SMLOUVA o POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB  
PROVOZU, ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE KLÍČOVÝCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ

Smluvní strany:

Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

se sídlem: Sokolovská 394/17, Karlín, 186 00 Praha 8

IČ: 49241494

DIČ: CZ49241494

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

účet č.: 214421003/2700

zastoupená: Ing. Zdeněk Nekula – předseda představenstva

(dále jen „Objednatel“ nebo „PGRLF“)

číslo smlouvy Objednatele: ……………………………………

a

[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

se sídlem: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

IČ: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], DIČ: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],

spisová značka [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

bankovní spojení: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK], číslo účtu: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

zastoupená: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele: ……………………………………

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

(dále jen „Smlouva“).

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
   1. Objednatel prohlašuje, že:
      1. PGRLF je právnickou osobou se sídlem v Praze 8 – Karlín, Sokolovská 394 / 17 zapsanou v obchodním rejstříku nyní vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B vložce č. 2130, zápisem ze dne 16. září 1993 pod č. j. Rg B 2130,
      2. předmětem činnosti a podnikání PGRLF je poskytování podpor podnikatelům, obcím a dobrovolným svazkům obcí ve venkovských oblastech ve formě:
         1. zápůjček, úvěrů a zajištění dluhu,
         2. finančních prostředků určených pro snížení úrokového zatížení v případě úvěrů,
         3. finančních prostředků určených pro podporu pojištění a
         4. pro další schválené programy:
            * správa finančních prostředků určených na financování hlavních činností vymezených zakladatelem;
            * správa majetkových práv k akciím společnosti;
            * provádění operaci na finančním trhu ke zmnožení disponibilních prostředků prostřednictvím zprostředkovatelských společností;
            * výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona.
      3. PGRLF byl založen, v souladu s usnesením vlády ČR ze dne 23. června 1993 č. 337, Ministerstvem zemědělství ČR se sídlem v Praze 1, Těšnov 65/17,
      4. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
      5. má plné licenční krytí k plnění této Smlouvy Poskytovatelem a zavazuje se jej zajistit po celou dobu platnosti této Smlouvy.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že:
      1. je [právnickou osobou řádně založenou a existující podle [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]právního řádu][oprávněně podnikající fyzickou osobou způsobilou k právním jednáním][[1]](#footnote-2) a
      2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené a
      3. ke dni uzavření této Smlouvy není v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které nasvědčují hrozícímu úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti a
      4. je připraven Veřejnou zakázku (jak je tento pojem definován v odst. 1.3 níže) pro Objednatele řádně a včas splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě;
      5. se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet, a
      6. disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat, a
      7. při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.
   3. Objednatel oznámil dne [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] oznámením o zahájení zadávacího řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Služby provozu a rozvoje klíčových IS“ (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**Z**ZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele.
2. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je zajištění služeb provozu, údržby, podpory a rozvoje, zejména však migrace na nové verze platforem, níže popsaných klíčových informačních systémů Objednatele (dále jen „**Spravované systémy**“), jak jsou definovány prostřednictvím definičních katalogových listů Spravovaných systémů v [příloze č. 1](#_Příloha_č._1_1) této Smlouvy označených „DEFINIČNÍ“ (dále jen „**KLSS**“), a dále realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky ve znění jejích případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).
3. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu, údržby, podpory a rozvoje níže popsaných informačních systémů (dále jen „**Služby**“).
   2. Služby jsou blíže specifikovány v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy (dále jen „**Specifikace Služeb a příslušných SLA parametrů**“) prostřednictvím katalogových listů Služeb (dále též „**KLS**“). Podmínky poskytování Služeb jsou uvedeny v popisu v úvodu [přílohy č. 2](#Annex02) této Smlouvy (dále jen „**Obecné parametry služeb**“). Parametry poskytování Služeb jsou uvedeny jednak v jednotlivých KLS dle typů Služeb a současně prostřednictvím zvláštních katalogových listů parametrů poskytování Služeb (dále jen „**KLP**“) uvedených v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy a označených „PARAMETRY SLUŽBY“ (dále vše souhrnně též jako „**SLA parametry**“). Služby jsou vymezeny v příslušném KLS buď jako
      1. pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení provedeného formou Inicializace (jak je tento pojem definován v čl. 4.1 Smlouvy) po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“) specifikované v KLS typu „paušální“); nebo jako
      2. ad-hoc Služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad-hoc služby**“) specifikované v KLS ad-hoc typu (označených jako „AD-HOC“) a realizované postupem dle čl. 6 Smlouvy, které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci požadavků pro potřeby Objednatele.
   3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
   4. Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne Objednateli všechna vlastnická práva a práva duševního vlastnictví dle čl. 19 této Smlouvy.
   5. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem (tzv. maintenance), není-li touto Smlouvou výslovně sjednáno jinak. Poskytovatel prohlašuje, že se před podpisem této Smlouvy seznámil s licenčními podmínkami Stávajícího software, které jsou součástí Zadávací dokumentace, a při poskytování Služeb dle této Smlouvy se zavazuje k jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případné porušení nebo hrozící porušení licenčních podmínek Stávajícího software neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
   6. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v [příloze č. 7](#_Příloha_č._7) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Při poskytování Služeb poddodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Při dodatečné změně osoby poddodavatele nebo při zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli dle tohoto odstavce však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
4. INICIALIZACE plnění
   1. Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Služeb v souladu s podmínkami uvedenými v tomto článku a [příloze č. 5](#Annex05) této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Poskytovatel je povinen řídit se po dobu Inicializace postupem, pravidly a podmínkami uvedenými v [příloze č. 5](#Annex05) této Smlouvy. Smyslem Inicializace Služeb je příprava Poskytovatele na řádné plnění podle této Smlouvy, aby se Poskytovatel seznámil s podmínkami poskytování Služeb v prostředí Objednatele a převzal prostředky potřebné pro řádné poskytování Služeb Objednateli, zejména za účelem plnění Paušálních služeb.
   2. Zástupci stran potvrdí řádné dokončení Inicializace písemným protokolem o Inicializaci Paušálních služeb.
   3. Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, Poskytovateli za provedení Inicializace nenáleží samostatná odměna. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich Inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu ceny Paušálních služeb nevzniká.
5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci (jak je tento pojem definován v čl. 4.1 Smlouvy) Paušálních služeb v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s podmínkami uvedenými v [příloze č. 5](#_Příloha_č._5_1) této Smlouvy nejpozději do konce třetího kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti.
   2. Paušální služby budou poskytovány od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém dojde k ukončení Inicializace Paušálních služeb, po dobu 48 (čtyřiceti osmi) měsíců.
   3. Ad-hoc služby mohou být poptávány způsobem dle čl. 6 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
   4. Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště podřízených organizací Objednatele a hostingová centra v České republice.
   5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.
6. POSTUP POPTÁVANÍ AD-HOC SLUŽEB
   1. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, nejdříve však po úspěšném dokončení Inicializace, zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“). Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit pro zpracování určité Nabídky delší lhůtu, než je lhůta uvedená v předchozí větě. Nabídka bude obsahovat:
      1. dopady do příslušného Spravovaného systému;
      2. návrh konceptu technického řešení;
      3. harmonogram plnění;
      4. požadavky na součinnost Objednatele;
      5. požadavky na součinnost třetích stran;
      6. pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb a v takovém případě nebude Objednatel povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady. Poskytovatel je oprávněn svoji Nabídku změnit na základě písemné výzvy Objednatele, popř. osobního projednání s Objednatelem. Upravená Nabídka je pak pro Poskytovatele závazná.

* 1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného (vč. elektronického) požadavku (dále jen „**Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad-hoc KLS na základě Nabídky popsané v odst. 6.1 Smlouvy a Poskytovatel je povinen dle Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb musí minimálně obsahovat:
     1. požadovaný termín dokončení plnění;
     2. cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
     3. Nabídku, na základě které je Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb realizován, přičemž Nabídka bude tvořit přílohu Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb;
     4. podpis oprávněné osoby Objednatele.
  2. V případě, že je Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb, které jsou v rozporu s Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb Poskytovateli. V případě, že k Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Poskytovateli povinnost Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb písemně (tj. i elektronicky) potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb Poskytovateli.
  3. Nejmenší objednatelný rozsah Ad-hoc služby pro jednotlivé Ad-hoc KLS je stanoven jako 0,5 člověkodne práce příslušného člena realizačního týmu Poskytovatele uvedeného v [příloze č. 9](#_Příloha_č._9) této Smlouvy (dále též „**Realizační tým**“), přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 0,5 člověkohodiny práce, tj. 0,5 hodiny práce příslušného člena Realizačního týmu.
  4. Na poskytování Ad-hoc služeb nevzniká Poskytovateli právní nárok. Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb dle čl. 6 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad-hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb. Součástí Ad-hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad-hoc služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad-hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
  5. V případě, že bude poskytováním Ad-hoc služeb dosažena výše maximální ceny za poskytované Služby dle odst. 16.12 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad-hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky na poskytnutí Ad-hoc služeb odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část Ad-hoc služeb tak, aby nebyla překročena maximální cena za poskytované Služby dle odst. 16.12 a uvádět tuto částku za nevyčerpané Ad-hoc služby ve výkazech dle čl. 12 níže.

1. POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel se zavazuje:
      1. plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
      2. poskytovat Služby v rozsahu, kvalitě a za podmínek dle [přílohy č. 1](#Annex01) a [přílohy č. 2](#Annex02) této Smlouvy, zejména dodržovat kvalitu Služeb definovanou v jednotlivých KLS a KLP pomocí SLA parametrů, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě slevy z ceny, a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby v přílohách této Smlouvy;
      3. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
      4. alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů Realizačního týmu, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena Realizačního týmu. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena Realizačního týmu, musí Poskytovatel zajistit dostupnost jiného člena Realizačního týmu s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení Realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem. Složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na Realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci. Objednatel může odsouhlasit rozšíření Realizačního týmu o další osoby s potřebnou kvalifikací, přičemž tyto osoby nemusí splňovat kvalifikační požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci, a to za předpokladu, že budou respektovány požadavky na kybernetickou bezpečnost ve smyslu této Smlouvy a právních předpisů. Tím však není dotčena povinnost Poskytovatele alokovat po celou dobu plnění Smlouvy kapacity členů Realizačního týmu, případně příslušných náhradníků splňujících kvalifikační požadavky obsažené v Zadávací dokumentaci. Objednatel je oprávněn obracet se na osoby uvedené v předchozí větě jako na osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností dle této Smlouvy, čímž nejsou dotčena ustanovení čl. 22 Smlouvy. Při změně Realizačního týmu není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Výběr členů Realizačního týmu, včetně jeho jakýchkoliv změn je v plné odpovědnosti Poskytovatele a Poskytovatel odpovídá za to, že bude prostřednictvím členů Realizačního týmu jako profesionál ve svém oboru plnit všechny povinnosti vyplývající pro Poskytovatele z této Smlouvy, a to v kvalitě touto Smlouvou stanovené,
      5. bezodkladně, přičemž nejpozději do 14 dní od okamžiku, kdy se o tom Poskytovatel dozvěděl, oznámit Objednateli, že některý z členů Realizačního týmu pozbyl bezúhonnost, čímž se pro účely této Smlouvy rozumí pravomocné odsouzení za úmyslný trestný čin,
      6. na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
      7. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
      8. i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KLS, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane dříve; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněných Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KLS, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
      9. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
      10. 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;
      11. chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
      12. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
      13. upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
      14. jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
      15. chránit data v Systémech před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.
   2. Poskytovatel se zavazuje, že žádným třetím osobám, včetně jeho poddodavatelů, nijak neomezí nebo se nepokusí omezit možnost vstupovat nezávisle na Poskytovateli do smluvních nebo jiných vztahů s Objednatelem, zejména účastnit se zadávacích řízení zadávaných Objednatelem, a to jak řízení na služby navazující na tuto Smlouvu, tak na jakékoliv jiné služby, které budou předmětem takového zadávacího řízení.
   3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy provedení kontroly plnění této Smlouvy (dále jen „**audit**“) v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách, přičemž audit může být proveden Objednatelem nebo pověřenou třetí stranou (dále jen „**auditor**“). Auditor je v rámci auditu oprávněn prověřit plnění teto Smlouvy, přičemž je oprávněn požadovat i předvedení realizace periodických činností či jiných úkonů souvisejících s plněním Paušálních služeb a taky úkonů souvisejících s realizací Ad-hoc služeb. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Poskytovatel povinen umožnit audit i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést audit nejpozději 3 pracovní dny předem.
2. POJIŠTĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu, zejména majetkovou újmu (škodu) způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč (slovy: deset-milionů-korun-českých) za rok a pojistné plnění v uvedené výši se musí vztahovat na jakoukoliv újmu, kterou může způsobit Poskytovatel Objednateli při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, nebo její relevantní části, nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku, a to nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
3. INTERNÍ DOKUMENTACE
   1. Poskytovatel je v průběhu poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují poskytování Služeb (dále jen „**Interní dokumentace**“), které jsou uvedeny v  [příloze č. 11](#_Příloha_č._11_1) této Smlouvy. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s touto Interní dokumentací seznámil, a dále bere na vědomí, že Interní dokumentace může být jednostranně měněna nebo rozšířená Objednatelem o další dokumenty, přičemž každá změna je pro Poskytovatele závazná, za podmínek, že Objednatel předloží takový dokument Poskytovateli, který bez zbytečného odkladu po seznámení s dokumentem sdělí, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Poskytovatel je oprávněn vznést výhrady pouze k části dokumentu, která se bezprostředně týká plnění závazků ze Smlouvy. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dřív, pak se má za to, že dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. Vznese-li Poskytovatel své výhrady ve lhůtě stanovené v rámci předchozí věty, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat o vypořádání výhrad Poskytovatele a schválení pravidel závazných pro smluvní strany. Do doby schválení změny dokumentu Poskytovatelem platí původní dokument, pokud takový existuje. Výše uvedená pravidla týkající se změny dokumentace se uplatní za předpokladu, že předmětné změny nemají za následek změnu ustanovení této Smlouvy. v případech, kdy dojde ke změně Smlouvy, se postupuje podle čl. 17 této Smlouvy.
4. MONITORING
   1. Poskytovatel bere na vědomí, že Spravované systémy jsou zapojeny do automatizovaného dohledu nad poskytováním Paušálních služeb za účelem sledování a vyhodnocení plnění Paušálních služeb a dodržování SLA parametrů (dále jen „**Monitoring**“).
   2. Poskytovatel bere na vědomí, že z činnosti osoby provozující Monitoring, tj. Objednatele nebo jím určené osoby (dále jen „**Provozovatel monitoringu**“), mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Paušální služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované jednotlivými SLA parametry. V rámci realizace Monitoringu budou aplikovány testovací scénáře uvedené v [příloze č. 3](#Annex03) této Smlouvy prostřednictvím katalogových listů pro monitoring (dále též „**KLM**“), které je Objednatel po předchozím oznámení Poskytovateli oprávněn jednostranně upravit nebo rozšířit.
   3. Poskytovatel je povinen poskytnout Provozovateli monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně provádět Monitoring Paušálních služeb dle této Smlouvy, a to i v případě technických změn Monitoringu nebo při instalaci či údržbě jakýchkoliv dalších systémů automatizovaného dohledu, které se Objednatel rozhodne využívat, bez ohledu na to, zda budou sloužit jako podklad pro vyhodnocení plnění SLA parametrů.
   4. V případě, že údaje z Monitoringu nebudou za určité období dostupné, mohou být pro vyhodnocení kvality Paušálních služeb a plnění SLA parametrů využity jakékoliv jiné dostupné údaje.
5. VÝKAZ PLNĚNÍ PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB
   1. Vyhodnocovacím obdobím je 1 kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
   2. Objednatel poskytne Poskytovateli následující podklady pro výkaz plnění Poskytovatele vždy na po skončení příslušného Vyhodnocovacího období:
      1. report z HelpDeskového nástroje Objednatele za dané Vyhodnocovací období,
      2. report z nástroje pro Monitoring za dané Vyhodnocovací období, který bude sloužit zejména pro vyhodnocení splnění parametru Dostupnosti dle podmínek uvedených v SLA parametrech

(vše souhrnně označováno také jako „**Podklady pro výkaz plnění**“).

* 1. Výkaz plnění slouží jako podklad k akceptaci Paušálních služeb ve vztahu k Vyhodnocovacímu období pro všechny Paušální služby (dále jen „**Výkaz plnění**“) a zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, následující:
     1. report obsahující přehled a vyhodnocení plnění SLA parametrů na základě Podkladů pro výkaz plnění a zahrnující i vyhodnocení případných slev z ceny za příslušné Vyhodnocovací období,
     2. výkaz z provozního deníku Objednatele za dané Vyhodnocovací období;
  2. Poskytovatel je povinen vytvořit a předat kompletní Výkaz plnění Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy obdrží od Objednatele Podklady pro výkaz plnění za dané Vyhodnocovací období, nedohodnou-li se strany jinak.

1. VÝKAZ AD-HOC SLUŽEB
   1. Výkaz Ad-hoc služeb slouží jako podklad pro fakturaci ceny za Ad-hoc služby a zahrnuje vyhodnocení rozsahu pracnosti v člověkodnech, případně v jiných jednotkách (člověkohodinách). Stanoví-li tak Objednatel, bude výkaz obsahovat rozpad člověkodnů nejméně v této míře detailu: konkrétní fyzická osoba provádějící činnost, popis činnosti, datum činnosti, přičemž evidovanou a účtovanou časovou jednotkou je každá započatá půlhodina činnosti. Výkaz Ad-hoc služeb bude Objednateli předložen ke schválení společně s akceptačním protokolem, kterým Objednatel postupem dle odst. 18.3 Smlouvy akceptuje výsledek Ad-hoc služeb bez výhrad, nedohodnou-li se strany jinak. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, schválit výkaz Ad-hoc služeb poté, co bude plnění Ad-hoc služeb akceptováno s výhradami dle odst. 18.3 Smlouvy, přičemž výkaz Ad-hoc služeb bude v rozsahu, ve kterém byl schválen Objednatelem, podkladem pro fakturaci příslušné části ceny Ad-hoc služeb.
   2. Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, akceptovat postupem podle 18.3 Smlouvy část Ad-hoc služeb uvedených v Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb tvořících samostatný funkční celek a potvrdit příslušný výkaz Ad-hoc služeb k této části plnění. Tím není dotčena povinnost Poskytovatele splnit zbývající část Ad-hoc služeb v termínu stanoveném dle odst. 6.2 této Smlouvy.
2. ZÁRUKA
   1. Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění záruku za vadné plnění v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění (bez výhrad). V rámci záruky za jakost dle tohoto odstavce odpovídá Poskytovatel za to, že výsledky poskytovaného plnění včetně Služeb budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, budou odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným v této Smlouvě a budou bez jakýchkoliv vad. Záruka se vztahuje na všechny části výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění týkající se provedení výsledků poskytovaného plnění včetně Služeb, stejně jako produktů třetích stran, které byly využity při realizaci poskytnutého plnění včetně Služeb. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.
3. ZMĚNY v TECHNOLOGICKÉM PROSTŘEDÍ NEBO SYSTÉMECH OBJEDNATELE
   1. Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KLS je dále poskytování Služeb s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost služby dle příslušného KLS a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:
      1. verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
      2. vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
      3. aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje v případě, že dojde ke změnám technologií, které mají dopad na předmět Služeb, upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na dopady takových změn a navrhnout řešení, které umožní další užívání Služeb bez komplikace pro uživatele nebo Objednatele. V případě, že si technologická změna vyžádá provedení úprav Spravovaných systémů, bude taková úprava realizovaná v rámci Ad-hoc služeb, pokud se na této úpravě strany dohodnou.
   3. V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám Spravovaných systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti jejich stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na Spravované systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 17.2 ani změnu Smlouvy dle odst. 30.1 Smlouvy, za předpokladu, že v důsledku změny infrastruktury a aplikací Objednatele nedojde prokazatelně ke změně požadovaných činností, ani kvality Služeb, přičemž Poskytovatel bude poskytovat Služby vždy ve vztahu k předmětné upravené infrastruktuře Objednatele.
4. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST
   1. Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v rámci plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v systémech, které mají vazbu na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy a v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.
   3. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci nebo v souvislosti se změnou/nabytím účinnosti předpisů v oblasti ochrany osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy. Rozhodnutí, zda by bylo třeba v tomto případě uzavřít dodatek Smlouvy nebo zvláštní smlouvu, je za dodržení příslušných ustanovení ZZVZ v plné kompetenci Objednatele.
   4. Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 15.2 Smlouvy budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti s kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů.
5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Maximální cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 48 (čtyřicet osm) měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby je dále specifikována v [příloze č. 8](#_Příloha_č._8) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Paušálních služeb uvedená v tomto odstavci je celková částka za poskytnutí Paušálních služeb, která zahrnuje všechny zřizovací či jiné poplatky a veškeré další náklady s poskytnutím Paušálních služeb související za 48 (čtyřicet osm) měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby bude hrazena měsíčně, a to podle rozsahu Paušálních služeb (počtu KLS typu „paušální“), které budou za příslušné měsíční období poskytovány. Poskytovateli tak vznikne nárok na úhradu ceny jen za období, během něhož byly Služby skutečně poskytovány. Celková částka hrazená Objednatelem za poskytnutí Paušálních služeb může být upravena v případě změny předpokládané doby čerpání Paušálních služeb, a to v závislosti od skutečné doby čerpání Paušálních služeb.
   2. Cena za člověkoden Ad-hoc služeb je [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč a cena včetně DPH činí [DOPLNÍ ÚČASTNÍK],- Kč. Skutečná cena za poskytování Ad-hoc služeb bude určena postupem podle odst. 16.3 této Smlouvy. Objednatel není povinen poptat Ad-hoc služby v žádném minimálním rozsahu. Poskytovateli nemůže vzniknout nárok na náhradu škody v případě, že Objednatel nepoptá jakékoliv Ad-hoc služby.
   3. Cena za Ad-hoc služby vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech dle odst. 6.4 Smlouvy nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu Ad-hoc služeb, jak je definován v článku 12 Smlouvy, nepřevýší objem člověkodnů sjednaný postupem dle čl. 6 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
   4. Cena Paušálních služeb bude ObjednatelemPoskytovateli hrazena na základě faktury Poskytovatele, která bude vystavována za následujících podmínek:
      1. Cena Paušálních služeb a příslušná faktura bude v případě nedostatečného plnění SLA parametrů v souladu s odst. 26.1 této Smlouvy snížena o částku určenou podle pravidel kreditace definovaných v čl. 26 této Smlouvy. Přílohu faktury obsahující vyúčtování Paušálních služeb bude tvořit Objednatelem schválený Výkaz plnění.
      2. V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
      3. Cena za Paušální služby bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří dnů od schválení Výkazu plnění za příslušné Vyhodnocovací období Objednatelem, přičemž její přílohou bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu na úhradu Paušálních služeb před schválením Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období.
      4. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad-hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatele schválen příslušný výkaz Ad-hoc Služeb a akceptační protokol, jak je uvedeno v článku 12 této Smlouvy.
   5. Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy.
   6. Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
   7. Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu osvědčující poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
   8. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 26.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 16.4.2 Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
   9. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
   10. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy, zejména na náhradu škody.
   11. Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.
   12. Maximální celková cena za poskytování Paušálních služeb a Ad-hoc služeb je 33.300.000 Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí 6.993.000,- Kč a cena včetně DPH činí 40.293.000,- Kč. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka uvedená v tomto odstavci za poskytování Paušálních služeb za 48 (čtyřicet osm) měsíců trvání této Smlouvy a Ad-hoc služeb je nejvýše přípustná celková částka za poskytování těchto Služeb, a to včetně všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů souvisejících s poskytnutím těchto Služeb.
6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
   2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů změn Služeb navrhovaných kteroukoliv smluvní stranou na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za Paušální služby dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
   3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ
   1. Paušální služby budou Objednatelem akceptovány písemným schválením Výkazu plnění popsaného v článku 11 Smlouvy.
   2. Všechny výsledky Ad-hoc služeb dle této Smlouvy budou podléhají akceptaci na základě akceptační procedury popsané v odst. 18.3 Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak.
   3. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou nebo v souladu s ní. Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené v souladu s postupy dle této Smlouvy, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, je Objednatel oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou odstranění zjištěných drobných vad Poskytovatelem. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti, popř. se Objednatel nerozhodne pro jeho akceptaci s výhradou, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Poskytovatel je v prodlení se splněním termínu pro dokončení Ad-hoc služeb, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Poskytovatele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace bez výhrad nebo s výhradou bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele. Odstranění vad, které byly uvedeny v akceptačním protokolu, kterým Objednatel akceptoval plnění s výhradami, strany potvrdí podpisem následného akceptačního protokolu s výrokem bez výhrad.
   4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných zjevných vad takovéhoto plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
8. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA k VÝSLEDKŮM SLUŽEB
   1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
   2. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení množstevního (zejména co do počtu uživatelů, míry užívání, technologického rozsahu), teritoriálního, časového rozsahu (dále jen „**Licence**“) a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla nebo označení autorů, stejně jako ke spojení autorského díla s jiným dílem nebo zařazením autorského díla do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy, a nejedná-li se o autorské dílo, které je výstupem Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 19, a jedná-li se o Standardní software (jak je tento pojem definován v čl. 20 níže), vztahují se na jeho použití ustanovení čl. 20 Smlouvy.
   3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn zdrojových kódů ve lhůtách uvedených v čl. 6.5 v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy nebo v Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy a související definiční a projektové soubory včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy. Zdrojové kódy budou poskytnuty v souladu s postupem uvedeným v čl. 6.5 v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy.
   4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
   5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odst. 19.2 této Smlouvy. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
   6. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
   7. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
   8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy nebo má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
   9. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.
   10. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho subdodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „**Vznesení nároku**“), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil Vznesení nároku, uplatnit vůči Vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě Vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.
   11. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze, je již zahrnuta v ceně Služeb.
9. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE a Open Source Software
   1. V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový software“ (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD,DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto čl. 19 (dále jen „**Standardní software**“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy.
   2. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití Standardního software při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití Standardního software na funkčnost Spravovaného systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto Standardního software pro další poskytování Služeb (dále jen „**Žádost**“).
   3. V případě, že bude užití Standardního software Objednatelem schváleno s tím, že Standardní software bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj Spravovaných systémů Objednatele, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto Standardního software na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Služeb Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.
   4. V případě, že bude užití Standardního software Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele Standardní software nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, případně pro další fungování a rozvoj Spravovaných systémů Objednatele, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto Standardního software na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti dle odst. 20.2 upustit.
   5. V případě, že došlo k použití Standardního software dle odst. 20.4, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 20.3, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto Standardního software na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou Standardní software nabyl, převedení práva užívat takovýto Standardní software na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit Standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
   6. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli Standardní software v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití Standardního software způsobem potřebným pro užívání výstupů Služeb, vč. tzv. maintenance, v přiměřeném množstevním rozsahu a s územním rozsahem alespoň pro území České republiky, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.
   7. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití Standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
   8. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který v souladu s jeho licenčními podmínkami umožňuje provádění změn ve zdrojovém kódu (např. software pod licencemi GNU GPL, AGPL a další) a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
      1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.
      2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
      3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
      4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy a za podmínek uvedených v tomto čl. 20 Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.
   9. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odst. 20.8 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šířitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití Standardního software.
10. UŽÍVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE
    1. Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
       1. užitím Stávajícího software dle odst. 3.5 Smlouvy,
       2. využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
       3. využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.

nevyhnutně spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatelem nebo třetí osobou, pokud příslušný KLS nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.

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

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

* 1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 „**GDPR**“), případně ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, popř. nového zákona, kterým bude uvedený zákon nahrazen (dále jen „**ZOOÚ**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
  2. Při poskytování Služeb Poskytovatelem dochází ve smyslu čl. 4 bod 2) GDPR ke zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel. Smluvní strany se tímto zavazují, že spolu uzavřou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR, a to ve znění uvedeném v příloze č. 10 této Smlouvy (dále jen „**Smlouva o zpracování OsÚ**“). Smluvní strany se zavazují uzavřít Smlouvu o zpracování OsÚ nejpozději do doby nabytí účinnosti této Smlouvy a zavazují se ji dodržovat, jakož i dodržovat povinnosti, které pro obě smluvní strany vyplývají z GDPR, případně ze ZOOÚ. V případě legislativní či faktické potřeby se smluvní strany zavazují Smlouvu o zpracování OsÚ aktualizovat.
  3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, s výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
  4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou, anebo by mohly být, součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
  5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují s ohledem na potencionálně vysokou zneužitelnost informací Objednatele výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 23 se vztahuje pouze na Poskytovatele.
  6. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
  7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
     2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy,
     4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
     5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle příslušných právních předpisů.
  8. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků.
  9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 23.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
  10. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatele zakotvené v odst. 28.2.4 Smlouvy.
  11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 23 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
  12. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby byl zveřejněn obraz Smlouvy a jejích případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této Smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a taktéž je Poskytovatel srozuměn s tím, že Objednatel je za stejných podmínek povinen zveřejnit písemně potvrzené Požadavky na poskytnutí Ad-hoc služeb splňující podmínky dle uvedeného zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy, písemně potvrzených Požadavků na poskytnutí Ad-hoc služeb a metadat v registru smluv provede Objednatel, nedohodnou-li se strany jinak.
  13. Poskytovatel je srozuměn s tím, že bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn:
      1. uveřejnit dle § 219 odst. 1 ZZVZ na svém profilu zadavatele tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků;
      2. uveřejnit dle § 219 odst. 3 ZZVZ na svém profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.

1. SOUČINNOST
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Paušálních služeb dle příslušných KLS součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Služeb. Poskytovatel je dále povinen poskytovat jako součást Paušálních služeb součinnost potřebnou pro bezproblémový provoz Spravovaných systémů, a to včetně umožnění přístupu Objednatele ke všem souvisejícím technologiím.
   3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem Spravovaných systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká.
   4. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel po dobu Inicializace podle smlouvy s novým poskytovatelem a dále po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného předání a poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 6. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnost zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace po dobu dalších 6. kalendářních měsíců. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany na součinnost a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.
   5. Poskytovatel je povinen zpracovat a Objednateli doručit závěrečnou zprávu popisující poskytování Služeb za celou dobu trvání Smlouvy, a to do 15 dnů ode dne ukončení trvání Smlouvy.
2. NÁHRADA ÚJMY
   1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou majetkovou újmu (škodu) a nemajetkovou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za újmu, pokud k ní došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „**překážky vylučující povinnost k náhradě újmy**“).
   3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, za kterou je dle této Smlouvy možné požadovat smluvní pokutu nebo slevu z ceny dle této Smlouvy.
   4. Případná náhrada újmy bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
3. KREDITACE A SANKCE
   1. V případě, že ve kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby není plnění poskytováno v souladu s SLA parametry v úrovních definovaných pro daný KLSS a současně je pro každý takový případ v příslušných KLS, resp. KLP stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v [příloze č. 4](#_Příloha_č._4) této Smlouvy a jednotlivých KLS a KLP. Pro určení výše slev z ceny je rozhodující vyjádření příslušným vzorcem uvedeným v jednotlivých KLS, resp. KLP, nikoliv slovní vyjádření uvedené v příslušných KLS, resp. KLP, je-li v něm uveden vzorec vedle slovního popisu.
   2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace v termínu dle odst. 5.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace. To neplatí, pokud prodlení Poskytovatele s dokončením Inicializace způsobila překážka vzniklá výlučně nezávisle na vůli Poskytovatele. Takovou překážkou se rozumí i nedostatečné poskytnutí či zajištění součinnosti Objednatelem.
   3. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se splněním povinnosti zpracovat a Objednateli doručit závaznou Nabídku ve lhůtě v odst. 6.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti. Toto ustanovení se neuplatní, pokud bude Poskytovatel v určitý okamžik evidovat více než 3 požadavky (tj. 4 a více) vznesené Objednatelem na Nabídku , a to v souhrnu za předcházejících 15 pracovních dní. Toto ustanovení se dále neuplatní v případě, kdy by již byla překročena celková maximální přípustná částka za poskytované Služby dle odst. 16.12této Smlouvy nebo kdyby k takovému překročení mělo učiněním Nabídky dojít.
   4. V případě že Poskytovatel je v prodlení s plněním dle akceptovaného Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb dle odst. 6.2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle Požadavku na poskytnutí Ad-hoc služeb bez DPH, a to za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   5. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 15.2 této Smlouvy a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   6. Každá činnost prováděná Poskytovatelem, která může vést nebo vede k Nedostupnosti Spravovaných systémů, dat v nich vedených, nebo komponent Systémů, musí být předem schválena Objednatelem, minimálně 7 pracovních dní před provedením příslušné činnosti neurčí-li Objednatel jinak. V případě porušení tohoto ustanovení Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každé takové porušení.
   7. Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat ve Spravovaných systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
   8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany na součinnost a zahájit poskytování součinnosti dle odst. 24.4 této Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
   9. Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
   10. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky, ani nahradit způsobenou škodu nebo nemajetkovou újmu. Kumulace více práv na slevy z ceny a/nebo smluvní pokuty v případě jednoho porušení Smlouvy je přípustná.
   11. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA parametry, jiné smluvní pokuty ani slevy z ceny, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy, nebo dojde k porušení jiných povinnosti v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy, a své prodlení neodstraní ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem v jeho výzvě k odstranění prodlení Poskytovatele, která bude obsahovat vymezení povinností, s jejichž splněním je Poskytovatel v prodlení, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 25.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.
4. BANKOVNÍ ZÁRUKA
   1. Poskytovatel předložil Objednateli před podpisem této Smlouvy originál listiny bankovní záruky za řádné splnění jeho závazků dle této Smlouvy ve výši 1.000.000,- Kč.
   2. Bankovní záruka musí být platná a účinná ode dne jejího vystavení a platnost a účinnost bankovní záruky nesmí vypršet dříve než 48 (čtyřicet osm) měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy jako celku. Poskytovatel je oprávněn sjednat bankovní záruku na dobu kratší než je výše uvedená doba platnosti bankovní záruky za těchto podmínek:
      1. Poskytovatel je povinen zajistit platnost bankovní záruky v kratších časových úsecích, avšak nepřetržitě po výše uvedenou dobu platnosti bankovní záruky (tj. 48 měsíců 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy);
      2. Prodloužení nebo nahrazení bankovní záruky nedosahující celé požadované doby platnosti bankovní záruky (tj. 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy) novou bankovní zárukou musí Poskytovatel realizovat a předat Objednateli nejpozději měsíc před ukončením její platnosti (tímto mechanismem je umožněno prostřednictvím několika na sebe navazujících bankovních záruk pokrýt celé období, pro které je bankovní záruka požadována, tj. 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy).

V případě nesplnění výše uvedených podmínek je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu vypovědět. V případě nesplnění podmínky dle čl. 27.2.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn čerpat celou částku z neprodloužené bankovní záruky a tuto použít jako jistotu.

* 1. Právo z bankovní záruky je Objednatel oprávněn uplatnit v případech, že Poskytovatel řádně nesplní předmět této Smlouvy, nebo neuhradí Objednateli způsobenou škodu, nemajetkovou újmu či smluvní pokutu nebo nárok z titulu odstoupení od Smlouvy nebo jiný peněžitý závazek, k němuž je podle této Smlouvy Poskytovatel povinen. Banka v záruční listině uvede, že uspokojí Objednatele až do výše uvedené v odst. 27.1 této Smlouvy, nesplní-li Poskytovatel své závazky dle předchozí věty, resp. dle této Smlouvy.
  2. Bankovní záruka musí být sjednána jako bezpodmínečná a neodvolatelná, znějící na první vyžádání Objednatele a bez námitek. Banka se v této bankovní záruce musí zavázat k zaplacení celé částky na první výzvu Objednatele, pokud Objednatel v této výzvě uvede, že Poskytovatel nesplnil závazky vyplývající z této Smlouvy. Banka není oprávněna zkoumat, je-li výzva Objednatele důvodná. Objednatel je oprávněn nechat si předanou bankovní záruku přezkoumat a schválit od své banky. v případě výhrad banky Objednatele k předložené bankovní záruce je Poskytovatel povinen předložit v dodatečné lhůtě dvou týdnů novou řádnou bankovní záruku.
  3. Veškeré náklady spojené s bankovní zárukou a jejím obstaráním jsou zahrnuty ve smluvní ceně za poskytování Služeb a hradí je Poskytovatel.
  4. V případě, že dojde k prodloužení doby trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen prodloužit na své náklady bankovní záruku na dobu prodloužení trvání této Smlouvy a doklad o jejím prodloužení předložit Objednateli nejpozději ke dni uplynutí trvání původní bankovní záruky.
  5. Bankovní záruka neobsahuje jiné podmínky pro výplatu plnění z bankovní záruky, než které jsou běžné pro vydávání obdobných bankovních záruk bankami nebo stanovené touto Smlouvou (běžnými podmínkami se rozumí například podmínka stanovící použití českého jazyka pro žádost o výplatu plnění, ověření podpisu věřitele z bankovní záruky na žádosti o výplatu plnění apod.).

1. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti 1. dne měsíce následujícího po jejím uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí posledním kalendářním dnem 48. (čtyřicátého osmého) měsíce poskytování Paušálních služeb podle odst. 5.2 této Smlouvy.
   2. Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednateli oprávněn odstoupit od této Smlouvy vedle důvodů uvedených v právních předpisech v případě, že:
      1. parametr Dostupnost dle podmínek uvedených v KLS ID: PDS klesne pro produkční prostředí v průběhu tří Vyhodnocovacích období (za dobu trvání Smlouvy) pod úroveň 95 %, přičemž pokles hodnoty parametru Dostupnosti nebude způsoben okolnostmi vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele); nebo
      2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti podle této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
      3. pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce; nebo
      4. dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
      5. bude zahájeno insolvenční řízení s Poskytovatelem, bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh ohledně Poskytovatele je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
      6. Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy; nebo
      7. Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli ve smyslu odst. 3.6 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů Realizačního týmu dle jejich kvalifikací a/nebo dle podmínek stanovených v odst. 7.1.4 Smlouvy; nebo
      8. Poskytovatel nebude schopen předložit pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 8.1 této Smlouvy; nebo
      9. celková souhrnná výše slev z ceny a smluvních pokut, na které vzniklo v době trvání Smlouvy Objednateli právo, překročí trojnásobek měsíční ceny za Paušální služby bez DPH; nebo
      10. Objednatel na základě auditu plnění Smlouvy zjistí neplnění kterékoliv části Smlouvy a Poskytovatel neodstraní své porušení povinnosti ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem. Pro vyloučeni pochybností se uvádí, že tato lhůta nemá dopad na připadnou výši slev z ceny či smluvních pokut souvisejících s příslušným porušením.
   3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
      1. Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
      2. Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; nebo
      3. Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,

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

* 1. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  2. Objednatel je oprávněn, bez jakýchkoliv sankcí vůči Objednateli, tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 2 měsíců. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného (druhého) kalendářního měsíce. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato výpověď nemá dopad na připadnou výši slev z ceny a smluvních pokut souvisejících s porušením Smlouvy či další práva a povinnosti, které mají ve smyslu odst. 28.7 této Smlouvy trvat i po ukončení účinnosti teto Smlouvy.
  3. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dílčím způsobem dle příslušných KLSS nebo KLS, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.
  4. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, práva na slevy z ceny, ustanovení o ochraně informací, ani nároky plynoucí z čerpání již objednaných Ad-hoc služeb, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, zejména odst. 24.4 této Smlouvy.
  5. Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu. Poskytovateli nevzniká právo na poskytnutí jakéhokoliv finančního plnění za činnosti prováděné v rámci Inicializace Paušální služby v případě, že závazek k provedení Inicializace příslušné Paušální služby zanikne v důsledku odstoupení od Smlouvy či její části smluvní stranou před řádným ukončením procesu Inicializace této Paušální služby a potvrzením protokolu o řádné Inicializaci ze strany Objednatele.
  6. Udělení veškerých práv Objednateli na základě Licence či jiných licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.
  7. Poskytovatel je povinen nejpozději 40 dní před ukončením účinnosti této Smlouvy zahájit, a nejpozději 10 dní před ukončením účinnosti této Smlouvy dokončit činnosti vedoucí k zajištění bezešvého přechodu poskytování Služeb do správy Objednatelem, nebo novým poskytovatelem služeb adekvátních Službám podle této Smlouvy, a současně po tuto dobu také poskytovat pro splnění této povinnosti potřebnou součinnost Objednateli a novému poskytovateli v rozsahu umožňujícím novému poskytovateli převzít Spravované systémy do své správy, zejména je Poskytovatel povinen provést aktualizaci dokumentace Spravovaných systémů ve smyslu příslušných ustanovení týkajících se doplňování, údržby a rozvoje dokumentace uvedených v čl. 6. v [příloze č. 2](#Annex02) této Smlouvy a za příslušných podmínek a parametrů uvedených v KLS ID: SPS.

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

|  |  |
| --- | --- |
| [Příloha č. 1](#Annex01): | Smluvní pojmy a Spravované systémy |
| [Příloha č. 2](#Annex02): | Specifikace Služeb a příslušných SLA parametrů |
| [Příloha č. 3](#Annex03): | Scénáře pro Monitoring |
| [Příloha č. 4](#_Příloha_č._4): | Měření dodržování SLA parametrů a mechanismus kreditace |
| [Příloha č. 5](#_Příloha_č._5_1): | Plán inicializace |
| [Příloha č. 6](#_Příloha_č._5): | Oprávněné osoby |
| [Příloha č. 7](#_Příloha_č._7): | Seznam poddodavatelů |
| [Příloha č. 8](#_Příloha_č._8): | Souhrnná cenová tabulka |
| [Příloha č. 9](#_Příloha_č._9): | Realizační tým Poskytovatele |
| [Příloha č. 10](#_Příloha_č._10): | Smlouva o zpracování osobních údajů |
| [Příloha č. 11](#Annex11): | Interní dokumentace |
| [Příloha č. 12](#Annex12): | Předaná dokumentace |
| [Příloha č. 13:](#_Příloha_č._13) | Předpokládaná etapizace projektu |
|  |  |

* 1. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | Poskytovatel  V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................................................  Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s. Ing. Zdeněk Nekula – předseda představenstva | ..............................................................................  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

# 

# Příloha č. 1

Smluvní pojmy a Spravované systémy

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Význam, definice, popis** |
| Ad-hoc služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.2 této Smlouvy |
| audit | Jak je tento pojem definován v odst. 7.3 této Smlouvy |
| auditor | Jak je tento pojem definován v odst. 7.3 této Smlouvy |
| Autorské dílo | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 této Smlouvy |
| Činnost | Detail činnosti požadovaný v rámci služby |
| Dostupnost | Procentuální dostupnost Systému ve Vyhodnocovacím období, jak je definována v KLP ID: PDS |
| důvěrné informace | Jak je tento pojem definován v odst. 23.1 této Smlouvy |
| GDPR | Jak je tento pojem definován v odst. [23.4](#_top) této Smlouvy |
| HelpDeskový nástroj | Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků |
| Incident, Požadavek | Zejména neplánované přerušení služby, omezení kvality služby, vada Systému. Pod pojmem Incident se rovněž rozumí požadavek na podporu či jinou činnost v souvislosti s poskytováním Služeb, dále jen „**Požadavek**“. |
| Inicializace | Jak je tento pojem definován v odst. 4.1 této Smlouvy |
| Insolvenční zákon | Jak je tento pojem definován v odst. 1.2.3 této Smlouvy |
| Interní dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 9.1 této Smlouvy |
| Licence | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 této Smlouvy |
| Matice priorit | Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků |
| Maximální odezva | Doba odezvy, při jejímž překročení je Systém považován za nedostupný, jak je definována v KLP ID: PDS |
| Měřící bod | Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů |
| Měřící body a výpočet ukazatelů | Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů |
| Monitoring | Jak je tento pojem definován v odst. 10.1 této Smlouvy |
| Nabídka | Jak je tento pojem definován v odst. 6.1 této Smlouvy |
| Nedostupnost Systému | Výskyt stavu sytému, kdy byla překročena Maximální odezva |
| Odezva | Doba odezvy na Požadavek |
| Odpověď | Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na Požadavek |
| Odstávka | Vzájemně odsouhlasená plánovaná Nedostupnost Systému |
| Open Source Software | Jak je tento pojem definován v odst. 20.8 této Smlouvy |
| Paušální služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2.1 této Smlouvy |
| Podíl odezvy v limitu | Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době Systému ve Vyhodnocovacím období |
| Podklady pro výkaz plnění | Jak je tento pojem definován v odst. 11.2 této Smlouvy |
| Pomocný nástroj | Jak je tento pojem definován v odst. 19.2 této Smlouvy |
| Popis požadovaných činností | Výčet činností požadovaných v rámci služby |
| Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služeb | Jak je tento pojem definován v odst. 6.2 této Smlouvy. |
| Pracovní dny | Pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů |
| Provozní doba podpory | Doba, po kterou je dostupná podpora 2. a 3. Úrovně |
| Provozní doba Systému | Doba, po kterou má být Systém smluvně dostupný (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů) |
| Provozní služby | Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují Standardní provozní služby a aplikačně specifické služby |
| Provozovatel monitoringu | Jak je tento pojem definován v odst. 10.2 této Smlouvy |
| Předaná dokumentace | Jak je tento pojem definován v kapitole 6.1 [přílohy č. 2](#Annex02) této Smlouvy |
| Reakční doba | Doba odpovědi na Požadavek nebo vyřešení Požadavku |
| Realizační tým | Jak je tento pojem definován v odst. 6.4 této Smlouvy |
| SLA parametry | Jak je tento pojem definován v odst. 7.1.2 této Smlouvy |
| Sleva z ceny | Sleva z ceny služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci Vyhodnocovacího období |
| Služby | Jak je tento pojem definován v odst. 3.1 této Smlouvy |
| Služby podpory | Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace jak jsou definovány v KLS ID: SUP |
| Smlouva o zpracování OsÚ | Jak je tento pojem definován v odst. 23.5 této Smlouvy |
| Standardní provozní služby | Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace, jak jsou definovány v KLS ID: SPS |
| Standardní software | Jak je tento pojem definován v odst. 20.2 této Smlouvy |
| Stávající software | Jak je tento pojem definován v odst. 3.5 této Smlouvy |
| Systém, Spravovaný systém | Informačního systém Objednatele, který je předmětem Služeb podle této smlouvy, jak je definován v každém KLSS |
| Technická specifikace | Jak je tento pojem definován v odst. 3.2 této Smlouvy |
| Testovací scénář | Sled kroků vykonávaných nástrojem pro Monitoring v Systému Objednatele v rámci pro zjištění plnění SLA parametrů poskytovaných služeb |
| Úroveň služby | Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích |
| Veřejná zakázka | Jak je tento pojem definován v odst. 1.3 této Smlouvy |
| vyhláška o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 této Smlouvy |
| Vyhodnocení kvality | Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb |
| Vyhodnocovací období | Jak je tento pojem definován v odst. 11.1 této Smlouvy |
| Výkaz Ad-hoc služeb | Výkaz definovaný v čl. 12 této Smlouvy |
| Výkaz plnění | Jak je tento pojem definován v odst. 11.2.2 této Smlouvy |
| Výpadek Systému | Časový interval, ve kterém je Systém nedostupný, tzn. trvá Nedostupnost Systému |
| Vyřešení | Je doba od evidence požadavku až do vyřešení požadavku a nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v HelpDeskovém nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak. |
| Významná funkcionalita | Funkcionalita, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí Systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů |
| Vznesení nároku | Jak je tento pojem definován v odst. 19.10 této Smlouvy |
| Zadávací dokumentace | Jak je tento pojem definován v odst. 2.1 této Smlouvy |
| Základní cena | Cena bez DPH za Paušální služby za Vyhodnocovací období |
| zákon o kybernetické bezpečnosti | Jak je tento pojem definován v odst. 15.1 této Smlouvy |
| ZOOÚ | Jak je tento pojem definován v odst. [23.4](#_top) této Smlouvy |
| Způsob dokladování | Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb |
| Způsob vyhodnocení | Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci Vyhodnocovacího období |
| ZZVZ | Jak je tento pojem definován v odst. 1.3 této Smlouvy |
| Žádost | Jak je tento pojem definován v odst. 20.2 této Smlouvy |

1. SEZNAM ZKRATEK

|  |  |
| --- | --- |
| **Slovní pojmů** | |
| CI | konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele |
| CMDB | konfigurační databáze |
| CRM | Customer Relationship Managemet, IS pro řízení vztahu s klienty |
| ERP | Enterprise Resource Planning, hlavní ekonomický IS |
| ICT | informační a komunikační systémy |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu (pro odkazování) |
| IS | informační systém |
| IT | informační technologie |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| ITSM | Information Technology Service Management |
| KL | katalogový list / katalogové listy |
| KLS | katalogový list / katalogové listy Služeb |
| KLSS | katalogový list /katalogové listy Spravovaných systémů |
| KLP | katalogový list / katalogové listy parametrů poskytování Služeb |
| KLM | katalogový list / katalogové listy pro Monitoring |
| MD | člověkoden – 8 hodin práce jednoho pracovníka |
| MZe | Česká republika – Ministerstvo zemědělství |
| SW | Software |

**KATALOGOVÉ LISTY**

1. KLSS ID: KSF

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému** | **Klientský informační systém – část klientská (front office)** | **TYP KL:** | **DEFINIČNÍ** |
| **Zkrácený popis Systému** | Klientský informační systém na platformě Microsoft Dynamics CRM v. 2011, Microsoft SharePoint 2010 a Microsoft SQL 2008, určený pro správu a řízení programů podpory a vztahů s žadateli (klienty) – klientská část (front office) na webovém portále, která poskytuje prostředky pro podání žádostí klientů o podporu v definovaných programech | | |
| **Specifikace provozovaného Systému** | | | |
| Klientský systém zajišťuje podporu a řízení procesů, které souvisejí s realizací hlavní činnosti zadavatele, tj. poskytování podpor, úvěrů a pojištění na jedné a poskytování úvěrů na druhé straně, a jsou z hlediska zadavatele jako celku členěny následovně:   1. Získání klientských informací    1. Stav podaných žádostí    2. Stav již běžících žádostí    3. Stav požadavků 2. Registrace žádostí    1. Registrace nových žádostí    2. Nahrání podkladů    3. Doplnění podkladů 3. Registrace změnových požadavků    1. Změna adresy    2. Změna čísla bankovního účtu    3. Změna kontaktních údajů – telefon a mail, datová schránka    4. Hlášení o změnách - převody, změna splatností, souhlasy s prodeji 4. Přehledy a statistiky klienta    1. Informace pro klienta od PGRLF - výzvy k doložení, upozornění    2. Přehled o vyplacených podporách    3. Dokumenty ke stažení    4. Potvrzení o přijetí požadavků 5. Potvrzení:    1. Potvrzení o přijetí požadavků | | | |

1. KLSS ID: KSB

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému** | **Klientský informační systém – část interní (back office)** | **TYP KL:** | **DEFINIČNÍ** |
| **Zkrácený popis Systému** | Klientský informační systém na platformě Microsoft Dynamics CRM v. 2011, Microsoft SharePoint 2010 a Microsoft SQL 2008, určený pro správu a řízení programů podpory a vztahů s žadateli (klienty) – interní část (back office) pro podporu procesů zpracování žádostí, tzn. všech procesů přípravy a realizace návrhu a administrace programů podpory, zpracování a schvalování žádostí o podporu, realizace podpory a komplexního řízení vztahu s klientem | | |
| **Specifikace provozovaného Systému** | | | |
| Klientský systém zajišťuje podporu a řízení procesů, které souvisejí s realizací hlavní činnosti zadavatele, tj. poskytování podpor úvěrů a pojištění na jedné a poskytování úvěrů na druhé straně, a jsou z hlediska zadavatele jako celku členěny následovně:   * Procesy podpor a úvěrů a FTPR   + Registrace elektronických podnětů   + Zpracování analogových materiálů   + Zpracování žádostí (do fáze projednání)   + Zpracování změnových požadavků   + Zpracování rozhodnutí ve věci žádostí   + Zpracování výstupů procesů zpracování   + Zpracování podkladů pro výpočty a výplaty   + Výpočty a výplaty podpor   + Výpočty podpor - výpočty pro projednání a pro ekonomické výpočty, ratingy, scoringy atd.   + Zpracování externích podnětů (dotazy exekuce, soudy atp.)   + Vyhodnocení a analýzy externích dat ve všech procesech * Systémové procesy (týkající se všech oblastí)   + Správa číselníků   + Správa pravidel programů   + Šablony a formuláře   + Správa výpočtových modulů   + Ukládání elektronických příloh   + Archivace materiálů   + Zpracování a oběh dokumentace   + Výzvy a komunikace   + Hromadné operace   + Správa šablon a formulářů * Kontroly   + Zpracování požadavků   + Příprava a realizace kontrol   + Zpracování výsledků * Řízení rizik   + Zpracování požadavků   + Příprava a realizace požadavků   + Zpracování výsledků * Statistiky a reporting   + Zpracování statistik   + Zpracování reportů   + Propočty a předpoklady * Pohledávky   + Zpracování pohledávek   + Výpočty úroků a SK   + Výstupy pohledávek * Účtování   + Zpracování podkladů pro výplaty   + Komunikace s ERP oboustranná * ICT   + Správa dat   + Tvorba nových entit, funkcí a workflow   + Vývoj   + Zpracování dat z externích zdrojů a importy do KS (JUSTICE, OVEL atp.) | | | |

1. KLSS ID: ERP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému** | **Ekonomický informační systém** | **TYP KL:** | **DEFINIČNÍ** |
| **Zkrácený popis Systému** | Ekonomický informační systém ve stávající podobě realizovaný na platformě Microsoft Dynamics NAV v. 5.0 a Microsoft SQL 2008 | | |
| **Specifikace provozovaného Systému** | | | |
| Předmětem služby, resp. cílem a účelem provozu ERP je zajištění podpory následujících procesů:   1. Agenda Dlouhodobý majetek: 2. nastavení majetku 3. evidence majetku 4. pořízení majetku 5. zařazení majetku 6. periodické odpisy 7. zhodnocení majetku 8. přeřazení majetku 9. vyřazení majetku 10. převod majetku 11. inventarizace 12. operativní evidence 13. pořízení a zařazení majetku a OPE 14. majetek OPE – umístění a osoby 15. Agenda Finance: 16. pohledávky 17. dotace 18. uzávěrkové operace 19. kontrolní hlášení DPH 20. finanční případy 21. cenné papíry 22. postup při zadávání položky podpory a úvěru účtárnou 23. vykazování režimu přenesení povinnosti 24. Agenda Účetní operace státu: 25. pomocný konsolidační přehled – výkaz PKP 26. finanční deníky 27. výkazy a rozpočty 28. Ostatní agendy: 29. objednávky 30. zakázky 31. fakturace 32. bankovní služby 33. pokladna 34. personalistika | | | |

# Příloha č. 2

**Specifikace Služeb a příslušných SLA parametrů**

1. **Preambule**

Poskytovatel poskytuje Služby definované v KLS za podmínek definovaných v příslušném KLS, resp. KLP a podmínek popsaných v této příloze jako plnění požadavků na péči o jednotlivé části Spravovaných systémů uvedených v jednotlivých KLSS. Spravované systémy popsané v jednotlivých KLSS jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každý individuální KLSS, resp. KLS.

1. **Platnost a účinnost dokumentu**

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny KLSS.

**Obecné parametry služeb**

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

Část provozu a rozvoje IT infrastruktury a IS Objednatele je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb. Poskytovatel má povinnost poskytovat jiným dodavatelům součinnost v oblastech, kde odpovědnosti Poskytovatele a jiných dodavatelů na sebe navazují.

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

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

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

1. **Vzájemná provázanost služeb**

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

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

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

* Definování požadavků na IT infrastrukturu a zálohování dle Interní dokumentace, navrhování změn konfigurace zálohování. Kontrola integrity dat zálohy dle Disaster Recovery plánu Objednatele.

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

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

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

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

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

* kompromitaci informační bezpečnosti,
* porušení závazných právních předpisů a interních řídících dokumentů Objednatele,
* narušení primární funkce Systému,
* jinému ohrožení provozu Systémů a služeb podle KLS.

1. **Dokumentace**

Poskytovatel udržuje a aktualizuje níže uvedenou a předanou dokumentaci Systémů v souladu s ustanoveními dále uvedenými a za podmínek a parametrů KLS ID: SPS, pokud jiný KLS nestanoví jinak.

* 1. **Předaná dokumentace**

zahrnuje následující položky:

* pro KLS ID: KSF, KSB a ERP společně:
  + systémová dokumentace:
  + systémová příručka *PGRLF – Schéma topologie serverů a disků* verze 1.0 z 18.12.2017 v elektronickém dokumentu:

PGRLF-Topologie serverů a disků-1v0-171218.pdf

* + *PGRLF – Monitoring informačních systémů – Systémová příručka* verze 1.0 z 19.12.2017 v elektronickém dokumentu:

PGRLF-Systémová příručka-Monitoring-1v0-171219.docx

* + dokumentace zálohování a obnovy obsažená v dokumentech:
* Pokyn ředitele PGRLF č. 2 / 2014, kterým se stanoví způsob zabezpečení ICT a zpracovávaných údajů ze dne 15. 9. 2014 v elektronickém dokumentu:

PGRLF-Pokyn ředitele-2-2014-Zabezpečení ICT-140915.pdf

* *PGRLF - Microsoft Systems Center - Data Protection Manager - Rozvrh záloh* verze 3.0 z 20. 12. 2017 v elektronickém dokumentu:

PGRLF-MSSC-DPM-Rozvrh záloh-3v0-171220.xlsx

* pro KLS ID: KSF a ID: KSB:
  + systémová dokumentace:
  + systémová příručka nasazení a webových služeb: *PGRLF – CRM – Nasazení a webové služby* verze 2.0 ze dne 15.12.2018 v elektronickém dokumentu:

PGRLF-CRM-Nasazení+WS-2v0-171215.docx

* + instalační příručka:*Microsoft Dynamics CRM Operating and Maintaining Guide* verze 4.1.1 z roku 2009 v elektronickém dokumentu:

MS-CRM-Installing Guide.doc

* + instalační příručka:*Microsoft Dynamics CRM 4.0 – Installing Guide* verze 4.1.1 z roku 2009 v elektronickém dokumentu:

MS-CRM-Operating Guide.doc

* + instalační příručka:*Microsoft Dynamics CRM Planning Guide* verze 4.1.1 z roku 2009 v elektronickém dokumentu:

MS-CRM-Planning Guide.doc

* + příručka ke customizaci systému: *WebCom – Uživatelská dokumentace – CRM – Systémová dokumentace* verze 1.0 z 11.10.2010 v elektronickém dokumentu:

WebCom-CRM-Systémová dokumentace-Customizace-1v0-101011.docx

* + logický datový model: WebCom *– Klientský systém – Logický datový model* ze dne 11.10.2010 v elektronických dokumentech:

WebCom-PGRLF-CMR-Logický dat.model-101011.docx

PGRLF-Klientský systém-Logický datový model.eap

PGRLF-Klientský systém-Model DB.eap

* + Uživatelská dokumentace:
  + uživatelská příručka pro pohledávky: *WebCom – Uživatelská dokumentace – CRM – Pohledávky* verze 1.0 ze dne 6.10.2010 v elektronickém dokumentu:

WebCom-CRM-uživ.příručka-pohledávky-1v0-101006.docx

vše souhrnně označováno jako **Předaná dokumentace**, která je uvedena v [příloze č. 12](#Annex12) této Smlouvy.

Poskytovatel je povinen provádět aktualizaci jednotlivých dokumentů Předané dokumentace a rozvoj dokumentace ve smyslu jejího rozšiřování co do typu, výčtu i rozsahu, přičemž tyto činnosti jsou součástí Paušálních služeb. Aktualizace Předané dokumentace uvedené v tomto bodě se řídí lhůtami uvedenými v  KLS ID: SPS a je součástí ceny za Paušální služby.

* 1. **Doplnění dokumentace**

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

* hlavní komponenty technologického celku/IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL,
* vazby mezi komponentami technologického celku/IS na úrovni fyzické, logické, datové,
* administrátorskou dokumentaci,
* Disaster Recovery plán,
* opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy Systému),
* postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu,
* konfigurace Systémů a případně jejich komponent dle příslušného KLS,
* konfigurace hlavních komponent technologického celku/IS na které závisí dodávka služeb (např. konfigurace procesů, konfigurace nástrojů pro Monitoringu, KPI, úrovně při kterých jsou spouštěny automatické akce apod.),
* seznamy použitých softwarových komponent a Standardního software včetně jejich verzí (zejména operační systémy, aplikace, frameworky, runtime prostředí),
* všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního software,
* všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy,
* konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů,
* bezpečnostní dokumentaci, která bude obsahovat zejména:
  + popis síťových komunikací aplikace,
  + popis autentizace a autorizace;
* Knowledge Base.

Poskytovatel v rámci Služeb dle jednotlivých KLS bude budovat a udržovat Knowledge Base obsahující zejména informace, nikoliv však výhradně:

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

Elektronická dokumentace bude ukládána do sdíleného datového úložiště Objednatele.

Poskytovatel je povinen v rámci Paušálních služeb průběžně zajišťovat, doplňovat a aktualizovat dokumentaci v rozsahu Předané dokumentace a v ní obsažených jednotlivých obsahově rozdílných druhů dokumentů, a to ve lhůtách uvedených v  KLS ID: SPS.

* 1. **Revize dokumentace**

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

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

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

* 1. **Datový popis infrastruktury – CMDB**

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

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

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

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

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

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

* 1. **Zdrojové** **kódy**

Předaní aktualizovaných, dokumentovaných a komentovaných zdrojových kódů v podobě, která zaručí možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožní úspěšnou kompilaci, sestavení, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, včetně předání podrobné dokumentace zdrojového kódu o koncepci, způsobu a použitým metodám jeho vzniku, bude provedeno vždy do 10 pracovních dní od provedení změny těch částí Systému, které mají dopad do zdrojových kódů, nedohodnou-li se strany jinak. Zdrojové kódy budou předávány v elektronické podobě na datovém nosiči a budou nahrávány do depozitáře zdrojových kódů Objednatele, nedohodnou-li se strany jinak.

1. **Provozní deník**

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb vést deník o úkonech, jevech a skutečnostech zaznamenaných v souvislosti s poskytováním Služeb (dále jen „**Provozní deník**“). Provozní deník bude veden k Systémům podle jednotlivých KLSS a bude aktualizován v souladu s  KLS ID: SPS bez zbytečného prodlení od provedení změny a nebo dle jednotlivých KLS, pokud je v nich uvedeno jinak.

* 1. **Zaznamenávané skutečnosti**

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

* záznam o provedení úkonů předepsaných v KLS včetně identifikace příslušného KLSS,
* výskyt havarijních stavů,
* výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA parametrů,
* zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného Systému a odstavení Systému,
* spuštění, vypnutí a restart Systému,
* zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v ServiceDesku/HelpDesku Objednatele),
* periodické činností dle KLS ID: SPS u kterých je uvedeno, že budou evidované v Provozním deníku.
  1. **Obsah záznamu**

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

* datum a čas pořízení záznamu,
* datum a čas provedení činnosti, resp. výskytu popisovaného jevu (obvykle události, Incidentu, zásahu apod.),
* identifikace osoby pořizující záznam,
* identifikace osoby, která činnost vykonala, resp. výskyt daného jevu zaznamenala,
* v případě jevu trvajícího více než 1 hodinu také datum a čas začátku a konce výskytu,
* popis provedených činností, resp. charakteristiky jevu,
* úspěšnost řešení, je-li to relevantní.

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

Poskytovatel je povinen při vedení Provozního deníku využít elektronické nástroje, do kterých zajistí Objednateli neomezený dálkový přístup.

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

1. **Dostupnost testovacího a produkčního prostředí**

Celková Dostupnost ve smyslu KLP ID: PDS testovacího a produkčního prostředí může být ovlivněna řadou Odstávek a plánovaných činností. Z těchto důvodů do Dostupnosti nebudou započítávány Nedostupnosti Systému způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými činnostmi, zejména:

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

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

1. **Plány řešení závažných situací**

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Disaster Recovery plánu, kdy:

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

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

1. **Ostatní ustanovení**

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

Provozní doba Systému / Provozní doba podpory:

* 7 x 24 (0 – 24 h) znamená 7 dní v týdnu, 24 hodin denně,
* 7 x 14 (6 – 20 h) znamená 7 dní v týdnu od 6:00 hod do 20:00 hod,
* 5 x 12 (6 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 18:00 hod,
* 5 x 10 (8 – 18 h) znamená v pondělí až pátek (i během dnů pracovního klidu) od 8:00 hod do 18:00 hod.

KLS, resp. KLP uvedené v této příloze stanoví podmínky poskytování Služeb pro všechny Spravované systémy v pro ně definované úrovně, a to včetně smluvních pokut a slev z ceny za nedodržování těchto podmínek, zejména SLA parametrů.

Dojde-li k nahlášení Incidentu, resp. Požadavku mimo Provozní dobu Služby nebo Systému, reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení Provozní doby Systému nebo Služby.

Reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci Provozní doby Systému nebo Služby.

Poskytovatel je povinen zajistit specifikovanou dostupnost Spravovaných systémů i mimo Provozní dobu Systému nebo Služby a provádět pouze Odstávky schválené Objednatelem. Případná Nedostupnost Systému mimo Provozní dobu Systému nebo služby nebude zahrnuta do sledování plnění SLA parametrů.

Doba Odstávek schválených Objednatelem se nepovažuje za dobu Nedostupnosti Systémů.

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

**Znění katalogových listů**

1. KLS ID: SPS

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | | **Standardní provozní služby** | | | | | **TYP KL:** | | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Zkrácený popis služby** | | Aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu Spravovaných systémů, převážně opakující se, resp. pravidelně prováděné, vč. profylaxe, která má zajistit maximální předcházení chybových stavů, to vše v četnosti, resp. rozsahu a parametrech dle úrovně služby | | | | | | | |
| **Činnost** | | | | **Parametry (četnost, resp. rozsah) dle úrovně služby** | | | | | |
| **Gold** | **Silver** | **Bronz** | | **Test** | |
| **Administrace Systému** | | | | Denní báze | Denní báze | Denní báze | | Denní báze | |
| **Kontrola logů** | | | | Denní báze | Denní báze | Denní báze | | Denní báze | |
| **Ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh** | | | | Na pokyn Objednavatele | Na pokyn Objednavatele | Na pokyn Objednavatele | | Na pokyn Objednavatele | |
| **Kontrola funkcionalit** | | | | Denní báze | Denní báze | Denní báze | | Denní báze | |
| **Vyhledání a identifikace rizikových míst funkčnosti Systému a informování Objednatele o možných krocích k vedoucích nápravě** | | | | Měsíční báze | Měsíční báze | Měsíční báze | | Měsíční báze | |
| **Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků** | | | | Měsíční báze | Měsíční báze | Měsíční báze | | Měsíční báze | |
| **Pravidelná kontrola datové integrity** | | | | Denní báze | Denní báze | Týdenní báze | | Týdenní báze | |
| **Údržba a aktualizace, resp. doplňování dokumentace** | | | | Aktualizace do 48h | Aktualizace do 96h | Aktualizace do 7 dnů | | Aktualizace do 14 dnů | |
| **Účast na pracovních týmech Objednatele** | | | | Týdenní báze (Maximálně 4h) | Týdenní báze (Maximálně 4h) | Týdenní báze (Maximálně 4h) | | Týdenní báze (Maximálně 4h) | |
| **Aktualizace Provozního deníku** | | | | Aktualizace do 4h | Aktualizace do 4h | Aktualizace do 4h | | Aktualizace do 4h | |
| **Měřící body a vyhodnocení kvality** | | | | | | | | | |
| Měřící body | Měřícími body jsou:   * Provozní deník Objednatele * Výkazy práce * HelpDeskový nástroj Objednatele * Úložiště provozní dokumentace Objednatele * Záznamy o činnosti (logy) Systému a příslušné databáze * Záznamy z jednání * Informace o dostupných aktualizacích software balíků výrobce | | | | | | | | |
| Vyhodnocení kvality | Kvalitu činností uvedených v tomto KLS bude Objednatel vyhodnocovat posouzením úplnosti a kvality záznamů ve vyjmenovaných Měřicích bodu. Jejich vzájemný nesoulad bude považován za porušení SLA parametrů a Objednatel je za takové porušení oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1 % z měsíční ceny příslušného KLS včetně DPH, v souvislosti s jehož plněním má být příslušná činnost prováděna, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatých 24 hodin prodlení se splněním povinnosti. | | | | | | | | |
| **Doplňující informace** | | | | | | | | | |
| Způsob dokladování a vyhodnocování | | | Záznamy v uvedených měřicích bodech. | | | | | | |
| Údržba a aktualizace dokumentace | | | Údržba dokumentace dle čl. 6 této přílohy. Kontrolu a aktualizaci dokumentace bude Objednatel provádět dle svých potřeb a možností. Tento fakt však nemá dopad na povinností Poskytovatele dle této Smlouvy a tím není dotčen nárok Objednatele na případné slevy z ceny či smluvní pokuty. | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Příslušné úrovně pro stanovení SLA parametrů aplikovaných pro plnění Služeb dle tohoto KLS pro každý KLSS** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ID KLSS** | **produkční prostředí** | **testovací prostředí** | | KSF | GOLD | TEST | | KSB | SILVER | TEST | | ERP | SILVER | TEST | |

1. KLS ID: SUP

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | | **Poskytování služeb podpory Systému** | | | | | | **TYP KL:** | | | **PAUŠÁLNÍ** | |
| **Zkrácený popis služby** | | Poskytování služeb podpory 2. a 3. úrovně v jednotlivých úrovních, a způsob jejich měření, vyhodnocování, dokladování a vyčíslení případných slev | | | | | | | | | | |
| **Detaily služby** | | | | | | | | | | | | |
| Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory dle Interní dokumentace.  **2. úroveň podpory**  Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení. Provádí diagnózu a vyšetření Požadavku a posuzují Požadavek z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli souvisejících portálů a aplikací, s provozovateli dohledů při řešení Incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání Incidentu, resp. Požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.  Provádí vyšetření a diagnózu Incidentu na své úrovni, pokud není Požadavek možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory.  **3. úroveň podpory**  Řešitelské skupiny jsou 3. úrovní podpory. Jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování Incidentů. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení Incidentů napříč těmito systémy. Mimo pomoci nižším úrovním podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí. | | | | | | | | | | | | |
| **SLA parametry** | | | | | | | | | | | | |
| SLA parametry pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Pro vyloučení všech pochybností o klasifikaci priority rozhoduje HelpDesk Objednatele. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů, např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času sledování SLA parametrů formou změny stavu požadavku v HelpDeskovém nástroji Objednatele. | | | | | | | | | | | | |
| **Naléhavost** | | | | **Dopad na uživatele** | | | | | | | | |
| **Plošný** | | **Skupinový** | | | | **Individuální** | | |
| Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nedostupné, nebo jsou nefunkční, nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému a jím poskytovaných služeb. | | | | Priorita 1 | | Priorita 1 | | | | Priorita 2 | | |
| Systém je funkční pouze částečně, nebo je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému, nebo některá z poskytovaných služeb Systému vykazuje funkční vady, takže pouze některé funkce nejsou plně funkční. Výskyt vad, resp. jejich dopadů nelze při vynaložení přiměřeného úsilí a prostředků obejít dočasnými organizačními opatřeními. | | | | Priorita 1 | | Priorita 2 | | | | Priorita 2 | | |
| Systém je funkční pouze částečně, nebo je ovlivněn omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému, nebo některá z poskytovaných služeb Systému vykazuje funkční vady, takže pouze některé funkce nejsou plně funkční. Výskyt vad, resp. jejich dopadů přitom lze při vynaložení přiměřeného úsilí a prostředků obejít dočasnými organizačními opatřeními. | | | | Priorita 3 | | Priorita 3 | | | | Priorita 3 | | |
| Ostatní nedostatky, vady nebo ne zcela vyhovující projevy Systému. | | | | Priorita 4 | | Priorita 4 | | | | Priorita 4 | | |
| **SLA parametry v jednotlivých úrovních** | | | | | | | | | | | | |
| **Úroveň služby** | **Provozní doba podpory** | | **Reakční doba (h)** | | **Priorita požadavku** | | | | | | | |
| **1** | | **2** | | **3** | | | **4** |
| **Gold** | 7 x 24 (0 – 24 h) | | **Odpověď** | | **0,5** | | **0,5** | | **0,5** | | | **0,5** |
| **Vyřešení** | | **4** | | **8** | | **24** | | | **120\*** |
| **Silver** | 7 x 14 (6 – 20 h) | | **Odpověď** | | **0,5** | | **0,5** | | **0,5** | | | **0,5** |
| **Vyřešení** | | **8** | | **24** | | **48** | | | **120\*** |
| **Bronz** | 5 x 12 (6 – 18 h) | | **Odpověď** | | **1** | | **1** | | **1** | | | **1** |
| **Vyřešení** | | **24** | | **48** | | **60** | | | **120\*** |
| **Test** | 5 x 10 (8 – 18 h) | | **Odpověď** | | **2** | | **2** | | **2** | | | **2** |
| **Vyřešení** | | **48** | | **96** | | **120** | | | **240\*** |
| \* v případě požadavku priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu SLA parametrů. | | | | | | | | | | | | |
| **Způsob dokladování** | | | | | | | | | | | | |
| Report záznamů z HelpDeskového nástroj Objednatele. | | | | | | | | | | | | |
| **Způsob vyhodnocení** | | | | | | | | | | | | |
| Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele nedohodnou-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak, a měřícím obdobím je kalendářní měsíc.  V případě nedodržení SLA parametrů obsluhy požadavku (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením SLA parametrů obsluhy je myšleno nedodržení doby pro Vyřešení nebo Odpověď) je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení slevu z ceny definovanou pro jednotlivé priority požadavků následujícím způsobem:  Za každou započatou minutu překročení výše uvedené doby pro Odpověď nebo doby pro Vyřešení:   |  |  | | --- | --- | | **Priorita 1** | 0,100 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 2** | 0,050 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 3** | 0,033 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | **Priorita 4** | 0,025 % z celkové ceny Paušálních služeb za dané Vyhodnocovací období (bez DPH) | | | | | | | | | | | | | |
| **Příslušné úrovně pro stanovení SLA parametrů aplikovaných pro plnění Služeb dle tohoto KLS pro každý KLSS** | | | | | | | | | | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ID KLSS** | **produkční prostředí** | **testovací prostředí** | | KSF | GOLD | TEST | | KSB | SILVER | TEST | | ERP | SILVER | TEST | | | | | | | | | | | | | |

1. KLS ID: DEV

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Rozvoj klíčových informačních systémů** | **TYP KL:** | **AD-HOC** |
| **Zkrácený popis služby** | Strategický i elementární rozvoj funkcionalit, rozsahu podporovaných procesů, zvyšování efektivity funkčností klíčových informačních systémů, jak jsou definovány v jednotlivých KLSS, realizace požadavků Objednatele na jejich změnu ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje ICT Objednatele, a to včetně komplexních, jako je migrace na nové verze příslušných platforem, reakce na legislativní a další motivy změn. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času. | | |
| **Specifikace činností, které mohou být Objednatelem v rámci této služby požadovány** | | | |
| Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:   1. Detailní analýza požadavků, zejména business analýza, funkční analýza a technická analýza. 2. Analýza a studie proveditelnosti, proof of concept, rozdílová analýza, inventarizace, zejména dokumentace. 3. Analýza a návrh řešení požadavků na výpočetní výkon hardware a prostor úložiště (sizing). 4. Detailní návrh, zejména procesní, funkční, technický vč. procesního modelování (workflow). 5. Příprava systémového prostředí, zejména vývojového, testovacího a produkčního, vč. virtuálních a cloudových. 6. Instalace komponent systému vč. komponent třetích stran, jejich konfigurace, inicializace dat, a to do libovolného prostředí. 7. Aktualizace systému nebo jeho komponent vč. komponent třetích stran, zejména formou upgrade, update, patch, service pack atd. 8. Vývoj nových komponent a úprava, rozšíření nebo customizace existujících komponent vč. třetích stran, ve vývojovém prostředí. 9. Testování, zejména dílčích komponent (factory testy), testování vzájemné spolupráce dílčích komponent, kompletní testování, akceptační testování nebo jeho podpora a součinnost při testování v jakémkoliv prostředí. 10. Nasazení do testovacího prostředí a nasazení do produkčního prostředí. 11. Analýza a návrh řešení migrace, konfigurace systémů pro migraci, vývoj migračních nástrojů, podpora a součinnost při migraci vč. třetích stran. 12. Dokumentace činností a výstupů a její aktualizace, zejména uživatelská ve všech rolích, správcovská, administrátorská, instalační, implementační, technická, vývojová, integrační a bezpečností, tvorba testovacích scénářů a protokolů, dokumentace nasazení, zálohování a obnovy, a provozní dokumentace. 13. Školení a metodická činnost. 14. Post implementační podpora, zejména podpora zkušebního (pilotního) provozu. 15. Činnosti vedení projektu a metodické podpory. 16. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. 17. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli (třetími stranami). 18. Verifikace dat a korekce dat, zejména zavlečených nebo implikovaných vadami funkčnosti. 19. Součinnost při implementaci změn souvisejících systémů, zejména při kontrole validity/sémantiky a korekci dat.   Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL. | | | |
| **Předpokládaný minimální rozsah prioritně plánovaných aktivit a odpovídajících objednávaných ad-hoc služeb** | | | |
| Předpokládáme využití nejméně následujících z výše uvedených katalogových služeb, resp. jejich využití pro nejbližší cíle Objednatele v případě všech Spravovaných systémů:   * Konsolidace stávajícího stavu po Inicializaci za účelem zabezpečení udržitelnosti provozu a splnění předpokladů rozvoje zahrnující zejména doplnění a aktualizace dokumentace v rozsahu nejméně dle čl. 6 [přílohy č. 2](#Annex02) této Smlouvy, návrh, popř. úprava a nastavení organizačních pravidel a komunikace na hranicích mezi dodavatelem a zadavatelem. * Migrace Spravovaných systémů na novou (aktuální) platformu zahrnující zejména:   + Instalace nové verze příslušné platformy standardního (nespecifického) software, např. Microsoft CRM 2016.   + Detailní analýza a návrh řešení implementace stávající kompletní funkčnosti (vč. všech konfigurací a přizpůsobení software stávající platformy, doplňků, samostatných softwarových modulů a externího i manuálního zpracování dat) a rozvojových funkčností (na základě existující business analýzy) na nové verzi příslušné platformy s důrazem na efektivitu implementace a maximalizaci využití standardní funkčnosti nové verze platformy (např. nový workflow subsystém), i když by to znamenalo náhradu vybrané stávající funkčnosti jinou.   + Implementace a nasazení navrženého řešení vč. přizpůsobení dostupných funkčností nové verze platformy a doplnění nových modulů tam, kde standardní funkčnost nové verze platformy nebude dostačují pro splnění všech požadavků návrhu. Předpokládaný rozsah konkrétní kroků implementace je předběžně a rámcově specifikován následovně:     - CRM:       * Instalace základního SW aplikačního serveru CRM       * Základní úprava CRM (vytvoření organizace, organizačních jednotek, nastavení prostředí pro ČR apod.)       * Vytvoření struktury entit a parametrů podle současného stavu       * Vytvoření migračního modulu, který umožní úvodní a rozdílovou migraci       * Provedení úvodní a rozdílové migrace, kontrola konzistence a integrity dat       * Programování formulářů a jejich logiky       * Programování pluginů a workflow aktiv podle současného stavu a funkčnosti       * Integrace tiskových sestav a výpočtů       * Integrace splátkových kalendářů     - ERP:       * Doplnění infrastruktury o aplikační server ERP a SQL       * Programové a neprogramové úpravy (customizace)       * Vytvoření doplňkových modulů       * Vytvoření účetní osnovy       * Migrace dat     - Integrace CRM s ERP * Transformace a doplnění datové základny Spravovaných systémů zejména za účelem posílení automatizace, tzn. omezení manuálního nebo externího zpracování, a umožnění hladkého nasazení aktualizací. | | | |
| **Vyhodnocení služby** | | | |
| 1. Služba bude vyhodnocována na základě akceptačního protokolu a výkazu Ad-hoc služeb. 2. Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele pro vyhodnoceni služby. 3. Na žádost Objednatel je Poskytovatel povinný provést rozpad jednotlivých činností u Ad-hoc požadavků ať již kdykoliv v průběhu realizace, během akceptace či již v samotné nabídce. | | | |
| **Příslušné úrovně pro stanovení SLA parametrů aplikovaných pro plnění Služeb dle tohoto KLS pro každý KLSS** | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ID KLSS** | **produkční prostředí** | **testovací prostředí** | | KSF | GOLD | TEST | | KSB | SILVER | TEST | | ERP | SILVER | TEST | | | | |

1. **KLP ID: PDS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení parametrů služby** | | | **Parametry Dostupnosti Systému** | | | **TYP KL:** | **PARAMETRY SLUŽBY** | |
| **Zkrácený popis** | | | Stanovuje parametr Dostupnosti příslušného Systému a dalších souvisejících parametrů v jednotlivých úrovních, a způsob jejich měření, vyhodnocování, dokladování a vyčíslení případných slev | | | | | |
| **SLA parametry** | | | | | | | | |
| **Dostupnost a odezva** | | **Provozní doba Systému** | | **Dostupnost (SDo) (%)** | **Odezva (O) /Maximální odezva (MO) (sekundy)** | | | **Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)** |
| **Úroveň GOLD** | | **7 x 24 (0 – 24 h)** | | **99,0** | **5 / 10** | | | **90** |
| **Úroveň SILVER** | | **7 x 14 (6 – 20 h)** | | **98,0** | **5 / 20** | | | **80** |
| **Úroveň BRONZ** | | **5 x 12 (6 – 18 h)** | | **95,0** | **5 / 20** | | | **70** |
| **Úroveň TEST** | | **5 x 10 (8 – 18 h)** | | **90,0** | **30 / 60** | | | **50** |
| **Měřící body a výpočet ukazatelů** | | | | | | | | |
| Dostupnost (D) | Testovací scénáře pro Monitoring jsou uvedeny v jednotlivých KLM. | | | | | | | |
| Nástroje pro Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Dostupnost Systému a Významných funkcionalit Systému. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas Nedostupnosti Systému a bude považován za dobu Výpadku Systému. | | | | | | | |
| Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:  *D* Dosažená dostupnost Systému v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo  *TS* Souhrnný provozní čas Systému v minutách v rámci Vyhodnocovacího období = celkový čas, po který by Systému mělo být dostupné dle Provozní doby Systému  *TV* Souhrnný čas Výpadků Systému v rámci Provozní doby Systému v minutách = čas vypočtený jako sjednocení intervalů Výpadků Systému zaznamenaných incidenty informujícími o Nedostupnosti Systému v HelpDeskovém nástroji Objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků Systému zachycených nástrojem pro Monitoring. | | | | | | | |
| Odezva (O) | Nástroje pro Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu Systému a významných funkcionalit Systému. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu Systému a všech Významných funkcionalit.  Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:  *O = max(OK)*  *O* Odezva Systému v rámci běhu scénáře  *OK* Odezva dílčího kroku scénáře  V případě, kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, resp. kterýkoli jeho dílčí kroky, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O).  V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, Systém považován za Nedostupný a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D). | | | | | | | |
| Podíl odezvy v limitu (PO) | Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:  *PO* Podíl odezvy v limitu v rámci Vyhodnocovacího období v procentech  *TS* Souhrnný Provozní čas Systému v rámci Vyhodnocovacího období v minutách = celkový čas, po který by Systém měl být dostupný dle Provozní doby Systému  *TOZ* Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla nástrojem pro Monitoring Objednatele naměřena vyšší než smluvní Odezva (O) v minutách | | | | | | | |
| **Způsob dokladování** | | | | | | | | |
| Report dostupnosti z nástroje pro Monitoring Objednatele | | | | | | | | |
| **Způsob vyhodnocení** | | | | | | | | |
| V případě **porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo):**  za každé 0,01% Dostupnosti, o které byla dosažená hodnota Dostupnosti za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), bude Objednateli náležet sleva ve výši 3% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období (bez DPH). | | | | | | | | |
| V případě **porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO)**:  Za každé 0,1 % Podílu odezvy v limitu, o které byla dosažená hodnota Podílu odezvy v limitu za Vyhodnocovací období nižší, než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu, bude Objednateli náležet sleva ve výši 3% z celkové měsíční ceny Paušálních služeb za Vyhodnocovací období (bez DPH). | | | | | | | | |
| **Příslušné úrovně pro stanovení SLA parametrů aplikovaných pro plnění Služeb dle tohoto KLS pro každý KLSS** | | | | | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ID KLSS** | **produkční prostředí** | **testovací prostředí** | | KSF | GOLD | TEST | | KSB | SILVER | TEST | | ERP | SILVER | TEST | | | | | | | | | |

# Příloha č. 3

**Scénáře pro Monitoring**

1. **KLM ID:** **KSF-MON**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SCÉNÁŘE** | **KSF-MON** | **TYP KL** | **DEFINIČNÍ** |
| **Název scénáře** | KSF – ověřeni funkčnosti Systému | | |
| **Zkrácený popis scénáře** | Scénář ověřuje základní funkcionality Systému KSF za účelem ověření dostupnosti Systému a jeho rychlosti | | |
| **KROKY** | **PŘEHLED JEDNOTLIVÝCH KROKŮ, KTERÉ SCÉNÁŘ VYKONÁVÁ** | | |
| **Krok 1** | **URL reakce a zobrazení home page** | | |
| **Krok 2** | **klik PODAT ŽÁDOST a všechny pododkazy a zobrazení formuláře** | | |
| **Krok 3** | **vyplnění formuláře** | | |
| **Krok 4** | **podání formuláře a zobrazení potvrzení** | | |

1. **KLM ID: KSB-MON**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SCÉNÁŘE** | **KSB-MON** | **TYP KL** | **DEFINIČNÍ** |
| **Název scénáře** | KSB – ověřeni funkčnosti Systému | | |
| **Zkrácený popis scénáře** | Scénář ověřuje základní funkcionality Systému KLB za účelem ověření dostupnosti Systému a jeho rychlosti | | |
| **KROKY** | **PŘEHLED JEDNOTLIVÝCH KROKŮ, KTERÉ SCÉNÁŘ VYKONÁVÁ** | | |
| **Krok 1** | **URL reakce a zobrazení home page** | | |
| **Krok 2** | **login a zobrazení základní obrazovky uživatele podle jeho nastavení** | | |

1. **KLM ID: ERP-MON**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SCÉNÁŘE** | **ERP-MON** | **TYP KL** | **DEFINIČNÍ** |
| **Název scénáře** | ERP – ověřeni funkčnosti Systému | | |
| **Zkrácený popis scénáře** | Scénář ověřuje základní funkcionality Systému ERP za účelem ověření dostupnosti Systému a jeho rychlosti | | |
| **KROKY** | **PŘEHLED JEDNOTLIVÝCH KROKŮ, KTERÉ SCÉNÁŘ VYKONÁVÁ** | | |
| **Krok 1** | **Spuštění aplikace** | | |
| **Krok 2** | **Ověření dostupnosti a stavu databáze v minimálním rozsahu (Primární klíče, data a BLOB objekty)** | | |
| **Krok 3** | **Přihlášení se do databáze společnosti** | | |

# Příloha č. 4

Měření dodržování SLA parametrů a mechanismus kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je posuzována mírou plnění SLA parametrů, které jsou konkrétně pro jednotlivé Spravované systémy určeny až stanovením úrovně v příslušném KLSS.

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

V případě, že výpadek jedné komponenty způsobí nesplnění SLA parametrů několika KLSS v rámci této Smlouvy, považuje se daný výpadek za nesplnění SLA parametrů všech dotčených KLSS. Výpadek dle předchozí věty se považuje vždy za Incident Priority 1. Za odstranění výpadku se v takovém případě považuje obnovení všech funkcí všech zařízení a systémů zasažených výpadkem. Toto ustanovení se uplatní přednostně před ustanoveními [přílohy č. 2](#Annex02) této Smlouvy upravujícími vyhodnocování SLA parametrů (zejména Dostupnost, Odezva, Reakční doba pro Odpověď a Vyřešení).

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

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

Prokázání, že k Nedostupnosti Systému a nebo snížení kvality služeb a funkčností poskytovaných Systémem a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je Nedostupnost Systému považována za prokázanou.

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

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

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

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

## Uplatnění slevy z ceny služeb

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

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

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

# Příloha č. 5

Plán Inicializace

1. **Průběh Inicializace**

V průběhu Inicializace zajišťuje běžný provoz Spravovaných systémů dle dosud platné smlouvy dosavadní poskytovatel služeb obdobných Službám, pokud takový existuje, popř. sám Objednatel.

1. **Doba Inicializace**

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

1. **Organizace**

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

1. **Aktivity Inicializace**

V rámci Inicializace budou realizovány níže uvedené aktivity:

* 1. **Poskytnutí dokumentace**

Objednatel poskytne Poskytovateli dokumentaci v nejnovější verzi v rozsahu dle čl. 6 [přílohy č. 2](#Annex02) této Smlouvy, a to do 10 pracovních dnů od podpisu Smlouvy. Poskytovatel je povinen seznámit se s dokumentací a vyjádřit se k jejímu stavu do 10 pracovních dnů od jejího obdržení. Po marném uplynutí této lhůty se má za to, že Poskytovatel se s dokumentací podrobně seznámil, rozumí jejímu obsahu a považuje ji co do rozsahu a významu za dostačující pro plnění podle této Smlouvy.

* 1. **Předání otevřených požadavků**

Nejpozději poslední den Inicializace zadá Objednatel do Helpdesku přehled otevřených Požadavků na podporu a údržbu Spravovaných systémů, které byly zjištěny a evidovány v průběhu Inicializace a které budou prvním dnem poskytování Paušálních služeb řešeny Poskytovatelem v rámci Paušálních služeb.

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

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

* 1. **Předání přístupových účtů ke Spravovaným systémům**

Předání přístupových účtů ke Spravovaným systémům proběhne nejpozději poslední den Inicializace.Objednatel zajistí pro Poskytovatele přehled účtů a možný termín odstávky za účelem předání účtů a změny hesel.

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

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

* + - 1. **Předání náhledových účtů**

Poskytovateli v době Inicializace budou zřízeny účty náhledového charakteru, jsou-li technicky možné. Tyto účty neumožňují zásah do Systému který by ovlivnil plnění SLA parametrů dosavadním poskytovatelem. Účty jsou zřizované za účelem seznámení se Systémem.

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

Přípravná fáze se skládá z následujících činností:

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

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

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

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

* 1. **Odstávky**

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

* 1. **Patchování**

Poskytovatel v průběhu Inicializace zpracuje plán aktualizací, který bude předán k připomínkám a ke schválení Objednateli. Podle schváleného plánu bude následně poskytovatel provádět pravidelné aktualizace dotčených informačních systémů a zařízení.

Plán odstávek a aktualizací může Poskytovatel uvést v jednom dokumentu.

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

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

Registr nálezů musí minimálně obsahovat následující položky:

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

Do registru nálezů bud následně zaznamenáváno jejich postupné vypořádání. Kontrolu vypořádání nálezu provádí Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

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

Pro úspěšné dokončení Inicializace definuje Poskytovatel spolu s Objednatelem na základě vstupních podkladů Poskytovatele možná rizika ihned na začátku Inicializace a bude průběžně vyhodnocovat jejich naplnění za účelem jejich eliminace. Nová rizika, která se v průběhu Inicializace mohou objevit, budou doplněna do registru rizik a bude se k nim přistupovat stejně jako k rizikům vydefinovaným v úvodu Inicializace.

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

1. **Hranice odpovědnosti stran ve výstavbě Spravovaných systémů**

Každý Spravovaný systém je vystavěn s využitím různých IT prostředků na různých úrovních:

* **Dolní úroveň** zajišťuje a za její provoz odpovídá Objednatel. Tato úroveň obsahuje:
  + prostředky infrastruktury, tzn. hardware serverů a komunikační infrastruktury,
  + software OS a DB,
  + software platforem Microsoft Exchange Server a SharePoint Portal Server.
* **Střední úroveň** zajišťuje a za její provoz odpovídá Poskytovatel. Tato úroveň obsahuje:
  + software platforem Microsoft Dynamics CRM a NAV,
  + software moduly, nastavení a data zajišťující přizpůsobení, úpravy a rozšíření software platforem do podoby splňující požadavky Objednatele.
* **Horní úroveň** zajišťuje a za její provoz odpovídá Objednatel. Tato úroveň obsahuje:
  + softwarové nástroje, utility a samostatně stojící komponenty, které používá Objednatel k zajištění cílů neřešených prostředky střední úrovně, často realizované ad-hoc, jako jsou úpravy dat, korekce apod.,
  + ostatní operativní nástroje ICT suplující nedostatečné či chybějící funkce součástí patřící do ve střední úrovně.

# Příloha č. 6

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Petr Minařík |
| Adresa | PGRLF, a.s., Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 |
| E-mail | [minarik@pgrlf.cz](mailto:minarik@pgrlf.cz) |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Ing. Petr Minařík |
| Adresa | PGRLF, a.s., Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 |
| E-mail | [minarik@pgrlf.cz](mailto:minarik@pgrlf.cz) |
| Telefon | 225 989 490 |

ve věcech ad-hoc služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | Petr Pořízek |
| Adresa | PGRLF, a.s., Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 |
| E-mail | [porizek@pgrlf.cz](mailto:porizek@pgrlf.cz) |
| Telefon | 225 989 488 |

**Za Poskytovatele:**

ve věcech smluvních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Adresa | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| E-mail | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Telefon | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

ve věcech ve věcech technických a realizačních:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Adresa | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| E-mail | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| Telefon | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

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

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

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

# Příloha č. 7

Seznam poddodavatelů

**1/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Právní forma:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Identifikační číslo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**2/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Právní forma:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Identifikační číslo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**3/**

**Název:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Sídlo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Právní forma:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Identifikační číslo:** **[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**Rozsah plnění Smlouvy: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

**atd. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

# Příloha č. 8

Souhrnná cenová tabulka

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cena za Paušální služby** | | | |
| **ID KLSS** | **Název** | **Cena v Kč bez DPH za měsíc** | **Sazba DPH** |
| **KSF** | **Klientský informační systém – část klientská (front office)** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] | 21 % |
| **KSB** | **Klientský informační systém – část interní (back office)** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] | 21 % |
| **ERP** | **Ekonomický informační systém** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] | 21 % |

|  |
| --- |
| **Celková cena za Paušální služby** |
| **Celková cena za Paušální služby za 1 měsíc v Kč bez DPH** |
| [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |
| **Celková cena za Paušální služby za 48 měsíců v Kč bez DPH** |
| [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena za Paušální služby bude hrazena pouze v případě poskytování Paušálních služeb dle příslušného KLS v příslušném měsíci poté, co dojde k řádné Inicializaci, přičemž Poskytovateli nevzniká právní nárok na úhradu celkové ceny uvedené výše, nebudou-li Paušální služby poskytovány po dobu 48 měsíců.

|  |
| --- |
| **Cena za Ad-hoc služby dle KLS ID: DEV** |
| **Cena za jeden člověkoden (MD) Ad-hoc služeb v Kč bez DPH** |
| [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] |

*(Poznámka: Účastník DOPLNÍ do odst. 16.1 Smlouvy cenu „Celková cena za Paušální služby za 48 měsíců“ bez DPH, včetně DPH a s uvedením výše DPH a do odst. 16.2 Smlouvy cenu za „Člověkoden Ad-hoc služeb“ bez DPH , včetně DPH a s uvedením výše DPH.)*

# Příloha č. 9

**Realizační tým Poskytovatele**

***pozn.: účastník vyplní níže uvedené kontaktní údaje a DOPLNÍ jednotlivé pozice v souladu s požadavky na složení odborného týmu uvedenými v zadávací dokumentaci***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice** | **Kontaktní údaje** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |
| **Xxxx** | **Jméno a příjmení:**  **Telefon:**  **E-mail:** |

# Příloha č. 10

Smlouva o zpracování osobních údajů

1. **Podpůrný a garanční rolnický a lesní fond, a.s.**

se sídlem: Sokolovská 374/17, Karlín, 186 00 Praha 8

IČ: 49241494

DIČ: CZ49241494

Zastoupený: Ing. Zdeněk Nekula – předseda představenstva

(dále jen „**správce**“)

a

2. .…………………………………….

se sídlem: …………………….

IČ: …………….

DIČ: …………….

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném ………………………………

Zastoupená ……………

(dále jen „**zpracovatel**“),

uzavírají podle čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 „**GDPR**“), tuto

**smlouvu o zpracování osobních údajů.**

# Článek I.

**Předmět smlouvy**

Tato smlouva upravuje, v jakém rozsahu a za jakým účelem poskytne správce zpracovateli osobní údaje o subjektech údajů, blíže vymezených v odst. 1 Přílohy č. 1 k této smlouvě, kteří udělili k takovému zpracovávání výslovný souhlas nebo takové zpracování je v souladu s GDPR a se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOOÚ**“), a to podle smlouvy o poskytování služeb provozu, údržby, podpory a rozvoje klíčových informačních systémů, uzavřené mezi správcem a zpracovatelem dne ……….. (dále jen „**Smlouva o poskytování služeb**“)*.* Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, mají termíny užité v této smlouvě stejný význam, který je jim přikládán ve Smlouvě o poskytování služeb. Tato smlouva dále výslovně stanoví dobu trvání zpracování, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů a povinnosti a práva správce a zpracovatele.

**Článek II.**

**Doba trvání zpracování údajů**

1. Zpracování údajů bude započato po předání datového souboru správcem pověřenému zaměstnanci zpracovatele. Pověřenými zaměstnanci jsou osoby uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy (k tomuto dojde nejpozději v okamžiku Inicializace).
2. Konečným dnem zpracování údajů je den zániku Smlouvy o poskytování služeb, pokud nebude výslovně dohodnuto jinak.

**Článek III.**

## Povaha a Účel zpracování poskytnutých údajů

1. Zpracováním se rozumí zejména aktualizace údajů na základě podnětů subjektu těchto údajů a/nebo správce, získávání, shromažďování, předávání, používání, třídění, užití, uložení a jiné zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 2) GDPR.
2. Osobní údaje v rozsahu podle článku IV odst. 2 této smlouvy jsou poskytnuty výhradně za účelem plnění Smlouvy o poskytování služeb a k provedení dalších úkonů s ní souvisejících, tj. k zajištění služeb provozu, údržby, podpory a rozvoje, zejména však migrace na nové verze Spravovaných systémů.
3. Bližší specifikace povahy zpracování poskytnutých osobních údajů je obsažena v odst. 4 Přílohy č. 1 k této smlouvě.

**Článek IV.**

**Typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů**

1. Osobními údaji jsou dle čl. 4 bod 1) GDPR veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
2. Správce poskytne zpracovateli údaje subjektů údajů, tj. žadatelů, ……………………….., přičemž typy osobních údajů a kategorie subjektů údajů jsou specifikovány v odst. 1 Přílohy č. 1 k této smlouvě.
3. Správce umožní používat výše uvedenou databázi nebo její část oprávněným osobám zpracovatele v elektronické podobě.
4. Výlučným pořizovatelem databáze údajů je správce. Správce uděluje zpracovateli souhlas   
   s vytěžováním databáze obsahující údaje v souladu s ustanovením § 90 odst. 2 zákona   
   č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, a to pouze pro účely plnění předmětu této a související smlouvy.

**Článek V.**

**Povinnosti a práva správce a zpracovatele**

1. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Unie nebo členského státu, které se na zpracovatele vztahuje; 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.
2. Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného povolení správce. Pokud zpracovatel za těchto podmínek zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky této smlouvy a GDPR. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní zpracovatel. Zapojený další zpracovatel nesmí zapojit dalšího zpracovatele ke zpracování osobních údajů.
3. Zpracovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování, je povinen být správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. GDPR. Zpracovatel je zejména povinen na základě výslovných pokynů správce:
4. V souladu s čl. 15 GDPR zpracovat potvrzení pro subjekt údajů, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, zajistit přístup k příslušným informacím, případně poskytnout kopii zpracovaných osobních údajů, a to přímo subjektu údajů či správci v závislosti na pokynu správce.
5. V souladu s čl. 16 GDPR bez zbytečného odkladu opravit nepřesné osobní údaje. Zajistit doplnění neúplných osobních údajů, případně zajistit poskytnutí dodatečného prohlášení, a to přímo subjektu údajů či správci v závislosti na pokynu správce.
6. V souladu s čl. 17 GDPR bez zbytečného odkladu vymazat osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají. Jestliže jsou osobní údaje zveřejněné, přijme zpracovatel s ohledem na dostupnou technologii a náklady na provedení přiměřené kroky, včetně technických opatření, aby informoval správce, kteří tyto osobní údaje zpracovávají, že je subjekt údajů žádá, aby vymazali veškeré odkazy na tyto osobní údaje, jejich kopie či replikace.
7. V souladu s čl. 18 GDPR bez zbytečného odkladu omezil zpracování osobních údajů.
8. V souladu s čl. 19 GDPR oznámil jednotlivým příjemcům, jimž byly osobní údaje zpřístupněny, veškeré opravy nebo výmazy osobních údajů nebo omezení zpracování provedené v souladu s čl. 16, čl. 17 odst. 1 a čl. 18 GDPR, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Zpracovatel informuje přímo subjekt údajů o těchto příjemcích, pokud to subjekt údajů požaduje a zpracovatel k tomu dostane výslovný pokyn správce.
9. V souladu s čl. 20 GDPR zajistil realizaci výkonu povinností práva na přenositelnost osobních údajů v tomto článku uvedených v zastoupení správce.
10. V souladu s čl. 21 GDPR dále nezpracovávat příslušné osobní údaje, které byly předmětem námitek.
11. V souladu s čl. 22 GDPR zajistil realizaci výkonu povinností v tomto článku uvedených v zastoupení správce.
12. Správce písemně oznámí zpracovateli jakékoliv nezbytné informace a pokyny, které je nutné učinit v souvislosti s povinností reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. GDPR.
13. Zpracovatel je povinen poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v této smlouvě a v GDPR, a umožní kontroly, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným kontrolorem, kterého správce pověřil, a k těmto kontrolám přispěje. Zpracovatel informuje neprodleně správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje GDPR nebo jiné předpisy týkající se ochrany osobních údajů.
14. Popis technické realizace bezpečného předání osobních údajů je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
15. Všichni zaměstnanci zpracovatele nebo pověřená jiná osoba, kteří zpracovávají osobní údaje dle této smlouvy, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti. Zpracovatel nebo pověřená jiná osoba zajistí prokazatelné poučení o této povinnosti. Tato povinnost trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informační povinnost podle zvláštních zákonů. Tím není dotčena povinnost zachovávat mlčenlivost podle zvláštních zákonů.
16. Zpracovatel přijme všechna opatření požadovaná podle čl. 32 GDPR, zejména se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, zejména následujícím způsobem:
17. Osobní údaje budou zpracovávány pouze k účelům vymezeným touto smlouvou a smlouvou související, tj. Smlouvou o poskytování služeb, a to dle zásad uvedených v kapitole II. GDPR.
18. Osobní údaje budou zpracovávány podle nejlepšího vědomí a znalostí zpracovatele a při dodržení všech povinností stanovených touto smlouvou a právními předpisy.
19. Zpracovatel bude postupovat podle pokynů správce.
20. Zpracovatel bude dbát na to, aby jeho jednáním nevznikla škoda, případné sankce upravuje článek VII. této smlouvy.
21. Zpracovatel zajistí pseudonymizaci a šifrování veškerých osobních údajů z databáze údajů správce, předané zpracovateli.
22. Veškeré osobní údaje z databáze údajů správce předané zpracovateli budou po celou dobu zpracování zpracovávány výhradně ve Spravovaných systémech. K těmto osobním údajům a k prostředkům jejich zpracování budou mít přístup pouze oprávněné osoby, které budou mít zpracovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování osobních údajů.
23. Zpracovatel zabrání neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě   
    či vymazání záznamů obsahujících předané osobní údaje. Zpracovatel zabrání neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
24. Osobní údaje budou při plnění Smlouvy zpracovávány ve Spravovaných systémech, umožňujících zejména tyto bezpečnostní funkce - identifikace a autentizace uživatele při zaznamenání nebo jiném zpracování osobních údajů, řízení přístupu, účtovatelnost, audit, opakované užití, přesnost, spolehlivost a dostupnost služeb, výměnu osobních údajů, a to v rozsahu vymezených pracovních činností jednotlivých zaměstnanců dle popisu pracovních pozic. Pro případ zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě, zpracovatel zajistí ochranu osobních údajů s ohledem na stávající technické možnosti a na náklady k tomu potřebné, na úrovni odpovídající existujícímu riziku porušení jejich ochrany (objektová, personální a administrativní bezpečnost). Bližší podmínky jsou uvedeny v Příloze č. 1.
25. Zpracovatel zajistí proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
26. Jakmile pomine účel zpracování, osobní údaje nebudou dále zpracovatelem zpracovávány. Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
27. Zpracování bude prováděno automatizovaně.
28. Při ukončení nebo přerušení práce s osobními údaji musí zaměstnanec nebo pověřená jiná osoba znemožnit přístup k nim neoprávněným osobám (např. ukončením příslušného programu, odlogováním se, uložením dokumentů listinného charakteru do bezpečné schránky atp.).
29. Bude-li při zpracovávání osobních údajů nebo na základě podnětu (námitky) subjektu údajů kteroukoli ze stran zjištěno, že zpracovávané osobní údaje nejsou pravdivé nebo přesné, budou tyto údaje blokovány a bez zbytečného odkladu opraveny nebo doplněny. O tom se strany neprodleně informují.
30. Zpracovatel nese plnou odpovědnost za porušení této smlouvy nebo právních předpisů   
    ve vztahu ke zpracovávaným osobním údajům se všemi z toho vyplývajícími důsledky.
31. Zpracovatel bere na vědomí, že uchovávání osobních údajů dle této smlouvy může provádět výhradně na území České republiky.
32. Zpracovatel je povinen vést záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro správce, a to v souladu s čl. 30 odst. 2 GDPR.
33. Zpracovatel je povinen dodržovat veškeré kodexy chování vydané dle čl. 40 GDPR, které jsou ve vztahu k této smlouvě a ke zpracování osobních údajů na území České republiky relevantní a přizpůsobit své fungování a vnitřní směrnice náležitostem v těchto kodexech uvedených.
34. Zpracovatel je povinen zajistit si osvědčení dle čl. 41 GDPR, a to bez zbytečného odkladu poté, co bude vydání těchto osvědčení umožněno na území České republiky. Zpracovatel je dále povinen toto osvědčení pravidelně obnovovat a udržovat v platnosti po celou dobu účinnosti této smlouvy.
35. Ochrana osobních údajů je dále specifikována interním předpisem zpracovatele a zpracovatel výslovně prohlašuje, že tento interní předpis zajištuje dodržení náležitostí uvedených v této smlouvě a je plně v souladu s GDPR.
36. Zpracovatel je povinen být správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici. Zpracovatel je povinen zejména splnit následující povinnosti:
37. Jakmile zpracovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu správci, nejpozději však do 24 hodin od zjištění tohoto porušení. Takovéto ohlášení bude správci učiněno dle náležitostí uvedených v čl. 33 odst. 3 GDPR.
38. Zpracovatel je povinen, v návaznosti na výslovný pokyn správce, oznámit porušení zabezpečení osobních údajů i přímo subjektu údajů, a to dle náležitostí dle čl. 34 odst. 2 GDPR.
39. Pokud je pravděpodobné, že určitý druh zpracování, zejména při využití nových technologií, bude s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, provede zpracovatel před zpracováním posouzení vlivu zamýšlených operací zpracování na ochranu osobních údajů dle čl. 35 GDPR, které předá správci.
40. V návaznosti na pokyn správce je zpracovatel povinen před zpracování učinit konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů dle čl. 36 GDPR, případně správce upozornit na vhodnost učinění těchto konzultací.
41. Zpracovatel je povinen jmenovat pověřence pro ochranu osobních údajů dle čl. 37 GDPR, pokud mu taková povinnost dle GDPR vznikne, a dodržovat veškeré povinnosti s tím související stanovené dle GDPR.
42. Pokud dojde k porušení GDPR nebo pokud Úřad pro ochranu osobních údajů zahájí jakékoliv řízení proti zpracovateli v souvislosti se zpracováním těchto údajů, zpracovatel je povinen tuto skutečnost neprodleně a prokazatelně oznámit správci. Pokud zpracovatel obdrží jakékoliv vyjádření subjektu údajů související s užitím jeho osobních údajů, zavazuje se zpracovatel takové vyjádření správci bez zbytečného odkladu předat.
43. Smluvní strany se zavazují, že bude-li to třeba, poskytnou si vzájemně veškerou součinnost při styku a jednáních s Úřadem pro ochranu osobních údajů a se subjekty údajů, či jinými subjekty, kterých se zpracování osobních údajů týká a vynaloží veškeré úsilí na odstranění protiprávního stavu ve vztahu ke zpracovávaným osobním údajům dle této smlouvy, a to neprodleně poté, co taková skutečnost nastane.

**Článek VI.**

## Doba trvání smlouvy a platnost

1. Tato smlouva o zpracování údajů se uzavírá na dobu trvání Smlouvy o poskytování služeb.
2. V případě, že ze strany zpracovatele dojde k závažnému porušení povinností stanovených v čl. V této smlouvy, má správce právo tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby. Smluvní strany si současně sjednávají, že v takovém případě má správce právo vypovědět Smlouvu o poskytování služeb, a to s výpovědní dobou 2 měsíců. Tato výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného (druhého) kalendářního měsíce.
3. Povinnost mlčenlivosti o údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení údajů, není ustanovením odst. 1 tohoto článku dotčena.

**Článek VII.**

## Sankční ujednání

1. Zpracovatel se zavazuje nahradit správci hmotnou i nehmotnou újmu v plné výši vzniklou z jakýchkoli nároků, tj. zejména peněžitých náhrad, pokut úspěšně uplatněných třetími osobami, a to zejména subjekty údajů nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů, které vznikly porušením povinností stanovených ZOOÚ, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, GDPR, jakož i jinými právními předpisy a/nebo touto smlouvou ze strany zpracovatele.
2. Pro případ porušení povinností uložených citovanými zákony zpracovatelem nebo jinou pověřenou osobou při zpracování osobních údajů anebo pro případ porušení článku V. této smlouvy zpracovatelem, je zpracovatel povinen zaplatit správci smluvní pokutu ve výši odpovídající uložené peněžité sankci národním orgánem či orgánem EU s působností v oblasti ochrany osobních údajů, pokud tato sankce byla správci uložena z důvodu porušení povinností zpracovatele. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo správce na náhradu případné hmotné i nehmotné újmy, vzniklé v souvislosti se zpracováním osobních údajů zpracovatelem nebo pověřenou osobou.
3. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení vyúčtování vystaveného správcem podle podmínek upravených ve Smlouvě.
4. Pro případ prodlení s úhradou smluvní pokuty ujednaly smluvní strany úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
5. Obě strany se dohodly, že při porušení kteréhokoli článku této smlouvy strana poškozená pošle písemné oznámení o porušení s poskytnutím přiměřené lhůty k nápravě.

**Článek VIII.**

# Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména GDPR, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
2. Spory budou řešeny smírnou cestou a v případě, že to nebude možné, bude místně příslušným k řešení sporů v prvním stupni obecný soud podle sídla správce.
3. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se v budoucnu stane neúčinným, nebude tím dotčena účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením, které by odpovídalo jejich smyslu, hospodářskému účelu a platnému právnímu stavu.
4. Pro případ požadavku subjektu údajů o zaplacení peněžité náhrady, která mu vznikla porušením jeho práva na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst či práva na ochranu jména při zpracování osobních údajů, je odpovědná ta smluvní strana, která v této souvislosti povinnosti uložené příslušným právním předpisem porušila. Tím nejsou dotčeny případné nároky subjektu údajů na ochranu osobnosti člověka podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zpracovatel v případě, že některý z jeho zaměstnanců, či pověřená jiná osoba poruší povinnost uloženou příslušným právním předpisem, a to i v době po skončení pracovního či jiného poměru nebo vztahu ke zpracovateli, odpovídá za škodu vzniklou takovým porušením správci, jako by plnil a porušil sám.
6. Tuto smlouvu lze měnit, případně doplňovat pouze písemně se souhlasem obou smluvních stran, a to formou očíslovaných dodatků.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1 Podmínky zpracování a ochrany údajů.
8. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, ne však dříve, než nabyde účinnosti Smlouva o poskytování služeb.

V ………….. dne ...........

Za správce:

…………………………………..

jméno, funkce, podpis

V ………….. dne …………..

Za zpracovatele :

………………………..……….

jméno, funkce, podpis

**Smlouva o zpracování osobních údajů**

**Příloha č. 1**

[PŘÍLOHA BUDE DOPLNĚNA PŘED PODPISEM – DLE VÝSTUPU GDPR ANALÝZY]

**Podmínky zpracování a ochrany údajů**

V souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb si smluvní strany dojednaly následující podmínky ochrany osobních údajů:

1. K plnění předmětu Smlouvy o poskytování služeb budou předány ze strany správce následující:

Kategorie subjektů údajů:

1. (doplnit konkrétní kategorie žadatelů (dle jednotlivých programů), případně zaměstnanců či jiných osob)

Typy osobních údajů:

1. jméno, příjmení a kontaktní údaje
2. další osobní údaje obsažené v registrech a číselnících v rámci Spravovaných systémů související s plněním Služeb dle Smlouvy o poskytování služeb
3. další informace, které souvisejí s plněním Smlouvy o poskytování služeb a které mají nebo by mohly mít povahu osobních údajů
4. Osobní údaje budou předány následujícím způsobem: elektronicky (*zde doplnit např. elektronicky (zašifrovaně + elektronický podpis) nebo písemně (proti podpisu) anebo oba způsoby*.)
5. Osoby odpovědné za předání / převzetí osobních údajů:

Za správce: BUDE DOPLNĚNO

Za zpracovatele: BUDE DOPLNĚNO

1. Dodané osobní údaje budou zpracovávány následujícím způsobem: BUDE DOPLNĚNO
2. K zajištění ochrany osobních údajů předaných správcem se zpracovatel zavazuje přijmout následující opatření: (*zde doplnit například níže uvedené*)
   1. *obecná pravidla ochrany informací*
   2. *ochrana informací zahrnující:* 
      1. *postupy sloužící k ochraně informací*
      2. *postup sloužící ke zjištění, zda nedošlo ke kompromitaci informací, například ke ztrátě nebo modifikaci údajů*
      3. *integritu a dostupnost informací*
   3. *konkrétní smluvní závazky externích subjektů*
   4. *popis ověřitelných kritérií výkonnosti, způsob jejich sledování a hlášení*
   5. *právo monitorovat a zakázat aktivity uživatele*
   6. *jakákoliv opatření fyzické ochrany a mechanizmy, které zajišťují jejich plnění*
   7. *školení uživatelů a správců v metodách, postupech a v bezpečnosti*
   8. *opatření k zajištění ochrany před škodlivým programovým vybavením*
   9. *systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti*
   10. *podmínky spolupráce externích subjektů se subdodavateli.*
   11. *zde uveďte dále název interního předpisu zpracovatele*

# Příloha č. 11

Interní dokumentace

# Příloha č. 12

Předaná dokumentace

# Příloha č. 13

Předpokládaná etapizace projektu

+1 rok

+2 roky

+1 rok

+3 měsíce

T0

1 rok, 3 měsíce

3 roky, 3 měsíce

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Etapa I: | |  |  |
| Fáze 1: Inicializace |  |  |  |
|  | Fáze 2: Konsolidace |  |  |
|  | Fáze 3: Servis (provoz, údržba, podpora) | | |
|  |  | Etapa II: |  |
|  |  | Fáze 4: Migrace Spravovaných systémů na novou (aktuální) platformu |  |
|  |  | Fáze 5: Transformace a doplnění datové základny Spravovaných systémů |  |

3 měsíce

4 roky, 3 měsíce

1. Účastník ponechá text dle skutečnosti a vymaže tuto poznámku pod čarou. [↑](#footnote-ref-2)