11.2015 smlouvu, na základě které se Zpracovatel zavázal poskytovat Správci služby spočívající v servisu, údržbě a rozvoji aplikačního software iFIS, vč. podpory a údržby technologií Oracle (dále jen „**Smlouva o poskytování Služeb**“).
2. Pro řádné plnění Smlouvy o poskytování služeb je rovněž nezbytné provést zpracování osobních údajů subjektů údajů (dále jen „**Osobní údaje**“), které bude pro Správce provádět Zpracovatel.
3. S ohledem na výše uvedené uzavírají Smluvní strany v souladu s článkem 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“) tuto smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „**Smlouva**“).
4. Ujednává se, že v případě rozporu mezi zněním této Smlouvy a Smlouvy o poskytování služeb mají přednost ustanovení této Smlouvy.

Článek II. Předmět Smlouvy

1. Tato Smlouva upravuje vzájemné vztahy mezi Správcem a Zpracovatelem, vymezuje předmět zpracování a typ zpracovávaných Osobních údajů, povahu a účel zpracování, kategorie subjektů údajů, dobu trvání zpracování a práva a povinnosti Správce a Zpracovatele.
2. Správce tímto pověřuje Zpracovatele ke zpracování Osobních údajů subjektů údajů, a to v rozsahu a za podmínek dále uvedených.

Článek III. Předmět zpracování a typ Osobních údajů

1. Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje subjektů údajů. Jedná se o následující kategorie Osobních údajů:
 - identifikační údaje (jméno a příjmení, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, datum a místo narození, IČO, DIČ, číslo dokladu, státní příslušnost);
 - kontaktní údaje (kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo);
 - platební údaje (bankovní spojení);
 - údaje o rodinném stavu a vzdělání;
 - údaje o jiné osobě (identifikační a kontaktní údaje manžela/ky, partnera/ky, druha/družky, člena rodiny, dítěte);
 - údaje o zaměstnancích (povolání, číslo zaměstnance, výše mzdy);
 - elektronické identifikátory (uživatelské jméno a heslo, IP adresa)
2. Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Zvláštní kategorie osobních údajů subjektů údajů ve smyslu článku 9 Nařízení. Jedná se o následující zvláštní kategorie osobních údajů:
 - členství v odborech;
 - údaje o zdravotním stavu;

Článek IV. Povaha a účel zpracování Osobních údajů

1. Účelem zpracování Osobních údajů dle Smlouvy je konkrétně:
 - a) správa, údržba a aktualizace informačních systémů Správce,
 - b) rozvoj informačních systémů Správce,
 - c) provoz testovacího a předprodukčního prostředí
2. Za účely uvedenými výše je Zpracovatel zejména oprávněn Osobní údaje v nezbytném rozsahu prohlížet, uspořádat, uchovávat, případně s nimi provádět i jiné procesy zpracování, které jsou nezbytné ke splnění předmětu Smlouvy a účelům zpracování uvedeným výše. Tyto procesy zpracování budou Zpracovatelem prováděny ve formě elektronické a ve formě textových dokumentů

Článek V. Kategorie subjektů údajů

1. Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje následujících subjektů údajů:
 - zaměstnanci Správce
 - zákazníci Správce
 - vědci, výzkumní pracovníci
 - smluvní partneři Správce

Článek VI. Doba trvání zpracování

1. Osobní údaje subjektů údajů bude Zpracovatel zpracovávat po dobu trvání Smlouvy o poskytování služeb.

Článek VII. Práva a povinnosti Správce

1. Správce přijme opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření Správce nebo Zpracovatele a má přístup k Osobním údajům, zpracovávala tyto Osobní údaje pouze na pokyn Správce, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Evropské Unie nebo členského státu.
2. Správce se zavazuje poskytnout Zpracovateli součinnost nezbytnou pro plnění ustanovení této Smlouvy, Smlouvy o poskytování služeb a pro zajištění technických a organizačních podmínek zabezpečení ochrany osobních údajů.

Článek VIII. Práva a povinnosti Zpracovatele

1. Zpracovatel je povinen se při zpracování Osobních údajů řídit Nařízením, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů („**ZOOÚ**“), resp. zákonem doplňujícím ustanovení Nařízení, který zrušuje a nahrazuje ZOOÚ („**Zákon o zpracování OÚ**“), zákonem, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím Zákona o zpracování OÚ, dalšími relevantními právními předpisy, Smlouvou o poskytování služeb a touto Smlouvou.
2. Zpracovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení Nařízení, ZOOÚ, resp. Zákona o zpracování OÚ a dalších relevantních právních předpisů.
3. Zpracovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje pouze za účelem/y a způsobem/y uvedeným/i v článku IV. této Smlouvy a pouze v souladu s níže uvedenými pokyny Správce. Pokud Zpracovatel tyto pokyny překročí a/nebo sám určí účel a prostředky zpracování, považuje se za správce a odpovídá v souladu s článkem 28 odst. 10 Nařízení za splnění všech povinností správce dle Nařízení.

4. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy doloženými pokyny Správce, a to včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci. Tuto povinnost Zpracovatel nemá, pokud mu toto zpracování již ukládají právo Evropské Unie nebo české právní předpisy, které se na Zpracovatele vztahují. V takovém případě Zpracovatel Správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
5. Ujednává se, že Zpracovatel bude pro Správce zpracování osobních údajů provádět dle pokynů detailně uvedených ve Smlouvě o poskytování služeb. Osobní údaje jsou poskytnuty Správce Zpracovateli pouze za účelem rozvoje systému, testování a oprav chyb.
6. Pokud Správce dodatečně udělí Zpracovateli další pokyny ohledně zpracování Osobních údajů, které nejsou výslovně uvedené v této Příloze/Smlouvě, je povinen Zpracovatel tyto pokyny evidovat tak, aby byly doložitelné.
7. Pokud by Zpracovatel zjistil, že pokyn Správce porušuje Nařízení, české právní předpisy nebo jiné předpisy Evropské Unie týkající se ochrany Osobních údajů, je ve smyslu článku 28 odst. 3. písm. h) Nařízení povinen neprodleně o této skutečnosti Správce informovat.
8. V souladu s článkem 29 Nařízení se ujednává, že Zpracovatel a jakákoliv osoba, která jedná z pověření Správce nebo Zpracovatele a má přístup k osobním údajům, může tyto Osobní údaje zpracovávat pouze na pokyn Správce, ledaže jí jejich zpracování ukládá přímo právo Evropské Unie nebo členského státu. V souladu s článkem 32 odst. 4. Nařízení se k zajištění tohoto požadavku Zpracovatel zavazuje přijmout vhodná opatření. Tato opatření mohou rovněž zahrnovat opatření a postupy uvedené v článku X. této Smlouvy.
9. Zpracovatel je povinen zohlednit povahu zpracování a být Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, při plnění Správce povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů podle článků 12 až 23 Nařízení, zejména na žádost ohledně přístupu k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů, včetně práva vznést námitku proti zpracování Osobních údajů.
10. Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení (tj. povinnost zabezpečit zpracování Osobních údajů, povinnost ohlásit případ porušení zabezpečení Osobních údajů, povinnost vypracovat posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů a povinnost provést předchozí konzultaci s dozorovým úřadem), a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
11. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů dle Nařízení, ZOOÚ, Zákona o zpracování OÚ, dalších relevantních právních předpisů, Smlouvy o poskytování služeb a této Smlouvy a umožnit audity ke zpracování osobních údajů, prováděné Správce nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří. Náklady auditora při auditu nese správce. Rozsah hrazených nákladů bude dohodnut smluvními stranami vždy před zahájením auditu.
12. Pokud Správce dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této Příloze/Smlouvě výslovně neuvedená (např. na základě provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 35 Nařízení, ale nikoliv pouze na základě tohoto posouzení), je Zpracovatel povinen taková opatření provést a obě Smluvní strany se zavazují takovou změnu uskutečnit formou změny této Smlouvy.
13. V případě, že dozorový orgán zahájí jakékoliv řízení vůči kterékoliv ze Smluvních stran v souvislosti se zpracováním Osobních údajů dle této Smlouvy, zavazují se Smluvní strany se vzájemně neprodleně informovat. Smluvní strany se zavazují, poskytnout si veškerou součinnost při jednáních s dozorovými úřady, nebo se subjekty údajů.

Článek IX.

Zapojení dalších zpracovatelů do zpracování Osobních údajů

1. V souladu s článkem 28 odst. 2. Nařízení se ujednává, že Zpracovatel může zapojit do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele (dále jen „**Další zpracovatel**“). Zpracovatel je však povinen písemně informovat Správce o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalšího zpracovatele nebo jejich nahrazení, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do tří dnů od okamžiku, kdy se o dané skutečnosti dozvěděl, a zároveň poskytne Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
2. V případě, že Zpracovatel zapojí Dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, je povinen Dalšího zpracovatele písemně smluvně zavázat k plnění stejných povinností na ochranu Osobních údajů, k jakým se Zpracovatel sám v této Příloze/Smlouvě zavázal, a to zejména poskytnutím dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení. Splnění této povinnosti je Zpracovatel povinen Správci kdykoliv na vyžádání doložit.
3. Zpracovatel odpovídá Správci za případné porušení povinností při ochraně Osobních údajů ze strany Dalšího zpracovatele, a to v souladu s článkem 28 odst. 4. Nařízení.

Článek X.

Technické a organizační zabezpečení ochrany Osobních údajů

1. Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 Nařízení přijme 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 veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení či jiných závazných právních předpisech, k vyloučení rizika náhodného nebo protiprávního zničení Osobních údajů, jejich ztrátě, pozměnění, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, neoprávněným přenosům či ukládání, jakož i k jinému neoprávněnému zpracování Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.

Zpracovatel se zavazuje, že přijme zejména, nikoliv však výlučně, následující organizační a technická opatření:

- a) Zpracovatel, v **případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců nebo jiných osob**, pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance nebo takové osoby, které prokazatelně poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně zpracování Osobních údajů, jakož i o bezpečnostních a technických opatřeních, která Zpracovatel přijal a která jsou povinni dodržovat, stejně i o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení, relevantních právních předpisů, znění Smlouvy o poskytování služeb nebo této Smlouvy; zpracováním budou pověřeni pouze ti zaměstnanci Zpracovatele nebo takové osoby, do jejichž pracovní náplně spadají činnosti, jejichž odůvodněným předpokladem je zpracování Osobních údajů, a to v nezbytném rozsahu. Zpracovatel zároveň přijme opatření pro zajištění toho, aby tito zaměstnanci Zpracovatele nebo jiné osoby zpracovávali Osobní údaje pouze na pokyn Správce, pokud jim toto zpracování již neukládá právo Evropské Unie nebo České republiky.

- b) Zpracovatel k zajištění **důvěrnosti systémů a služeb zpracování** přijme vhodná opatření v podobě vytvoření systému úrovní oprávnění, autentizace a autorizace přístupů fyzických osob k Osobním údajům (zejména přidělením přístupových hesel, kódů, klíčů či karet), eventuálně včetně technik šifrování a pseudonymizace zpracování Osobních údajů. Za tímto účelem bude používat odpovídající technická zařízení a programová vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než osob pověřených Zpracovatelem. Rovněž za tímto účelem zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích.
- c) Zpracovatel k zajištění **integrity systémů a služeb zpracování** přijme vhodná opatření chránící Osobní údaje před neoprávněným zničením, ztrátou nebo odcizením. Jedná se zejména o zajištění přístupu k Osobním údajům pouze oprávněným osobám a monitorování přístupu fyzických osob k Osobním údajům. K tomuto účelu se Zpracovatel zavazuje Osobní údaje zpracovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech. Osobní údaje v elektronické podobě bude Zpracovatel uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby. Osobní údaje v listinné podobě bude Zpracovatel zpracovávat na zabezpečeném místě, přičemž bude vést řádnou evidenci o zpracování takovýchto písemných dokumentů, včetně míst zpracování těchto dokumentů.
- d) Zpracovatel k **zajištění dostupnosti systému a služeb zpracování** přijme taková opatření, díky kterým v případě výpadku systému či služby bude zajištěna náhradní funkcionality tohoto systému či služby (například rozproštění mezi větší počet serverů).
- e) Zpracovatel k zajištění **odolnosti systémů a služeb zpracování** přijme taková opatření, která zajistí odolnost vůči útokům, selháním a která zajistí funkcionality a bezpečnost zpracování Osobních údajů po celou dobu zpracování.
- f) Zpracovatel k zajištění **izolovanosti zpracování Osobních údajů**, zejména pokud zpracovává Osobní údaje několika správců či zpracovatelů, zajistí, aby nedošlo k jejich sloučení, záměně nebo k jinému procesu, který by měl za následek porušení bezpečnosti zpracování Osobních údajů.
- g) Zpracovatel k zajištění **schopnosti obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů** přijme opatření zahrnující zejména pravidelné zálohování Osobních údajů, vytvoření a uplatňování pohotovostních nebo havarijních plánů a interních postupů pro případ bezpečnostních incidentů.
- h) Zpracovatel rovněž zajistí **pravidelné testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování**, například zavedením politiky pravidelného sledování a posuzování rizik a přijatých bezpečnostních opatření.
- i) V souladu s článkem 33 odst. 2. Nařízení je Zpracovatel povinen **informovat Správce o jakémkoliv porušení zabezpečení Osobních údajů** (dále jen „**Porušení zabezpečení Osobních údajů**“), jako je především ztráta či únik Osobních údajů, neoprávněná manipulace s Osobními údaji, přístup neoprávněné osoby k Osobním údajům, nedostupnost Osobních údajů nebo i jiné porušení zabezpečení Osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo jeho hrozby, jestliže Zpracovatel mohl vědět o tomto Porušení zabezpečení Osobních údajů či o takovéto hrozbě při vynaložení odborné péče. Nemohl-li Zpracovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení Osobních údajů před uplynutím lhůty uvedené výše v tomto odstavci, informuje Správce nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení Osobních údajů nebo jeho hrozbě Zpracovatel dozvěděl.

- j) Informace dle předchozího písmene tohoto odstavce musí zejména obsahovat:
- popis povahy daného případu Porušení zabezpečení Osobních údajů, včetně kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů, pokud je to možné/pokud jsou Zpracovateli tyto údaje známy;
 - popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení Osobních údajů;
 - popis opatření, která Zpracovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení Osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- k) Při **ukončení zpracování Osobních údajů** zajistí Zpracovatel bez zbytečného odkladu dle dohody se Správcem bezpečnou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Správci a zároveň zajistí bezpečnou likvidaci všech kopií Osobních údajů, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů.

Článek XI.

Zajištění a utvrzení závazku, náhrada škody

1. V případě porušení povinností Zpracovatele dle článku VIII. odst. 1., 3., 4. a 8., článku IX. odst. 1. a 2. a článku X. odst. 1. písm. a), b), c), e), g), i), j), k) této Smlouvy, může Správce požadovat po Zpracovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,-, a to i opakovaně.
2. V případě porušení povinností Zpracovatele dle článku VIII. odst. 9., 10. a 11., článku X. odst. 1. písm. d), f), h) této Smlouvy, může Správce požadovat po Zpracovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 30.000,-, a to i opakovaně.
3. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení výzvy k zaplacení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Správce na náhradu škody nebo újmy, které je Správce oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty.
4. Správce má právo na náhradu škody či jiné újmy, která mu vznikla v důsledku porušení povinností Zpracovatele vyplývajících z této Smlouvy, Smlouvy o poskytování služeb, Nařízení nebo jiných relevantních právních předpisů.
5. Zpracovatel k zajištění svých povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo Smlouvy o poskytování služeb má povinnost sjednat pojištění své odpovědnosti a toto pojištění udržovat po celou dobu trvání Smlouvy nebo Smlouvy o poskytování služeb. Zpracovatel má povinnost kdykoliv na požádání Správci tuto skutečnost doložit, a to předložením uzavřené pojistné smlouvy.

Článek XII.

Zpracování osobních údajů Zpracovatele

1. Zpracovatel bere na vědomí, že Správce bude za účelem plnění předmětu Smlouvy o poskytování služeb a této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje Zpracovatele, případně též fyzických osob jednajících jménem Zpracovatele uvedené ve Smlouvě o poskytování služeb nebo v této Smlouvě (identifikační a kontaktní údaje); dále identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců Zpracovatele (kontaktních osob), a to za účelem komunikace ve věci plnění Smlouvy o poskytování služeb nebo této Smlouvy. Tyto Osobní údaje budou za uvedenými účely zpracovávány na právním základě splnění smlouvy dle článku 6 odst. 1. písm. b) Nařízení. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu trvání Smlouvy o poskytování Služeb nebo Smlouvy.
2. Zpracovatel bere na vědomí, že Správce za účelem výkonu a obhajoby právních nároků bude zpracovávat identifikační a kontaktní údaje Zpracovatele. Tyto Osobní údaje budou

k uvedenému účelu zpracovávají na právním základě oprávněného zájmu Správce dle článku 6 odst. 1. písm. f) Nařízení. Oprávněným zájmem v tomto případě je výkon a obhajoba právních nároků Správce. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu běhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění (reklamace), a dále po dobu běhu promlčecích a prekluzivních lhůt u jednotlivých práv vymezených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku. V případě uplatnění těchto práv u soudu nebo u jiných orgánů veřejné moci pak po dobu trvání těchto řízení.

3. Zpracovatel bere na vědomí, že Správce za účelem vedení seznamu zpracovatelů a kontroly jejich činnosti bude zpracovávat Osobní údaje Zpracovatele, případně též fyzických osob jednajících jménem Zpracovatele (identifikační a kontaktní údaje), uvedené ve Smlouvě o poskytování služeb nebo v této Smlouvě; dále identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců Zpracovatele (kontaktních osob), a to za účelem komunikace a kontroly ve věci plnění Smlouvy o poskytování služeb, této Smlouvy, povinností vyplývajících pro Zpracovatele z Nařízení nebo jiných právních předpisů týkajících se ochrany a zpracování Osobních údajů. Tyto Osobní údaje budou k uvedenému účelu zpracovávány na právním základě oprávněného zájmu Správce dle článku 6 odst. 1. písm. f) Nařízení. Oprávněným zájmem Správce je v tomto případě plnění povinností Správce dle článků 5, 24, 25 a 28 Nařízení a rovněž ochrana zájmů a základních práv a svobod subjektů údajů. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu trvání Smlouvy o poskytování Služeb nebo Smlouvy a dále po dobu běhu promlčecích a prekluzivních lhůt u jednotlivých práv vymezených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku. V případě uplatnění těchto práv u soudu nebo u jiných orgánů veřejné moci pak po dobu trvání těchto řízení.
4. **V souladu s článkem 21 odst. 4 Nařízení Správce tímto upozorňuje Zpracovatele na jeho právo podat kdykoliv a zdarma námitku proti zpracování Osobních údajů prováděného na základě Oprávněného zájmu Správce.**
5. Zpracovatel bere na vědomí, že v případě, že bude třeba tuto Smlouvu zveřejnit v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „Zákon o registru smluv“), budou Osobní údaje Zpracovatele, případně též fyzických osob jednajících jménem Zpracovatele uvedené ve Smlouvě o poskytování služeb nebo v této Smlouvě (identifikační a kontaktní údaje), a dále identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců Zpracovatele (kontaktních osob), zveřejněny v tomto registru, a to v nezbytném rozsahu v souladu se Zákonem o registru smluv. Toto Zpracování Osobních údajů provádí Správce na právním základě splnění právní povinnosti dle článku 6 odst. 1 písm. c) Nařízení.
6. Osobní údaje uvedené v tomto článku budou zpřístupněny Správci a jeho vybraným oprávněným zaměstnancům, a to pouze v rozsahu nezbytném pro uvedené účely zpracování. V případě zveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle Zákona o registru smluv budou Osobní údaje zveřejněny pouze v omezeném v rozsahu v souladu s ustanovením § 3 tohoto zákona.
7. Pověřence pro ochranu osobních údajů Správce je možno kontaktovat na adrese Středisko společných činností AV ČR, v. v. i., Útvar kontroly a řízení rizik - Pověřenec, Národní 3, Praha 1, PSČ 117 20, nebo na e-mailové adrese [REDACTED]

Článek XIII.
Závěrečná ustanovení


1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Smluvní strany si ujednaly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Správce.
3. Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí Nařízením, ZOOÚ, Zákonem o zpracování OÚ, zákonem, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím Zákona o zpracování OÚ a dalšími relevantními právními předpisy.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.
5. Jakékoliv změny nebo doplňky této Smlouvy a je možno činit pouze formou písemných číslovaných dodatků.
6. Smluvní strany prohlašují, že s obsahem Smlouvy souhlasí a že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, nikoliv v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek pro kteroukoliv ze Smluvních stran.

V Praze dne 1. 10. 2018

Za Správce: 18.10.2018

Za Zpracovatele:

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.
Ing. Tomáš Wencel, MBA
Ředitel

BBM spol. s r. o.

Jednatel

Číslo smlouvy objednatele: 008-R/15
Číslo smlouvy zhotovitele: SR-2015-2604

„Servis, údržba a rozvoj aplikačního software iFIS, vč. podpory a údržby technologií Oracle“

Servisní smlouva

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku
podle § 1746 odst. 2. zák. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel:

Název, sídlo: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.
110 00 Praha 1, Národní 1009/3
zapsaná v rejstříku veřejných výzkumných institucí
vedeném Ministerstvem školství, mládeže a
tělovýchovy
IČ: 604 57 856
DIČ: CZ60457856
Zastoupená: [redacted], ředitelem
Bank. spojení: [redacted]
Osoby oprávněné jednat
ve věcech provozně-
technických: [redacted] ředitel DIT
[redacted], ved. OIS
Tel.: [redacted]

dále jen „Objednatel“

a

Zhotovitel:

Název: BBM spol. s r. o.
Se sídlem: Kocínova 5, 397 01 Písek
Obchodní rejstřík: Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem
v Českých Budějovicích, spis. zn. 386/C
IČ: 40755591
DIČ: CZ 40755592
Bankovní spojení: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]
Zastoupená: [redacted], jednatelem
Osoby oprávněné jednat
ve věcech provozně-
technických: [redacted], ved. odd. technické podpory
[redacted], ved. odd. uživatelské podpory
Tel.: [redacted]

dále jen „Zhotovitel“ nebo „Dodavatel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Objednatel je oprávněn užívat a provozovat ekonomický informační systém iFIS včetně Runtime technologií Oracle, a to na základě a v souladu se smlouvami o dodávce ekonomického informačního systému na technologiích Oracle podle smluv o dílo uzavřenými s Dodavatelem č. F-2604(SSČ), F-3105(ÚTIA), F-3205(KAV).
- 1.2. Objednatel zajišťuje provoz Ekonomického informačního systému pro pracoviště AV ČR. Pracoviště AV ČR jsou veřejné výzkumné instituce, jejichž zřizovatelem je Akademie věd ČR, jsou zapsány v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a jsou oprávněny užívat a provozovat ekonomický informační systém, popř. další instituce, které splňují stanovené podmínky.
- 1.3. Společnost BBM spol. s r. o. je výrobcem aplikačního software iFIS a současně jediným dodavatelem oprávněným poskytovat služby údržby, technické podpory a rozvoje aplikačního software iFIS včetně datových rozhraní na okolní systémy a souvisejících Runtime technologií Oracle.
- 1.4. Aplikačním software iFIS (dále jen „software“ nebo „dílo“) se pro účely této smlouvy rozumí tyto implementované moduly a technologie Oracle:
 - *iFIS-EKONOMIKA v rozsahu modulů Finance, Účetnictví, Rozpočet, Majetek, Manažerské informace, Objednávky, Zásoby, Jádro a správa systému, Číselníky, Zakázky-Projekty, Registr smluv, Veřejné zakázky malého rozsahu, Inventarizace a WebMailer pro všechna pracoviště AV ČR*
 - *iFIS-SPISOVÁ SLUŽBA pro provoz s omezením na 3 pracoviště (SSČ, FZÚ, BTÚ)*
 - *Oracle DB EE 8 CPU ASFU (provozní servery)*
 - *Oracle iAS EE 2 CPU ASFU (Forms, Discoverer)*
 - *Oracle iAS FORMS 4 CPU ASFU (Forms)*
 - *Oracle Active Data Guard ASFU, 8CPU*
 - *Oracle Diagnostics Pack ASFU, 8CPU*
- 1.5. Smluvní strany uzavřely tuto smlouvu na realizaci veřejné zakázky „Servis, údržba a rozvoj aplikačního software iFIS, vč. podpory a údržby technologií Oracle“ v souladu s ust. § 23 odst. 4 písm. a) zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a na základě rozhodnutí Objednatele jako veřejného zadavatele o přidělení této zakázky jedinému uchazeči o tuto zakázku za podmínek této smlouvy.

2. Prohlášení Zhotovitele a Objednatele

- 2.1. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené údaje jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů, má právo vykonávat majetková práva k dílu – programovému produktu, jehož poskytnutí Objednateli je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny.
- 2.4. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky Objednatelem vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.

- 2.5. Zhotovitel potvrzuje, že překontroloval podklady a dokumentaci, které zabezpečil Objednatel, a že Objednatel mu umožnil před předložením nabídky poskytnutí dodatečných informací a údajů, které má Objednatel k dispozici a které jsou, popř. by mohly být významné pro řádné plnění této smlouvy. Zhotovitel dále potvrzuje, že Objednatel mu umožnil prohlídku místa budoucího plnění.
- 2.6. Má se za to, že Zhotovitel se řádně seznámil s doplňujícími údaji a informacemi poskytnutými Objednatel, prověřil si místo budoucího plnění, a tak získal všechny dostupné informace v míře, která ho uspokojí ve vztahu ke stanovení nákladů a doby potřebné k provedení dodávky. Před odevzdáním nabídky se Zhotovitel přesvědčil s ohledem na svoje odborné znalosti a zkušenosti o její správnosti a dostatečnosti včetně cenové specifikace. Zjištění případných nedostatků po podpisu této smlouvy nemá vliv na změnu termínů plnění ani zvýšení ceny.
- 2.7. Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci implementace a ostatních souvisejících činností shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením prací potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
- 2.8. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

3. Předmět smlouvy

3.1. Předmětem plnění na straně zhotovitele je

A) **Paušální služby podpory a údržby** implementovaných modulů iFIS, souvisejících datových rozhraní a technologií Oracle (maintenance) v rámci IS AV ČR od **1. 12. 2015 do 30. 6. 2019**. Služby maintenance iFIS zahrnují odstraňování pozáručních vad software a opravy dat způsobených vadou software, dodávky a instalace opravných hotfixových úprav a patch software, dodávky a instalace nových verzí software s úpravami dle požadavků souvisejících právních norem ČR, dodávky elektronické dokumentace a základního školení k novým verzím a poskytování služby HelpDesk k software.

A1) Rozsah služeb maintenance iFIS hrazených v paušálních sazbách je specifikován takto:

- Poskytování služby HelpDesk BBM podle přílohy č. 1 této smlouvy včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu iFIS, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích. Počet konzultací není omezen.
- Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním iFIS realizovaných na základě Dodavatelem akceptovaných požadavků uživatelů iFIS z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR zejména v oblasti účetnictví a daní. Nová verze minimálně 1x ročně.
- Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace podle přílohy č. 2 této smlouvy, a to i pro budoucí verze iFIS.
- Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím iFIS v elektronické podobě.
- Údržba a aktualizace Dodavatelem dodávaných číselníků.
- Odstraňování chyb v aplikacích iFIS a opravy dat způsobených chybami v aplikacích iFIS.
- Instalace opravných hotfixových úprav, patch, a nových verzí iFIS na předprodukčním, provozním a testovacím prostředí v rozsahu 180 hodin/rok.
- Školení nejsou předmětem paušálních služeb, ale jsou předmětem dalších služeb dle odst. B).

A2) Monitoring a vzdálená správa Oracle technologií jsou specifikovány takto:

- V rozsahu 152 hodin ročně:
 - monitoring a správa databázového serveru Oracle
 - monitoring a správa aplikačního serveru Oracle iAS
 - pravidelné sledování základních provozních parametrů databází a aplikačních serverů pro provoz aplikací iFIS, Elanor Global a VERSO a předkládání návrhů na případné změny instalací technologického software či rozšíření technických zařízení
 - poskytování správy a systémové podpory při konfiguraci centralizovaných služeb: replikace obsahu Oracle Internet Directory (OID) serverů EIS1 a EIS2 (LDAP) a zrcadlení obsahu Oracle databází serverů EIS1 a EIS2 pro vzájemné zálohování při havárii HW DB serverů.
- Zajištění přístupu Objednateli ke všem dostupným systémovým parametrům, objektům, datům a statistikám provozních databází EIS v režimu čtení.

A3) Technická podpora Oracle technologií je specifikována takto:

- Zprostředkování nových Verzí a Vydání produktů Oracle v termínech uvolnění společností Oracle. O aplikaci Verze či Vydání rozhoduje Dodavatel s cílem zajistit bezporuchový provoz informačního systému jako celku.
- Zprostředkování přístupu Objednateli na Metalink společnosti Oracle dle licence ASFU.
- Instalace nových Verzí technologického software Oracle a Vydání technologického software Oracle není předmětem paušálně poskytovaných služeb, je předmětem zakázkových prací dle odst. B).

B) Poskytování dalších vyžádaných služeb pro zajištění provozu IS AV ČR (zejména ale nejenom instalace nových verzí software iFIS a Oracle, školení, zakázková dokumentace a konzultace k provozu a rozvoji, úpravy a rozšiřování datových rozhraní, drobné úpravy SW funkcí dle specifikace zadavatele, vyžádané zásahy do dat, zálohování a obnova systému ze záloh, správa technologií Oracle, a to vše nad rámec paušálu dle odst. A) v rozsahu do 4000 hodin/do 30. 6. 2019.

C) Poskytování upgrade iFIS, rozšiřování licencí a technického zhodnocení aplikací iFIS včetně Runtime Oracle technologií v předpokládaném rozsahu:

- C1) Rozšíření licencí modulu SPISOVÁ SLUŽBA ze 3 pracovišť až na všechna pracoviště AV ČR (multilicence) včetně paušální podpory, a to na období od akceptace plnění do konce platnosti a účinnosti této smlouvy.
- C2) Dodávky zakázkových vývojových prací k software iFIS jeho rozhraní v rozsahu max. 6000 hodin do 30. 6. 2019.

Specifikaci požadovaných služeb, úprav a rozšíření uživatelských práv k software iFIS podle bodu B) a C) oznámí Objednatel samostatně pro každou dílčí dodávku k této veřejné zakázce vždy nejpozději 30 kalendářních dnů před zahájením prací formou objednávky postupem dále v této smlouvě. Objednatel není touto smlouvou vázán k povinnosti cokoliv z plnění dle bodu B) a C) objednat.

3.2. Předmětem této smlouvy nejsou dodávky operačních systémů, datových sítí ani hardware.

- 3.3. Produkty a výsledky dodané Zhotovitelem Objednateli budou splňovat požadavky a podmínky této smlouvy, specifikace nabídky Zhotovitele a požadavky veškerých zákonných a právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
- 3.4. Dohodnutým předmětem plnění Zhotovitele se pro účely této smlouvy rozumí souhrn všech prací, dodávek a souvisejících služeb, jak je vymezují výše uvedené dokumenty jakožto předmět smlouvy, včetně veškerých prací a dodávek nezbytných pro kvalitní splnění smlouvy.
- 3.5. Součástí předmětu smlouvy jsou také všechny výrobky a služby, z nichž se plnění skládá (z nichž sestává) a kterých bude použito k jeho realizaci, jakož i veškeré práce, dodávky, výkony a služby, kterých je dočasně nebo trvale třeba k řádnému zahájení prací, k provedení, dokončení a předání předmětu plnění a k jeho úspěšnému uvedení do rutinního provozu v souladu s jeho účelovým určením.
- 3.6. Zhotovitel se zavazuje, že jím dodaná plnění budou způsobilá pro použití ke smlouvenému účelu, tj. že budou funkční, jejich součástí bude veškerá dokumentace a plnění budou odpovídat specifikaci dohodnuté mezi stranami a že si plnění po dobu provozu zachovávají smlouvené vlastnosti.
- 3.7. Předmětem plnění na straně objednatele je poskytnutí potřebné součinnosti zhotoviteli, převzetí předmětu plnění a zaplacení ceny.

4. Termíny plnění, dílčí plnění, místo plnění

4.1. Služby paušální podpory a údržby

Zhotovitel bude poskytovat služby podle bodu 3.1.A) této smlouvy průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy a to v těchto závazných reakčních termínech:

4.1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému

Dodavatel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kat.		Pro hlášení přijata v pracovní dobu	Pro hlášení přijata mimo pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení	Nejpozději do 12 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednateltem nebo čas trvání vyšší moci.	Nejpozději do 16 hodin od nahlášení
		Pro hlášení přijata v pracovní dobu do 12 00	Pro hlášení přijata po 12 00 nebo mimo prac. Doby
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení	Nejpozději do 10:00 následujícího pracovního dne po nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do konce pracovní doby následujícího pracovního dne po přijetí hlášení	
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Nejpozději do konce pracovní doby následujícího pracovního dne po přijetí hlášení	
	Odstranění chyby	Nejpozději do 7 kalendářních dnů od přijetí hlášení	
D	Odstranění chyby	V následující Verzi nebo Vydání po přijetí hlášení	

Lhůty shora uvedené jsou pro Dodavatele závazné za podmínky, že Dodavatel nebude rušen zásahy třetích osob a že Objednatel umožní přístup pracovníkům Dodavatele vzdálený přístup do informačního systému Objednatele ze servisních pracovišť Dodavatele při zachování všech požadovatelných bezpečnostních pravidel.

Definice kategorií chyb:

Kategorie	Vymezení	
A	Havárie systému	Za havárii systému se považuje stav, kdy nelze systém jako celek vůbec používat.
B	Závažná chyba	Závažná chyba zásadně brání používání části Software nebo Objednateli hrozí z důvodu chyby Software nebezpečí ztrát.
C	Lehká chyba	Lehká chyba zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat.
D	Nevýznamná chyba	Za nevýznamnou chybu se považuje chyba, která zásadně nebrání používání Software ani nepůsobí provozní obtíže.

4.1.2. Instalace Vydání iFIS při změně legislativy

Dodavatel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace Software v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy. V případě účinnosti od data uveřejnění, pak Dodavatel provede příslušnou úpravu a její instalaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

4.1.3. Poskytování nových a rozšířených verzí iFIS

Dodavatel poskytne nové a rozšířené Verze iFIS a seznámí Objednatele s rozsahem změn průběžně v termínech uvolnění Verze (1x ročně).

4.1.4. Poskytování konzultací k provozu iFIS

Dodavatel poskytne telefonické a e-mailové konzultace (HotLine) v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00. Příjem hlášení (HelpDesk) bude zajištěn v době od 7:30 do 16:30. Způsob komunikace a kontaktní spojení jsou předmětem přílohy č. 1 této smlouvy.

Zhotovitel bude poskytovat další vyžádané služby pro zajištění provozu IS AV ČR podle bodu 3.1.B) a rozšířená uživatelská práva k aplikacím iFIS této smlouvy podle bodu 3.1.C) průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy a to v režimu samostatných objednávek – výzev k poskytnutí plnění, jak je stanoveno dále:

4.2. Výzva k poskytnutí plnění dle 3.1B) a dle 3.1C)

- 4.2.1. Objednatel je povinen předat Zhotoviteli Výzvu k poskytnutí plnění nejpozději 20 kalendářních dnů před požadovaným zahájením prací. Výzva musí obsahovat přesnou specifikaci dílčího plnění a požadovaný termín plnění (dále jen Specifikace).
- 4.2.2. Zhotovitel je povinen nejpozději do 14-ti dnů po obdržení Výzvy dle bodu 4.2.1. předloženou Specifikaci doplnit o cenu, termín možné realizace a

písemně potvrdit ve formě nabídky nebo specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění. Stanovení ceny musí být v souladu s nabídkovými cenami uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy.

- 4.2.3. V případě akceptace nabídky Objednatel vystaví objednávku, která je po potvrzení ze strany Zhotovitele pro obě smluvní strany závazná.
- 4.2.4. Pro objednávání služeb strany komunikují prostřednictvím služby HelpDesk dle přílohy č. 1.

4.3. Termín zahájení

- 4.3.1. Zhotovitel je povinen zahájit práce na části každého díla nejpozději v termínu sjednaném a potvrzeném ve Specifikaci akceptované dle odstavce 4.2.

4.4. Termín dokončení

- 4.4.1. Zhotovitel je povinen řádně dokončit práce na každé části díla v termínech sjednaných v každé Specifikaci akceptované podle odstavce 4.2.

4.5. Dílčí plnění

- 4.5.1. Zhotovitel realizuje předmět smlouvy postupně po logických celcích dle Specifikací podle odstavce 4.2.
- 4.5.2. Akceptace dílčích částí předmětu smlouvy probíhá samostatně za každé dílčí plnění. Případné odmítnutí jednoho dílčího plnění není důvodem k odmítnutí ostatních dílčích plnění.

4.6. Místo plnění

Místem všech plnění je sídlo Objednatele.

5. Cena předmětu smlouvy a její splatnost

5.1. Obsah ceny

- 5.1.1. Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.A) paušální služby podpory a údržby činí:
1.591.848,- Kč bez DPH ročně, tj. 5.699.455,- Kč bez DPH celkem do 30. 6. 2019.

Cena za toto dílčí plnění je splatná v pravidelných rovnoměrných čtvrtletních splátkách na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 5.1.2. Cena dalších vyžádaných služeb dle bodu 3.1.B) bude stanovena dohodou smluvních stran v rámci akceptace Specifikace každé části díla podle odst.4.2. – Výzva k poskytnutí plnění. K určení cen jednotlivých částí díla bude použit tento ceník výkonů Zhotovitele. Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.B) činí:

1.400,- Kč bez DPH za 1 hodinu, tj. maximálně 5.600.000,- Kč bez DPH.

Cena za tato dílčí plnění bude splatná po oboustranné akceptaci dílčího plnění na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 5.1.3. Cena rozšířených uživatelských práv k dalším modulům a funkcím iFIS a Oracle dle bodu 3.1.C) bude stanovena dohodou smluvních stran v rámci akceptace Specifikace každé části díla podle odst. 4.2. – Výzva k poskytnutí plnění.

K určení cen jednotlivých částí díla bude použita nabídka Zhotovitele v jednacím řízení bez uveřejnění. Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.C1) činí maximálně **1.813.500,- Kč** bez DPH.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.C2) činí **1.400,- Kč** bez DPH **za 1 hodinu**, tj. maximálně **8.400.000,- Kč** bez DPH.

Cena za tato dílčí plnění bude splatná po oboustranné akceptaci dílčího plnění na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 4.1.1. Celková cena předmětu smlouvy za veškeré poskytované dodávky, práce a služby pro splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí nejvýše:
24.451.698,- Kč bez DPH.
- 4.1.2. Cena předmětu smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením §2 zákona č.526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena předmětu smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a pro Zhotovitele závaznou po dobu realizace předmětu smlouvy.
- 4.1.3. Součástí cen sjednaných v této smlouvě jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí zhotovitele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se předmětu plnění smlouvy. Součástí cen jsou i práce, dodávky a služby, které ve výzvě, v zadávací dokumentaci nebo v této smlouvě uvedeny nejsou a zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.
- 4.1.4. Cena neobsahuje DPH. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

5. Platební podmínky

5.1. Zálohy

Objednatel neposkytne Zhotoviteli zálohy.

5.2. Postup plateb

- 5.2.1. Cena předmětu smlouvy bude hrazena v korunách českých na základě daňových dokladů (dále jen faktur) vystavených Zhotovitelem v souladu se zák. č. 563/1991 Sb. a zák. č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. K účtované ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.
- 5.2.2. Faktury budou obsahovat náležitosti daňového dokladu a číslo této smlouvy.
- 5.2.3. Povinnou součástí faktur za plnění dle bodu 3.1.A) této smlouvy bude výkaz paušálních služeb za předchozí čtvrtletí akceptovaný Objednatelem.
- 5.2.4. Součástí faktur za plnění dle 3.1B) a 3.1C) bude doklad o prokazatelně vykonaných pracích dle odstavce 4.5.
- 5.2.5. Součástí faktur za poskytnutí licence bude Licenční list.
- 5.2.6. Při akceptaci dílčího plnění pouze na vývojové nebo testovací instalaci je Objednatel oprávněn uhradit pouze 80 % z ceny dílčího plnění dle bodu 3.1.B)

a 3.1.C). Zbývajících 20 % ceny z dílčího plnění dle bodu 3.1.B) a 3.1.C) bude uhrazeno po akceptaci na provozní instalaci.

6.3. Lhůty splatnosti

- 6.3.1. Objednatel je povinen uhradit fakturu Zhotovitele nejpozději do 21 dnů ode dne následujícího po dni doručení faktury se všemi náležitostmi Objednateli.
- 6.3.2. Za doručení faktury se považuje den předání faktury do poštovní evidence Objednatele. V pochybnostech se má za to, že doklad byl doručen třetí pracovní den po jeho odeslání.
- 6.3.3. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu před uplynutím lhůty splatnosti, pokud nebude obsahovat všechny požadované náležitosti, popř. bude obsahovat chyby. Pro opravenou nebo doplněnou fakturu běží nová lhůta splatnosti dle bodu 6.3.1 tohoto článku.

7. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

- 7.1. Objednatel není povinen podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky podle bodu 3.1.B) a 3.1.C). Objednatel má právo objednat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu a za sjednané ceny.
- 7.2. Objednatel není oprávněn podle této smlouvy provádět žádné zásahy do kódu aplikačního software iFIS, datových rozhraní iFIS ani do databáze aplikace mimo dodaný software iFIS. Porušení tohoto ustanovení je porušením majetkových práv k software Zhotovitele a porušením záručních podmínek na dodávky a služby Zhotovitele.
- 7.3. Zhotovitel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
- 7.4. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 7.5. Objednatel se zavazuje zhotoviteli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li zhotovitelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
- 7.6. Odpovědnost za porušení součinnosti je vázána vždy na součinnost v rozsahu stanoveném smlouvou. Vzájemná součinnost musí být jasně formulována, popř. bude popsána v příslušných specifikacích schválených oběma smluvními stranami.
- 7.7. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou či faxem nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků podle oblastí:

Oblast	Kontaktní osoby	Spojení
Správa HW serverů, OS a zálohování	[REDACTED]	[REDACTED]
Správa sítě a koncových stanic	[REDACTED]	[REDACTED]
Administrace iFIS	[REDACTED]	[REDACTED]
Administrace Oracle	[REDACTED]	[REDACTED]
Objednávání dalších služeb	[REDACTED]	[REDACTED]

- 7.8. Pracovníci podle odst. 7.7. tohoto článku jsou oprávněni předkládat návrhy na změny této smlouvy statutárním orgánům smluvních stran a svými podpisy stvrzovat veškeré akceptační protokoly v rámci akceptačního řízení.
- 7.9. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího osobního převzetí druhou smluvní stranou nebo dnem, kdy byla doručena prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany.
- 7.10. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, byly písemnosti zaslané na původní adresu doručeny řádně.
- 7.11. Seznam kontaktních osob zhotovitele s uvedením jména, příjmení, funkce, telefonického a e-mailového spojení, případně kontaktní adresy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. V případě změny údajů v tomto seznamu uvedených je po celou dobu účinnosti smlouvy zhotovitel povinen ihned o takové změně informovat objednatele.
- 7.12. Zhotovitel je povinen na místech plnění předmětu této smlouvy udržovat pořádek a čistotu, na svůj náklad odstraňovat odpady a nečistoty vzniklé jeho činností, a to v souladu s příslušnými předpisy, zejména ekologickými a o likvidaci odpadů.
- 7.13. Zhotovitel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví osob v prostoru prováděných prací, dodržování bezpečnostních, hygienických a požárních předpisů.
- 7.14. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění předmětu veřejné zakázky obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Zhotovitel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Povinnosti se Zhotovitel nemůže zprostit.

8. Sankční ujednání

8.1. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

- 8.1.1. V případě prodlení Zhotovitele se zahájením odstraňování chyby Kategorie A až C ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby (alespoň náhradním řešením) Kategorie A ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.3. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby (alespoň náhradním řešením) Kategorie B ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.4. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby Kategorie C a D ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši až 1000,- Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 8.1.5. V případě prodlení Zhotovitele s plněním dle čl. 4 odst. 4.4. této smlouvy bez zavinění Objednatele je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění, minimálně 1000,- Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení, maximálně však 100% z ceny plnění.
- 8.1.6. Zaplacení smluvní pokuty nezbujuje Zhotovitele povinnosti splnit povinnost smluvní pokutou utvrzenou a není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody smluvní pokutou utvrzené, kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle v plné výši.

8.2. Úrok z prodlení

Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury proti sjednanému termínu, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat k tíži Objednatele úrok z prodlení v zákonné výši za každý i započatý kalendářní den prodlení.

8.3. Lhůta splatnosti vyúčtování smluvní pokuty, úroku z prodlení a náhrady škody

Strana povinná je povinna uhradit vyúčtovanou smluvní pokutu, úrok z prodlení a náhradu škody nejpozději **do 21 dnů** ode dne obdržení příslušného vyúčtování.

9. Provádění předmětu smlouvy

9.1. Řízení prací

- 9.1.1. Při provádění předmětu smlouvy postupuje Zhotovitel samostatně. Tímto není dotčeno oprávnění Objednatele kontrolovat provádění služeb a za tím účelem ukládat závazné pokyny. Zhotovitel se zavazuje respektovat veškeré pokyny Objednatele v souladu s touto smlouvou týkající se řádné realizace předmětu smlouvy a upozorňující na možné porušování smluvních povinností Zhotovitele.
- 9.1.2. Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou (nesprávnou) povahu věcí převzatých od Objednatele nebo

na nevhodnost (nesprávnost) pokynů daných mu Objednatelům k provedení předmětu smlouvy, jestliže Zhotovitel mohl tuto nevhodnost (nesprávnost) zjistit při vynaložení veškeré odborné péče, jinak odpovídá za škodu tímto Objednatelům způsobenou.

9.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy

- 9.2.1. Zhotovitel bude mít úplnou kontrolu nad plněním smlouvy, bude práce účinně řídit a dohlížet na ně tak, aby zajistil, že plnění bude odpovídat smlouvě. Výlučně bude Zhotovitel zodpovědný za metody, techniky, užití technologie a za koordinaci dílčích činností.
- 9.2.2. Zhotovitel není odpovědný, není-li touto smlouvou stanoveno jinak, za dokumentaci, kterou nezpracovává a nedodává. Za ostatní dokumentaci, kterou Zhotovitel zpracoval nebo dodal a k jejímuž zpracování a dodání je oprávněn nebo povinen podle zákona či této smlouvy, nese plnou zodpovědnost.
- 9.2.3. S ohledem na dodržování smluvních termínů podle ustanovení předchozích odstavců se Zhotovitel zavazuje pro všechny fáze provádění prací zajistit dostatečný počet pracovníků tak, aby nebyly zdrženy termíny plnění.
- 9.2.4. Zhotovitel je organizací a řízením prací na předmětu plnění povinen pověřit kvalifikovanou osobu, oprávněnou k výkonu této činnosti podle nabídky.
- 9.2.5. Zhotovitel postupuje s odbornou péčí, řídí se právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět plnění včetně platných technických norem. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy Objednatelům, které mu jsou nebo by mu mohly být známy. Respektuje ochranu osobních údajů (zejm. zákon č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 9.2.6. Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatelům o průběhu realizace předmětu plnění ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatelům bezodkladně.
- 9.2.7. Zhotovitel odpovídá, že poskytnutím licencí k užití SW třetích stran nebudou porušena práva třetích stran po dobu autorskoprávní ochrany. Objednatel z titulu nabyvatele licence není povinen licenci využít.
- 9.2.8. Zhotovitel není oprávněn poskytnout projektovou dokumentaci díla dle této smlouvy jiné osobě než Objednatelům. Tím není myšlena systémová, uživatelská a provozní dokumentace.
- 9.2.9. Zhotovitel je povinen bezodkladně informovat Objednatelům o změně údajů týkajících se jeho identifikace, jakož i o změně ostatních údajů rozhodných pro řádné plnění této smlouvy. Obdobně postupuje Objednatel.
- 9.2.10. Zhotovitel je povinen být účasten platného pojištění z odpovědnosti za škodu způsobenou při realizaci předmětu plnění **ve výši nejméně 15.000.000,- Kč** a zavazuje se být takto pojištěn po celou dobu platnosti této smlouvy a kdykoliv po dobu účinnosti smlouvy je povinen tuto skutečnost na vyžádání prokázat.
- 9.2.11. Objednatel umožní Zhotovitelům nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatelům za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

10. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení

- 10.1. O převzetí předmětu plnění nebo jeho části bude sepsán předávací protokol. Požadované výstupní dokumenty k jednotlivým dílčím plněním jsou: Licenční list (je-li součástí dílčího plnění dodávka SW), Akceptovaný výkaz služeb a příslušná dokumentace, pokud byl požadavek na její zpracování součástí akceptované výzvy.
- 10.2. Objednatel není povinen převzít dílo, které vykazuje vady a nedodělky.

11. Záruka za jakost díla

11.1. Odpovědnost za vady

- 11.1.1. Vadou pro účely této smlouvy se rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.
- 11.1.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí také jakékoliv chování systému, které neumožňuje provozovat krátkodobě či dlouhodobě některou úlohu systému nebo způsobuje chování systému, které je v rozporu s obvyklou praxí nebo způsobuje nesprávné výsledky. Vadou se rozumí i odezva systému delší než odezva uživatelsky přijatelná pro rutinní práci.
- 11.1.3. Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, prokáže-li, že vada byla způsobena neodborným zásahem do dat, softwaru, rozhraní, hardwaru či systémového prostředí ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí případ když:
- 11.1.3.1. Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,
- 11.1.3.2. Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem,
- 11.1.3.3. při provádění zásahu nebude postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.

11.2. Délka záruční doby

- 11.2.1. Zhotovitel poskytne Objednateli záruku na všechny dodávky a služby dle odstavce 3.1B) a 3.1C) v délce 12 měsíců ve smyslu a podle odst. 11.1 tohoto článku. Záruční doba počíná běžet dnem protokolárního převzetí předmětu smlouvy nebo jeho části, bez vad a nedodělků.

11.3. Způsob uplatnění reklamace

- 11.3.1. Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití elektronické pošty, faxu nebo poštovní služby. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu Zhotovitele uvedenou v oddíle Smluvní strany uvedené v úvodu této smlouvy. V reklamaci musí být vady popsány nebo musí být uvedeno, jak se vady projevují. Dále v reklamaci Objednatel uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu.
- 11.3.2. Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.
- 11.3.3. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatel v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

11.4. Podmínky odstranění reklamovaných vad

- 11.4.1. Zhotovitel je povinen bezodkladně nastoupit k odstranění reklamované vady po obdržení reklamace, a to i v případě, že reklamaci neuznává. Náklady na odstranění reklamované vady nese Zhotovitel i ve sporných případech až do rozhodnutí oprávněných zástupců smluvních stran a v případě, že se nedohodnou do rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu. V případě, že se prokáže, že se nejednalo o vadu způsobenou Zhotovitelem, nese náklady Objednatel.
- 11.4.2. V případě reklamované Vady předmětu plnění dle 3.1B) a 3.1C) se postupuje stejně jako při odstraňování závad kategorie A, B nebo C dle charakteru, které jsou definovány v bodě 4.1.1.
- 11.4.3. Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vad na Díle bez zbytečného odkladu.
- 11.4.4. Zhotovitel zaručuje, že předané dílo nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Zhotovitele podle této smlouvy, pokud Objednatel:
- 11.4.4.1. oznámí Zhotoviteli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
 - 11.4.4.2. neuzná sám předmětný nárok,
 - 11.4.4.3. zplnomocní Zhotovitele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,
 - 11.4.4.4. neučiní bez předchozí konzultace se Zhotovitelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.
- 11.4.5. Zhotovitel ručí za soulad předmětu plnění s platnou legislativou.
- 11.4.6. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup do informačního systému a do prostor nezbytných pro odstranění vady. Pokud tak neučiní, není Zhotovitel v prodlení s termínem nastoupení na odstranění vady ani s termínem pro odstranění vady.

12. Užití díla

12.1. Licence software

- 12.1.1. Je-li součástí zakázky dílo nebo vznikne-li při plnění zakázky dílo podléhající ochraně podle zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), přecházejí práva užití k tomu dílu na Objednatele dnem jeho protokolárního předání Objednateli v rozsahu sjednaném dále v této smlouvě. Ostatní majetková práva spojená s tímto dílem na Objednatele nepřecházejí.
- 12.1.2. Objednatel předáním a převzetím díla nebo jeho části se stává Nabyvatelem licence a získává nevýhradní právo na užití díla časově a teritoriálně neomezené, právo na užití díla výhradně pro provoz v rámci svého informačního systému, právo provádět záložní a kopie díla a kopie díla pro účely školení uživatelů a testování díla.

12.1.3. Objednatel je oprávněn dílo dále šířit, půjčovat, rozmnožovat, pronajímat nebo postoupit výkon majetkových práv k tomuto dílu pouze v rámci pracovišť AV ČR a v souladu s touto smlouvou.

12.2. Zdrojové tvary software

12.2.1. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinností dle této smlouvy déle než 90 dnů a prokáže-li Zhotovitel, že mu ve splnění povinností ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli, nebo pokud byl na Zhotovitele prohlášen konkurz, nebo se Zhotovitel ocitl v likvidaci nebo byla platnost smlouvy ukončena způsobem dohodnutým v čl. 14 této smlouvy, vstupuje v účinnost následující ujednání: Zhotovitel přenechává objednateli zdrojové tvary aplikací iFIS s právem toto dílo jakkoli měnit, nebo od něj odvozovat vlastní díla, a to výhradně pro vlastní potřebu.

13. Změna smlouvy

13.1. Forma změny smlouvy

13.1.1. Jakákoliv změna nebo doplnění smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.

13.1.2. Změny (doplnění) smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.

13.1.3. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh na změnu formou písemného dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do patnácti dnů ode dne následujícího po doručení návrhu dodatku.

13.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cesse)

13.2.1. Zhotovitel není oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

14. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení

14.1. Smluvní vztah lze předčasně ukončit:

14.1.1. dohodou,

14.1.2. kterákoliv ze smluvních stran může uzavřenou smlouvu kdykoliv vypovědět. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

14.1.3. Odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z dále uvedených důvodů podstatného porušení smluvních povinností. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

14.2. Důvody odstoupení:

14.2.1. ze strany Zhotovitele:

14.2.1.1. Zhotovitel nemůže z důvodů mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na jeho vůli pokračovat v plnění po dobu delší než 30 dnů.

14.2.1.2. Objednatel se dopustí prokazatelného závažného porušení smluvních povinností a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného

oznámení Zhotovitele takové porušení napravit, přičemž závažným porušením Smlouvy ze strany Objednatele se pro účely výkladu této Smlouvy považuje prodlení Objednatele s úhradou dlužných částek o více než 60 dní a úhrnné prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti více než 60 dní.

14.2.1.3. Porušení povinnosti ze strany Objednatele chránit autorská a majetková práva k duševnímu vlastnictví.

14.2.2. ze strany Objednatele:

14.2.2.1. Zhotovitel je v prodlení s dílčím plněním déle než 90 dnů.

14.2.2.2. Zhotovitel opakovaně realizuje plnění dle této Smlouvy v rozporu se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této Smlouvy a Objednatel na tuto skutečnost opakovaně a bezvýsledně písemně upozorňoval.

14.3. V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou, a to nejpozději do 90 dnů od ukončení smlouvy.

14.4. Dokumenty související s ukončením platnosti smlouvy musí být písemně prokazatelně doručeny druhé smluvní straně. V případě nemožnosti doručení platí fikce doručení, a to třetí den od prokazatelného odeslání.

15. Ochrana informací, Ochrana osobních údajů a Informací

15.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění předmětu smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti se smlouvou. To neplatí, mají-li být za účelem plnění předmětu smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům, kteří se podílejí na plnění dle smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v tomto článku, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění smlouvy, či naplnění jejího účelu.

15.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
- smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
- smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
- je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu

15.3. Za důvěrné informace jsou dle smlouvy považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být dle vůle příslušné smluvní strany utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Zhotovitele, Objednatele nebo dodavatelů jejich licencí.

- 14.4. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 14.5. Smluvní strany se zavazují utajovat důvěrné informace, vymezené v tomto článku, po celou dobu pokud budou mít charakter důvěrných informací, tj. i po ukončení platnosti této smlouvy.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé nebo s ní související, se řídí českým právním řádem. Právní vztahy týkající se licence k počítačovému programu se řídí zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Ostatní právní vztahy ze smlouvy o dílo vznikající, vyplývající nebo s ní související se řídí zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2. Smluvní strany řeší případné spory především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, řeší spory věcně příslušný soud.
- 15.3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou **do 30. 6. 2019** nebo do vyčerpání finančního limitu plnění dle odst. 5.1. bodu 5.1.2. nebo 5.1.3. této smlouvy.
- 15.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem **1. 12. 2015**.
- 15.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
- 15.6. Nabytím účinnosti této smlouvy pozbývá platnost servisní smlouva č. 003-R/2013, ve znění pozdějších dodatků uzavřená mezi Střediskem společných činností AV ČR, v. v. i. a BBM, s.r.o. dne 26. 7. 2013. Paušální služby byly uhrazeny dle této smlouvy na celé 4. čtvrtletí 2015 dle faktury Zhotovitele č. 215010400 ve výši 492.770,38 Kč včetně DPH. Zhotovitel bude dobropisovat do 4. 12. 2015 částku 162.614,-Kč včetně DPH z faktury č. 215010400 ke dni 30. 11. 2015 za období prosinec 2015.
- 15.7. Nedílnou součástí smlouvy se stanou samostatné dokumenty:
Příloha č. 1 – Popis služby HelpDesk
Příloha č. 2 – Seznam implementovaných datových rozhraní iFIS
Příloha č. 3 – Specifikace nabídkových cen

V Praze dne 30-11-2015

za Objednatele
Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

V Praze dne 27-11-2015

za Zhotovitele
BBM spol. s r. o.

BBM HelpDesk

Popis služby, srpen 2015

1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

Dodavatel	Společnost BBM s.r.o., servisní pracoviště a pracovní podpory produktů společnosti BBM nebo jejích subdodavatelů
Zákazník	Objednatel uvedený v servisní smlouvě
Klient	Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
Uživatel	Pracovník objednatele rutinně užívající SW aplikace definované v servisní smlouvě
Produkt	SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

2. Určení služby BBM Helpdesk

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojeným s poskytováním servisní podpory je kvalita komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost

BBM HelpDesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatele určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

Služba BBM Helpdesk je poskytována prostřednictvím internetového připojení.

3. Přehled služeb BBM Helpdesk

Prostřednictvím služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

3.1 Koncept hlášení

Tuto službu klient může, ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyřizuje klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služeb BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

3.2 Hlášení chyby

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

3.3 Konzultace

Klient zařadí hlášení do kategorie „KONZULTACE“ v případě, kdy požaduje konzultaci k aplikacím iFIS*.

3.4 Ostatní hlášení

3.4.1 Založení požadavku

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu, o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu, nebo o odložení požadavku do stavu „Námět“. Požadavky ve stavu „Námět“ jsou evidovány v samostatném sloupci na hlavní stránce „Statistika hlášení“ a dodavatel je v případě realizace přesune zpět do plánu vývoje standardu produktu, nebo jako zakázkové rozšíření produktu.

3.4.2 Objednání zakázkové služby

Jestliže klient požaduje poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace zakázkové služby.

3.5 Doplnění hlášení

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

3.6 Opětné podání

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby dodavatel odmítnuto a klient tuto odpověď neakceptuje.

3.7 Uzavření hlášení

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- po ověření, že požadavek/konzultace/zakázková služba byla realizována, nebo
- hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby bere klient zpět

4. Přístup na BBM Helpdesk

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu [redacted]. Přístup do systému je otevřen 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak probíhá v pracovní dny v době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenositelné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů příslušného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je klient informován automaticky generovanými e-mailovými zprávami.

4.1 Postup při zápisu nového hlášení

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla.	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkcí a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“. Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje:	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s některými předvyplněnými údaji podle preferencí klienta.
2.a)	Produkt (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	Instalace (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	Předmět – anotace (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	Kategorie hlášení (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole. V případě změny kategorie hlášení je zákazník upozorněn e-mailovou notifikací.
2.e)	Část produktu (z nabídky v seznamu). Pole vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vybraného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	Místo výskytu: Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	Ekonomické jednotky (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.
2.h)	Navrhovaná priorita (z nabídky v seznamu): Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj je významný pro sledování doby reakce. Údaj může být následně revidován.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
2.i)	Vaše označení: Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Informace je součástí předmětu všech generovaných e-mailových zpráv.
2.j)	Požadovaný termín: Vyplní navrhované datum realizace služby případě ostatních hlášení.	
2.k)	Pouze koncept ? Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	Podrobný popis: Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejvýstižnější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupů a situací, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoli další informace, které by mohly urychlit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním upřesňujícího textu.
2.m)	Připojit soubory Jsou-li součástí hlášení opisy obrazovek či podrobná specifikace zadání jiné služby, lze vložit soubory příloh.	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. U každé komunikace lze vložit i více příloh.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systém - přidělí identifikační číslo hlášení - přidělí stav „Zapsáno“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a zákazníkovi včetně nového hlášení - předá k vyřízení pracovníkům dodavatele

4.1.1 Formulář Nové hlášení

Statistika

Přehled

► Nové

Vyhledávání

CRP SIT-F 2013

CRP 2014

CRP 2015

O aplikaci

Přehled úprav

Nové hlášení ::
Uložit ↗ Vyčistit formulář

• **Produkt:** internetFIS ▼

Instalace BBM - 11.13 ▼

Předmět - anotace

• **Kategorie hlášení:** Chyba aplikace ▼

Část produktu vyberte hodnotu... ▼

Místo výskytu

Navrhovaná priorita Běžná ▼

Vaše označení

Požadovaný termín 📅

Pouze koncept

Podrobný popis

Připojit soubory

Procházet...

Procházet...

+

4.2 Stavby řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaevidováno a čeká na převzetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.2 Námět

Stav námět znamená, že požadavek klienta je evidován k pozdějšímu zařazení do plánu vývoje standardu produktu, nebo k realizaci jako zakázkového rozšíření produktu. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.3 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo převzato k řešení“

4.2.4 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Bylo vyžádáno doplnění zadání“

4.2.5 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Na straně zákazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo odmítnuto“

4.2.6 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zákazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zákazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo vyřešeno/předáno“

4.2.7 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zákazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operaci „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo předčasně uzavřeno“

4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

4.3.1 E-mailová schránka

██████████

4.3.2 Telefonicky, faxem

Písek: ██████████ Praha: ██████████ dtto., Ostrava: ██████████

4.4 Eskalace problémů

Pro případy hrozících škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (tj. urgencye vyřízení):

4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu ██████████. Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

- heslo „1. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

4.4.2 Eskalace 2. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory ██████████ Urgence musí obsahovat:

- a) heslo „2. ESKALACE“ a
- b) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- c) kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

4.4.3 Eskalace 3. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatele společnosti: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

[REDACTED]. Urgence musí obsahovat:

- d) heslo „3. ESKALACE“ a
- e) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- f) datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

4.5 Ochrana informací

Každé obdržené hlášení zákazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Tatáž zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale nelze již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány pod stejným identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení.

Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zákazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zákazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zákazníka přístupy k záznamům ostatních klientů téhož zákazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v odůvodněných případech právo vybrané záznamy (vybraná hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zákazníkům a zapojit tak více zákazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.