

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE ELEKTRONICKÉ SPISOVÉ SLUŽBY PRO OBDOBÍ 2021-2022

Smluvní strany:

Česká republika – Státní pozemkový úřad

se sídlem: Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov

IČO: 01312774, DIČ: CZ01312774

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 3723001/0710

zastoupená: Mgr. Pavlem Škeříkem, ředitelem Sekce provozních činností

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy *Objednatele*: SPU 444709/2020

a

ICZ a. s.

se sídlem: Na Hřebenech II, 1718/10, 140 00 Praha 4 – Nusle

IČO: 25145444 DIČ: CZ699000372

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze

oddíl B, vložka 4840

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

č. účtu: 2109164825/2700

zastoupená: xxx, na základě plné moci

(dále jen „**Poskytovatel**“)

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s příslušným ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto Smlouvu

(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

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je správním orgánem s celostátní působností zřízeným zákonem č. 503/2012 Sb., o Státním pozemkovém úřadu a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat, a

1.2.4 má zájem splnit veřejnou zakázku „Licenční podpora elektronické spisové služby a rozvoj dle legislativních požadavků pro období 2021 - 2022 “ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) pro Objednatele řádně a včas, a to za úplatu sjednanou v této Smlouvě;

1.2.5 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

1.2.6 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

1.2.7 při plnění této Smlouvy vystupuje jako odborník v oblasti předmětu Veřejné zakázky.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je naplnění potřeb Objednatele v oblasti údržby, podpory aplikace e-spis a rozvoje dle legislativních požadavků.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby, podpory a rozvoje pro systém e-spis (dále jen „**Služby**“), přičemž předmětné služby jsou blíže specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy. Služby jsou v příloze č. 1 této Smlouvy vymezeny buď jako:

- 3.1.1 pravidelné Služby poskytované od jejich zahájení po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“), nebo jako
- 3.1.2 Ad hoc služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“), které zahrnují rozvojové činnosti a/nebo realizaci změnových požadavků.
- 3.2 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 8 této Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (poddodavatelů) uvedených v příloze č. 4 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně oznámena Objednateli. Při poskytování Služeb poddodavatelem má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

4. MÍSTO A DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci Paušálních služeb (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 Smlouvy) v okamžiku podpisu této Smlouvy a tuto dokončit v souladu s Poskytovatelem předloženým a Objednatelem schváleným harmonogramem do 31.12.2020.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Paušálních služeb dne 1.1.2021.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli ke schválení návrh harmonogramu pro provedení Inicializace Paušálních služeb do 10 dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Harmonogram Inicializace Paušálních služeb podléhá odsouhlasení Objednatelem.
- 4.4 Ad hoc služby mohou být poptávány kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
- 4.5 Místem plnění jsou prostory v sídle Objednatele a dále též jiné prostory dle potřeby a výslovného pokynu Objednatele, a to vždy v rámci České republiky.
- 4.6 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Inicializace Paušálních služeb
 - 5.1.1 Poskytovatel se zavazuje provést inicializaci Paušálních služeb v souladu s podmínkami uvedenými v pododstavcích odst. 5.1 Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“).
 - 5.1.2 Paušální služby budou Inicializovány ve spolupráci Poskytovatele s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem služeb obdobných Službám (dále jen „**Dosavadní poskytovatel**“), pokud tento existuje. Smyslem Inicializace je předání znalostí

Poskytovateli a seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služeb v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Paušálních služeb řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění.

- 5.1.3 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a Dosavadním poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb.
- 5.1.4 Úspěšné provedení Inicializace Paušálních služeb bude zástupci smluvních stran potvrzeno v Protokolu o provedení inicializace Paušálních služeb.
- 5.1.5 Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, Poskytovateli za provedení Inicializace nenáleží žádná úhrada. 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.
- 5.1.6 Vzhledem k tomu, že předmětem Inicializace je příprava podmínek pro poskytování Paušálních služeb, nemusí být Inicializace provedena, stane-li se Poskytovatelem Dosavadní poskytovatel a Objednatel rozhodne o zahájení plnění Smlouvy bez předchozí Inicializace.
- 5.2 Ad hoc služby budou poptávány dle následujícího postupu:
- 5.2.1 Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do 10 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat:
- dopady do systémů Objednatele;
 - návrh konceptu technického řešení;
 - harmonogram plnění;
 - požadavky na součinnost Objednatele;
 - požadavky na součinnost třetích stran;
 - pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
- Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek a v tomto případě nebude povinen Poskytovateli hradit jakékoliv náklady.
- 5.2.2 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného nebo elektronického požadavku (dále jen „**Požadavek**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad hoc služeb a Poskytovatel je povinen dle Požadavku poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek musí obsahovat:
- konkrétní označení a bližší specifikace požadovaného plnění;
 - požadovaný termín dokončení plnění;

- c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
- 5.2.3 V případě, že Požadavek neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.2.2 této Smlouvy a/nebo je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Požadavek odmítnout, je však povinen o tom Objednateli písemně informovat včetně označení částí Požadavku, které jsou v rozporu s odst. 5.2.2 této Smlouvy nebo Nabídkou, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Požadavku Poskytovateli. V případě, že Požadavek nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně potvrzen nebo k Požadavku Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, je Požadavek považován za přijatý a závazný. K pozdějšímu odmítnutí Požadavku tak nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Požadavkem.
- 5.2.4 Nejmenší účtovatelná jednotka je 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu. 1 člověkohodina odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby.
- 5.2.5 Objednatel není povinen vystavit byť i jediný Požadavek dle tohoto odst. 5.2 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku, 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.
- 5.2.6 V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.2 této Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.2 této Smlouvy a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.3.1 níže.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.3.1 poskytovat Služby v příslušné profesionální a vysoké odborné kvalitě a v souladu s podmínkami této Smlouvy;
- 5.3.2 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;
- 5.3.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v této Smlouvě a jejích přílohách a/nebo v kvalitě odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb;

- 5.3.4 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;
- 5.3.5 alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle přílohy č. 5 této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoliv člena realizačního týmu. Není-li z jakýchkoliv důvodů přechodně zajištěna dostupnost určitého člena realizačního týmu, je Poskytovatel povinen zajistit dostupnost náhradníka s obdobnou kvalifikací. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem oznámena a písemně schválena Objednatelem, přičemž při změně realizačního týmu však není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě;
- 5.3.6 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
- 5.3.7 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.3.8 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.3.9 dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, pokud byla příslušná dokumentace zpřístupněna Poskytovateli, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele;
- 5.3.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
- 5.3.11 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 5.3.12 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 5.3.13 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
- 5.3.14 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;
- 5.3.15 jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost 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;

5.3.16 chránit data v systémech Objednatele před ztrátou, poškozením, nebo zneužitím a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele.

5.4 Pojištění

5.4.1 Poskytovatel se dále 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 5.000.0000 Kč (slovy: pět 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 sedmi (7) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.

5.5 Monitoring

5.5.1 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel nebo jím určená osoba (dále jen „**Provozovatel Monitoringu**“) bude provozovat technický systém pro sledování dostupnosti systému (dále jen „**Monitoring**“), nestanoví-li Objednatel jinak. Provozovatel Monitoringu je oprávněn provozovat monitoring za účelem měření SLA parametrů Služeb a z této činnosti mohou vzejít i údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v této Smlouvě. Provozovatel Monitoringu bude Poskytovateli předávat údaje o výsledcích Monitoringu (dále jen „**Výkazy Monitoringu**“). Souhrnné Výkazy Monitoringu za Vyhodnocovací období (jak je tento pojem definován v odst. 5.6.2 této Smlouvy) budou Poskytovateli doručeny nejpozději pátý pracovní den po ukončení Vyhodnocovacího období.

5.5.2 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečných odkladů poskytnout odpovídající součinnost při zapojování Služeb, u nichž je sledován parametr Dostupnost, do systému Monitoringu. Veškeré Služby, které budou zapojeny do systému Monitoringu, budou do tohoto systému zapojeny Provozovatelem Monitoringu. Poskytovatel poskytne Provozovateli Monitoringu v souvislosti se zapojením do Monitoringu součinnost spočívající v nastavení optimálních testovacích scénářů pro řádný Monitoring, a to bez nároku na finanční plnění. Poskytovatel poskytne Objednateli součinnost potřebnou pro zapojení Služeb do Monitoringu, a to bez nároku na finanční plnění.

- 5.5.3 V případě, že Monitoring nebude dostupný, a to i po dobu jeho postupného zprovoznování, nebude sledován ani vyhodnocován parametr Dostupnost.
- 5.5.4 Měření bude probíhat automaticky v nastaveném intervalu shodném pro všechny jednotlivé vrstvy.
- 5.5.5 Pro potřeby vyhodnocení bude vždy přihlíženo ke stavu všech sledovaných vrstev, přičemž za výpadek s dopadem na plnění SLA parametrů ze strany Poskytovatele bude považován pouze stav, kdy budou všechny vrstvy ve správě Objednatele vykazovat správnou funkčnost a nedostupná bude pouze některá součást podporovaná Poskytovatelem.
- 5.5.6 Na týdenní bázi bude automaticky vygenerován dílčí výstup Monitoringu, který bude obsahovat přehled výpadků identifikovaných dle výše popsaného mechanismu, a ten bude neprodleně zaslán Poskytovateli. Součástí tohoto dílčího výstupu Monitoringu bude výstup ze systému ServiceDesk SPÚ popisující dodržování SLA parametrů týkajících se jednotlivých incidentů. Poskytovatel zpracuje stanovisko k jednotlivým případům identifikovaného výpadku včetně explicitního vyjádření, zda souhlasí s jeho zařazením do finálního Výkazu Monitoringu a Reportu či nikoliv a případně se zdůvodněním, proč daný výpadek nemá být do Výkazu Monitoringu Reportu Údržby a podpory zařazen.

5.6 Reporting

- 5.6.1 Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění Paušálních služeb zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v rámci této Smlouvy, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci příloh Smlouvy. Reporty budou vždy obsahovat údaje o poskytovaných Službách, ze kterých bude možné jednoznačně určit, jaké Služby byly poskytovány a zda Objednateli vzniklo právo na slevu z ceny Služeb či právo na smluvní pokutu v důsledku porušení závazných parametrů Služeb sjednaných v přílohách Smlouvy. Podrobný obsah Reportů bude stanoven Objednatelem nejpozději ke dni zahájení poskytování Paušálních služeb. V případě, že Poskytovatel zapojil sledování poskytování Paušálních služeb do systému Monitoringu, budou Reporty zohledňovat výstupy Monitoringu.
- 5.6.2 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období uvedenému pro Paušální služby dle této Smlouvy (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději ve lhůtě do deseti (10) kalendářních dnů ode dne ukončení Vyhodnocovacího období. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po obdržení návrhu Reportu vznést své připomínky, nebo potvrdit správnost Reportu. V případě, že Objednatel vznesl k návrhu Reportu své připomínky, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat za účelem vypořádání připomínek.

- 5.6.3 Reporty budou obsahovat dokument se všemi zásahy a úpravami v aplikaci e-spis za uplynulé Vyhodnocovací období včetně přesných časů, kdy byly provedeny.
- 5.6.4 Pro Paušální služby je Vyhodnocovací období jeden (1) kalendářní měsíc, není-li v přílohách Smlouvy stanoveno jinak, nebo nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 5.7 Záruka za jakost
- 5.7.1 Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění včetně Služeb, které podléhá akceptaci dle poslední věty odst. 7.1 této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění. 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. V případě vzniku vad má Poskytovatel právo požadovat dle své volby: (i) odstranění vady, (ii) slevu z ceny, nebo (iii) dodání náhradního plnění.
- 5.8 Neomezování poddodavatelů
- 5.8.1 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.
- 5.9 Kybernetická bezpečnost
- 5.9.1 Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele zavedená na základě zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidace dat (dále je „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“).
- 5.9.2 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 a dále, vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.

5.9.3 Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů uvedených v předchozím odstavci, případně v návaznosti na účinné vnitřní interní předpisy Objednatele potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazují se smluvní strany poskytnout si veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu a následnému uzavření takového dodatku ke Smlouvě nebo zvláštní smlouvy.

5.9.4 Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele sjednané v odst. 5.9.1 až 5.9.3 tohoto článku této Smlouvy budou vždy určeny zejména, nikoliv však výlučně podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na právní povinnosti Objednatele podle zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů.

5.10 Dokumentace

5.10.1 Poskytovatel se zavazuje aktualizovat dostupnou aplikační, provozní a bezpečnostní dokumentaci k systému, ke kterému se Služby vztahují. Podrobnější požadavky mohou být stanoveny v příloze č. 1 Smlouvy.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Maximální cena za Paušální služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši xxx Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí xxx Kč a cena včetně DPH činí xxx Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Paušální služby za 24 měsíců trvání této Smlouvy. Cena za Paušální služby je dále specifikována v příloze č. 2 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 a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních služeb souvisejících.

6.2 Maximální cena za Ad hoc služby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši xxx Kč bez DPH, přičemž sazba DPH činí 21 %, výše DPH činí xxx Kč a cena včetně DPH činí xxx Kč, a to jako nejvýše přípustná celková částka za Ad hoc služby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb uvedená v tomto odstavci je nejvýše přípustná celková částka za poskytnutí Ad hoc služeb a všech zřizovacích či jiných poplatků a veškerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc služeb souvisejících. Skutečná cena Ad hoc služeb bude vycházet ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo člověkohodinách a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu plnění (viz níže) nepřevyší objem člověkodnů sjednaný postupem dle odst. 5.2 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.

- 6.3 Cena Služeb bude placena na základě faktur (daňových dokladů), které budou Poskytovatelem vystavovány v měsíčních intervalech, následovně:
- 6.3.1 Poskytovatel společně s Reportem za Vyhodnocovací období, v němž byly Služby poskytovány, předloží Objednateli seznam, který bude obsahovat:
- a) seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném Vyhodnocovacím období Objednateli;
 - b) seznam Ad hoc služeb poskytovaných v daném Vyhodnocovacím období a jejich ceny;
- (dále jen „**Výkaz plnění**“).
- Pro schvalování Výkazu plnění se uplatní obdobná pravidla jako pro schvalování Reportu.
- 6.3.2 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.
- 6.3.3 Cena Paušálních služeb bude v případě neplnění závazných parametrů Služeb snížena o částku určenou podle pravidel Kreditace definovaných v rámci příloh této Smlouvy, jsou-li tam předmětná pravidla uvedena.
- 6.3.4 Cena Paušálních služeb bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejpozději do tří (3) dnů od schválení Reportu a 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 Reportu a Výkazu plnění ze strany Objednatele za příslušné Vyhodnocovací období, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě jinak (strany se mohou zejména dohodnout na vystavení faktury obsahující vyúčtování části Paušálních služeb, ke které se vztahuje část Reportu a Výkazu plnění, která není ze strany Objednatele rozporována).
- 6.3.5 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 akceptační protokol a výkaz plnění obsahující rozsah pracnosti v člověkodnech.
- 6.4 Splatnost jednotlivých faktur se sjednává na třicet (30) dnů ode dne jejich doručení 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. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je organizační složkou státu a stav jeho účtu závisí na převodu finančních zdrojů ze státního rozpočtu. V případě nedostatku finančních prostředků se smluvní strany zavazují jednat o vyřešení této situace. Časová prodleva z těchto důvodů nemůže být považována za zavinění prodlení na

straně Objednatele a z tohoto důvodu nelze vůči Objednateli uplatňovat žádné sankce. Objednatel se zavazuje, že v případě, že tato skutečnost nastane, oznámí ji Poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů před původním termínem splatnosti faktury.

- 6.5 Všechny faktury musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 občanského zákoníku a řádného daňového dokladu požadované příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vždy obsahovat přílohou kopie Objednatelem schválených Výkazů plnění nebo kopie Objednatelem písemně schválených akceptačních protokolů.
- 6.6 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury včetně požadovaných příloh.
- 6.7 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.
- 6.8 Ceny Služeb dle této Smlouvy jsou neměnné a konečné s výhradou změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty.
- 6.9 Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy.

7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 7.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury, popřípadě prostřednictvím schválení Reportů, přičemž schválení Reportů nenahrazuje akceptační proceduru pro druhy plnění, pro které je zvláštní akceptační procedura stanovena touto Smlouvou, zejména v následující větě tohoto odstavce. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vytvoření software nebo jiného funkčního celku nebo vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 7.2 této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak.
- 7.2 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, Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou odstranění zjištěných drobných vad v dohodnutém termínu. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti a nejsou dány důvody pro jeho akceptaci s výhradou, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Poskytovatel je v prodlení, 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.

- 7.3 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 takového plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.

8. VLASTNICKÁ PRÁVA A PRÁVO UŽITÍ

- 8.1 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. Objednatel je výhradním vlastníkem veškerých dat zpracovávaných v souvislosti s poskytováním Služeb.
- 8.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy dílo, které naplňuje znaky díla ve smyslu 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 „**autorský zákon**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli s účinností ode dne předání příslušného díla Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (dále jen „**licence**“) k takovému dílu v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby, zejména způsoby dle ustanovení § 12 autorského zákona, a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. 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 udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, 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.
- 8.3 Je-li předmětem licence počítačový program, vztahuje se licence ve stejném rozsahu k jeho vyjádření ve zdrojovém i 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 do tří (3) pracovních dnů. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli současně s těmito počítačovými programy také veškeré řádně komentované zdrojové kódy těchto počítačových programů, jakož i veškeré související koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do deseti (10) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy

a dále kdykoliv v době trvání Smlouvy do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.

- 8.4 Součástí licence je vždy i neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn poskytnout právo dle předchozí věty i třetím osobám. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele nad rámec souhlasu Poskytovatele uděleného touto Smlouvou udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit. Objednatel není povinen licenci využít. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak. Ustanovení § 2370 občanského zákoníku se nepoužije.
- 8.5 **Pravidla pro použití standardního software**
- 8.5.1 Poskytovatel je povinen Objednateli poskytnout nebo pro Objednatele zajistit práva užití autorská díla, která nebyla vytvořena v rámci poskytování Služeb a představují standardní software, čímž se rozumí software poskytovaný na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt (dále jen „**Standardní software**“), a to přinejmenším v rozsahu standardní licence umožňující minimálně užívání výstupů Služeb v souladu s jejich určením, přičemž teritoriální rozsah poskytnuté licence musí být sjednán alespoň pro území České republiky. Objednateli musí být poskytnuta minimálně taková práva duševního vlastnictví, která mu byla poskytnuta k systému, ke kterému jsou Služby poskytovány.
- 8.6 Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za poskytnutí této licence Poskytovatelem je již zahrnuta v ceně za poskytování Služeb dle čl. 6 této Smlouvy.
- 8.7 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, resp. že 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.
- 8.8 Poskytovatel je povinen zajistit si dostatečná práva potřebná k tomu, aby mohl Objednateli poskytnout práva duševního vlastnictví k veškerému plnění poskytovanému dle této Smlouvy v souladu s požadavky dle této Smlouvy, a to na vlastní náklady. Poskytovatel nemá právo požadovat navýšení ceny Služeb z důvodu změny licenčních podmínek výrobce jakékoliv komponenty systému, ke kterému jsou Služby poskytovány.
- 8.9 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 věci

nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou (2) 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 újm.

- 8.10 Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), u kterého je standardně umožněno provádění změn ve zdrojovém kódu subjekty odlišnými od vykonavatele majetkových práv autorských a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „**Open Source Software**“, platí následující ujednání:
- 8.10.1 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.
- 8.10.2 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.
- 8.10.3 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.
- 8.10.4 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 odst. 8.10 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.
- 8.11 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. 8.10 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šířitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.
- 8.12 Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům Služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů než je Poskytovatel. 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 sedmi (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.

- 8.13 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 Poskytovatel 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. Cena za výše uvedený případný převod veškerých práv k databázi je již obsažena v ceně dle čl. 6 této Smlouvy.

9. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 9.1 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.
- 9.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškerá jednání smluvního i technického charakteru stanovená v této Smlouvě.
- 9.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva. Každá oprávněná osoba je oprávněna pověřit svého zástupce.
- 9.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu bezodkladně písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Změna oprávněné osoby nastává doručením oznámení dle tohoto odstavce druhé smluvní straně.

10. OCHRANA INFORMACÍ

- 10.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 10.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- 10.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 10.2 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.
- 10.3 Za třetí osoby podle odst. 10.2 tohoto článku se nepovažují:

- 10.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 10.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
- 10.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
- 10.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele, externí poskytovatelé 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.

- 10.4 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 smluvní strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 10.5 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 škodu.
- 10.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel přitom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 10 se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 10.7 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 10.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- 10.8.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- 10.8.2 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,
- 10.8.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 10.8.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 10.8.5 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.
- 10.9 Poskytovatel se zavazuje v plném rozsahu zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zpracovávaných v systémech Objednatele. Poskytovatel se zavazuje postupovat při zpracování osobních údajů souvisejících s plněním této Smlouvy v souladu s ustanoveními nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 10.10 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 10.3 tohoto článku, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 10.11 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 10.12 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 10 Smlouvy a jeho účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy po dobu dvaceti (20) let.
- 10.13 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této Smlouvy včetně všech jejích změn a dodatků.
- 10.14 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 tato Smlouva, včetně veškerých změn a dodatků, byla v plném rozsahu zveřejněna 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), ve znění pozdějších předpisů.
- 10.15 Uveřejnění Smlouvy včetně všech metadat v registru smluv zajistí Objednatel.

11. SANKCE

- 11.1 V případě, že Poskytovatel poruší smluvené povinnosti dle této Smlouvy, přičemž podle některé z příloh této Smlouvy je Poskytovatel v takovém případě povinen hradit Objednateli smluvní pokutu, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši uvedené v příslušných přílohách Smlouvy.
- 11.2 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s parametry definovanými v příloze této Smlouvy a současně je pro takový případ v přílohách této Smlouvy stanoveno právo Objednatele na slevu z ceny, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále též „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v přílohách této Smlouvy.
- 11.3 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace Paušálních služeb v termínu sjednaném v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace.
- 11.4 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 12.1 Smlouvy nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 11.5 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do deseti (10) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy nebo Poskytovatel poruší svoji povinnost předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů kdykoliv v době trvání Smlouvy do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 11.6 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností zpracovat a Objednateli doručit do deseti (10) pracovních dnů závaznou Nabídku dle odst. 5.2.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 11.7 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se zajištěním kapacity členů realizačního týmu v souladu s odst. 5.3.5 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den, ve kterém došlo k porušení této smluvní povinnosti ze strany Poskytovatele.
- 11.8 V případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním poskytovaným na základě Požadavku odsouhlaseného zástupci smluvních stran, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění dle

příslušného Požadavku bez DPH, a to za každý započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 11.9 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinností předložit pojistnou smlouvu nebo její relevantní část nebo pojistku ve smyslu § 2775 občanského zákoníku ve lhůtě sedmi (7) pracovních dnů dle odst. 5.4.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 11.10 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s povinnostmi dle odst. 5.5. Monitoring, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s plněním těchto smluvních povinností.
- 11.11 Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat v systémech Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu způsobené újmy, zejména nákladů za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.
- 11.12 V Požadavku akceptovaném Poskytovatelem je možné stanovit další smluvní pokuty.
- 11.13 Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje 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.
- 11.14 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.

12. MIGRACE SLUŽEB PŘI UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného 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 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnosti zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu jednoho roku ode

dne, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Paušálních služeb dle této Smlouvy.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a dnem účinnosti zveřejnění v registru smluv této Smlouvy Poskytovatelem a Objednatelem, přičemž se smluvní strany dohodly, že tuto smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel.
- 13.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí 31.12. 2022.
- 13.3 Objednatel je bez jakýchkoliv sankcí vedle důvodů uvedených v právních předpisech oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 13.3.1 Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než deset (10) kalendářních dní a nezjedná nápravu ani do deseti (10) kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
 - 13.3.2 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací a osobních údajů Objednatele dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
 - 13.3.3 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
 - 13.3.4 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
 - 13.3.5 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
 - 13.3.6 Poskytovatel nebude schopen předložit pojistnou smlouvu, její relevantní části nebo pojistku dle odst. 5.4 této Smlouvy; nebo
 - 13.3.7 Objednatel neschválí harmonogram Inicializace Služeb pro některou z Paušálních služeb do pětadvaceti (25) dnů ode dne předložení jeho první verze Poskytovatelem z důvodů na straně Poskytovatele.
- 13.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:
- 13.4.1 Objednatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesátí (60) dnů;
 - 13.4.2 Objednatel je v prodlení s poskytováním nezbytné součinnosti dle této Smlouvy; nebo
 - 13.4.3 Objednatel jiným způsobem podstatně poruší tuto Smlouvu,

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

- 13.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.6 S ohledem na ustanovení odst. 13.4 této Smlouvy je vyloučena aplikace ustanovení § 2591 občanského zákoníku, obdobně je vyloučena aplikace ustanovení § 1978 odst. 2 občanského zákoníku.
- 13.7 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou dvou (2) měsíců, která začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k doručení písemné výpovědi Poskytovateli, a to bez jakýchkoliv sankcí.
- 13.8 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, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, a to zejména práva a povinnosti uvedené v čl. 12 Smlouvy.
- 13.9 Udělení veškerých práv Objednateli na základě licencí dle této Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět nebo jinak jednostranně zrušit.

14. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.
- 14.2 Veškeré spory vyplývající ze Smlouvy nebo s ní související budou rozhodovány věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků.
- 15.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 15.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.

- 15.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité pohledávky za Objednatelem na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.5 Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
- 15.6 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejich porušení se promlčují ve lhůtě patnácti (15) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.7 Poskytovatel přebírá podle ustanovení § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- 15.8 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna Objednatelem.
- 15.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Technická specifikace Služeb a SLA a kreditace
 - Příloha č. 2: Souhrnná cenová tabulka
 - Příloha č. 3: Oprávněné osoby
 - Příloha č. 4: Seznam poddodavatelů
 - Příloha č. 5: Realizační tým Poskytovatele
 - Příloha č. 6: Žádost o zřízení přístupu do VPN SPÚ pro externího pracovníka

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

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne 14. 12. 2020

V Praze dne 10. 12. 2020

.....
Česká republika – Státní pozemkový úřad
Mgr. Pavel Škeřík
ředitel Sekce provozních činností

.....
ICZ a. s.
xxx
na základě plné moci

Za správnost: Ing. Jana Příborská

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA a kreditace

1. DEFINICE POJMŮ

Položka	Popis položky
Činnost	Detail činnosti požadovaný v rámci služby
Doplňující informace	Veškeré dodatečné informace nezbytné pro vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb
Dostupnost	Procentuální dostupnost rozhraní ve Vyhodnocovacím období
Dostupnost rozhraní	Procentuální dostupnost rozhraní v rámci provozní doby rozhraní
ID	Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu
Incident	Zejména neplánované přerušení služby, omezení kvality služby nebo porucha konfigurační položky. Jsou-li v KL uvedeny definice priorit požadavků a SLA parametry obsluhy požadavků (např. reakční doba odezvy a vyřešení), rozumí se pod pojmem požadavek rovněž incident (tzn., že pro určení priority incidentu se uplatní definice priorit požadavků a pro jejich obsluhu se uplatní SLA parametry vztahující se k jednotlivým požadavkům).
Matice priorit	Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků
Maximální odezva	Doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné
Měřicí bod	Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů
Měřicí body a výpočet ukazatelů	Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů
Monitoring	Automatizovaný dohled nad poskytováním Paušálních služeb
Název rozhraní	Název příslušného rozhraní využívaný napříč celou provozní dokumentací
Název služby	Název příslušného katalogového listu
Odezva	Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní
Odstávky	Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost služby dle KL
Odpověď	Maximální doba, za kterou dojde k reakci Poskytovatele na nový požadavek
Označení služby	Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL
Podíl odezvy v limitu	Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době rozhraní ve Vyhodnocovacím období
Popis požadovaných činností	Výčet činností požadovaných v rámci služby
Provozní doba podpory	Doba, po kterou je dostupná podpora 2. a 3. úrovně
Provozní doba rozhraní	Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů)
Provozní služby	Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby
Reakční doba	Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku
Sleva z ceny	Sleva z ceny služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci Vyhodnocovacího období
Služby podpory	Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované systémy
Parametry SLA	Požadované parametry provozovaných služeb
SD / ServiceDesk	Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků (ServiceDesk)
Standardní služby	Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace
Testovací scénář	Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb
Typ rozhraní	Podoba rozhraní mající vliv na parametry a měřicí body
Úroveň služby	Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích
Vyhodnocení kvality	Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb
Vyhodnocovací období	Jeden kalendářní měsíc, nestanoví-li smlouva nebo KL jinak

Výpadek rozhraní	Časový interval, ve kterém je rozhraní dle Monitoringu nedostupné
Vyřešení	Je doba od evidence požadavku až do dosažení stavu vyřešení požadavku a nahlášení řešení Poskytovatelem, evidovaná v SD nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak.
Význam rozhraní / Koefficient významu rozhraní	Je koeficient vyjadřující důležitost rozhraní pro poskytování služby, který je zohledněn při výpočtu slev z ceny
Významná funkcionální	Funkcionální, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů
Základní cena	Celková cena Paušálních služeb v Kč bez DPH za měsíc
Zkrácený popis služby	Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu
Způsob dokladování	Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb
Způsob vyhodnocení	Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci Vyhodnocovacího období

2. SEZNAM ZKRATEK

Slovní pojmy	
IS	Informační systém
CI	Konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele
CMDB	Konfigurační databáze
DB	Databáze
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
KL	Katalogový list / katalogové listy
MD	Člověkoděn – 8 hodin práce pracovníka
SLA	Service Level Agreement
SPÚ	Státní pozemkový úřad
SW	Software
VR	Koefficient významu rozhraní

KATALOGOVÉ LISTY

1 ID: ESPIS01

OZNAČENÍ SLUŽBY	Maintenance podpora / Provoz e-spis	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Podpora provozu a aktualizace		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Podpora provozu a aktualizace na nové verze IS		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<p>Zajištění podpory provozu (tzn. zajištění dostupnosti všech funkcí uživatelům) informačního systému e-spis.</p> <p>Součástí Služeb je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.</p> <p>Reakce a řešení incidentů souvisejících s podporou provozu systému <u>zadaných prostřednictvím Servicedesku</u> Objednatele.</p> <p>Maintenance poskytnutých zákaznických úprav (tj. především údržba poskytnutých zákaznických úprav v případě změny v systému, či v technologické platformě Systému s dopady do funkčnosti těchto zákaznických úprav, pro udržení jeho plné funkčnosti).</p> <p>Poskytovatel je povinen poskytovat technickou Maintenance (support) pro Objednatele, vzdáleným přístupem (off-site).</p> <p>Odstraňování vad aplikace.</p> <p>Poskytovatel poskytne Objednateli právo k užití všech nových uvolněných verzí a aktualizací produktu, a to nejpozději do 5ti pracovních dní od jejich uvolnění.</p> <p>Implementace uvolněných nových verzí a aktualizací do prostředí informačního systému Objednatele.</p> <p>Poskytovatel garantuje aktuálnost prostředí, kdy verze SW a IS není starší než 4 měsíců od nejnovější existující verze a zároveň je maximálně o jednu verzi starší než je aktuální existující verze.</p> <p>Součástí Maintenance je i dodání patřičné dokumentace k novým verzím.</p> <p>Součástí Maintenance je i instalace Hotfixů (opravných balíčků).</p> <p>Řešení problémů s provozem systému e-spis, používání telefonické podpory formou Hotline, a to v rozsahu 20 pracovních hodin měsíčně pro Objednatele.</p>			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory (mimo služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabín)			
Detaily služby			
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory.</p> <p>2. úroveň podpory</p> <p>Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení.</p> <p>Provádí diagnózu a vyšetření požadavku a posuzuje požadavek z hlediska dopadu na systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli portálů a aplikací, s provozovateli dohledů a s provozovateli IS při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.</p> <p>Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není požadavek možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.</p> <p>3. úroveň podpory</p> <p>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, má vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí.</p>			

Priority požadavků					
Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. O klasifikaci priority rozhodují pracovníci Objednatele. Priorita požadavků je stanovena dle následující tabulky:					
Naléhavost	Dopad				
	Plošný	Skupinový	Individuální		
Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému.	Priorita 1	Priorita 1	Priorita 2		
Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá z poskytovaných služeb systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 2		
Žádost o součinnost a/nebo podání informace (dotaz, vysvětlení)	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 3		
Realizace drobných konfiguračních změn a úprav bez zásahu do zdrojového kódu. Servisní požadavky, opravy dat schválené vlastníkem dat.	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 3		
Parametry SLA					
Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku		
			1	2	3
PRODUKCE	5 x 9 (7 – 16 h)	Odpověď	0,5	1	1
		Vyřešení	24 hodin	48 hodin	20 kalendářních dní
Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabín					
Detaily služby					
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabín, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory.</p> <p>Poskytovatel se zavazuje, že poruchy odstraní do dvacetičtyřhodin (24) hodin v případě priority 1 a do 48 hodin v případě priority 2 od jejich nahlášení v pracovních dnech. Pokud je porucha nahlášena v pátek po 16.00 hod. či mimo pracovní dny, dvacetičtyřhodinová (24) případně 48mi hodinová (priorita 2) lhůta na odstranění poruch začíná běžet ráno v 7.00 hod. prvního následujícího pracovního dne. U bezpečnostních incidentů platí obdobně.</p>					
<p>2. úroveň podpory</p> <p>Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení.</p> <p>Provádí diagnózu a vyšetření a následně odstranění bezpečnostního incidentu nebo slabiny a posuzují je z hlediska dopadu na ostatní systémy. Spolupracují, s provozovateli souvisejících systémů, aplikací a technologií při řešení bezpečnostních incidentů a slabín napříč těmito systémy. Rozhodují o předání bezpečnostního incidentu nebo slabín k řešení dalším řešitelským skupinám. Dále pracovníci na této úrovni předávají bezpečnostní incidenty a slabiny, které nejsou schopni vyřešit na své úrovni, k řešení na 3. úroveň podpory, a to bezodkladně.</p>					
<p>3. úroveň podpory</p> <p>Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování bezpečnostních incidentů nebo slabín. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů a slabín napříč těmito systémy.</p> <p>Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně.</p>					
Parametry SLA					
<p>Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v SD Objednatele.</p> <p>V případě urgentního bezpečnostního incidentu s prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu.</p>					

Dopad					
<p>Vysoký – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. • Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč. • Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké. • Došlo ke zraněním. • V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. 					
<p>Střední - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. • Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. • Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč. • Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké. • V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. 					
<p>Nízký - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. • Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. • Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč. • Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální. • V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií. 					
Tabulka pro stanovení priorit					
Naléhavost	Dopad				
	Vysoký	Střední	Nízký		
<p>Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. • Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci. • Rychlou reakcí lze zabránit, aby se z malého incidentu stal incident velký. • V případě bezpečnostní slabiny bezprostředně hrozí tato úroveň naléhavosti. 	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3		
<p>Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem výrazně narůstají. • V případě bezpečnostní slabiny hrozí tato úroveň naléhavosti. 	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 3		
<p>Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem jen nepatrně narůstají. • Uživatelé nemohou dokončit práci, která není naléhavá. • V případě bezpečnostní slabiny by mohlo dojít k hrozbě této úrovně naléhavosti. 	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 3		
Parametry SLA					
Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku		
			1	2	3
Produkce	5 x 9 (7 – 16 h)	Odpověď	0,5	1	1
		Vyřešení	24 hodin	48 hodin	20 kalendářních dní

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb pro „Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory“ a „Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin“

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení reakční doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,0004 \times ZC$$

SLSUP Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy požadavku zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu požadavku, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro odpověď nebo vyřešení) uvedené v tabulce výše

PRIO Priorita požadavku

ZC Základní cena

Příklad výpočtu: Počet minut prodlení s vyřešením jednoho případu požadavku (PMIN) je 10, Priorita požadavku je 2. Výše Základní ceny je 100.000 Kč. Sleva z ceny činí: $(10/2) * 0,004 * 100000 = 200$ Kč.

Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy požadavků dle tohoto katalogového listu za Vyhodnocovací období se stanoví jako suma všech slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSLSUP = \sum SLSUP_x$$

CSLSUP Celková sleva z ceny za Vyhodnocovací období za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývající z tohoto katalogového listu

SLSUP_x Dílčí slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení

Doplňující informace

Způsob dokladování a vyhodnocování

Měsíční přehled požadavků z SD Objednatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času odpovědi a data a času vyřešení.

Maximální počty incidentů produkčního prostředí**Parametry SLA:**

Celkové maximální počty incidentů produkčního prostředí (incidentem určité priority se rozumí incident splňující kritéria požadavku příslušné priority dle definice uvedené v rámci služeb „Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory“ a/nebo „Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin“) jsou stanoveny takto:
 maximální počet incidentů priority 1 je 3 incidenty;
 maximální počet incidentů priority 2 je 7 incidentů;
 maximální počet incidentů priority 3 je 15 incidentů.

Jedná se o počty za Vyhodnocovací období.

Způsob vyhodnocení celkového maximálního počtu incidentů

V případě, že **celkový počet incidentů produkčního prostředí** (incidentem určité priority se rozumí incident splňující kritéria požadavku příslušné priority dle definice uvedené v rámci služeb „Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory“ a/nebo „Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin“) převyšuje ve Vyhodnocovacím období maximální počet stanovený výše, má Objednatel právo na slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$PIP = PIP1 + PIP2 + PIP3$$

PIP1

Maximální počet incidentů priority 1 je 3 incidenty

$$PIP1 = (\text{počet incidentů „priority 1“} - 3) \times 0,2 \times ZC$$

PIP2

Maximální počet incidentů priority 2 je 7 incidentů

$$PIP2 = (\text{počet incidentů „priority 2“} - 7) \times 0,05 \times ZC$$

PIP3

Maximální počet incidentů priority 3 je 15 incidentů $PIP3 = (\text{počet incidentů „priority 3“} - 15) \times 0,02 \times ZC$					
ZC Základní cena					
Měření a vyhodnocení dostupnosti příslušného měřeného rozhraní.					
Rozhraní je dostupné pro všechny koncové uživatele a poskytuje kompletní sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).					
Parametry SLA					
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SDo) (%)	Odezva (O)/ Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)	
PRODUKCE	5 x 9 (7 – 16 h)	98,0	3 / 12	80	
Způsob kontroly dostupnosti					
Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti níže uvedeného rozhraní.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	ID KL rozhraní / Označení scénáře*	Úroveň služby	VR
ESP1	Espis produkce	Aplikace je dostupná	ESPIS01	1	1
Měřicí body a výpočet ukazatelů					
Dostupnost (D)	Testovací scénáře připraví Poskytovatel a předá je objednateli k odsouhlasení.				
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat dostupnost systému a Významných funkcionalit rozhraní. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní. Dodavatel připraví endpointy umožňující monitoring chodu aplikace http dotazy.				
Dostupnost (D) dosažená v rámci Vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:					
$D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$					
D Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo TS Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TV Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD Objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.					
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:				
	$O = \max(OK)$				
O Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře OK Odezva dílčího kroku scénáře					
V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je					

	vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).
Podíl odezvy v limitu (PO)	<p>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:</p> $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ <p>PO Podíl odezvy v limitu v rámci Vyhodnocovacího období v procentech TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci Vyhodnocovacího období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.</p>
Způsob dokladování	
Výpis monitorovacího nástroje Objednatele, SD.	
Způsob vyhodnocení	
<p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo), tzn. v případě, že dosažená hodnota Dostupnosti (D) za Vyhodnocovací období je nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SPD = (SDo - D) \times VR \times ZC \times 3$ <p>SPD Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SDo) za Vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru SDo Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo D Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo VR Koeficient významu rozhraní = 1 ZC Základní cena</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za Vyhodnocovací období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (SPO), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 1$ <p>SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za Vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru SPO Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo PO Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo VR Koeficient významu rozhraní = 1 ZC Základní cena</p>	
<p>Celková výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění smluvního parametru Dostupnosti (SDo), nesplnění parametru podílu odezvy (SPO) a za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývajících z tohoto katalogového listu (CSLSUP).</p> $SP = SPD + SLPO + CSLSUP + PIP$ <p>SP Celková sleva z ceny za Vyhodnocovací období SPD Souhrnná sleva z ceny za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SDo) SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za Vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru CSLSUP Celková sleva z ceny za Vyhodnocovací období za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývajících z tohoto katalogového listu PIP Celková sleva z ceny za překročení maximálního počtu incidentů pro produkční prostředí</p>	

Aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu systému Objednatele.	
Činnost	Frekvence
Kontrola logů	Týdenní báze
Kontrola funkcionalit	Denní báze
Pravidelná kontrola datové integrity	Týdenní báze
Účast na pracovních týmech Objednatele	Měsíční báze (Maximálně 4 h)
Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Měřicí body	<p>Měřicími body jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Výkaz práce • Prohlášení o aktuálnosti prostředí • SD Objednatele, (činností označené **) • Úložiště provozní dokumentace Objednatele (činností označené ***)
Doplnující informace	
Způsob dokladování a vyhodnocování	Záznamy v uvedených měřicích bodech.

2 ID: Espis02

OZNAČENÍ SLUŽBY	e-spisADH	TYP KL:	AD HOC
Název služby	Rozvoj systému		
Zkrácený popis služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit dodavatele na základě Požadavku Objednatele		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
Aplikačně specifické služby			
<p>Služba rozvoj systému a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje Objednatelem. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele k provádění úprav systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času a k dalším činnostem dle zadání Objednatele. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. Nasazení na testovací prostředí. Součinnost při testování a akceptaci. Nasazení z testovacího na produkční prostředí. Aktualizaci dokumentace (pokud neexistuje dokumentace kterou lze aktualizovat, pokud ne tak i její vytvoření) Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav. Post implementační podpora (dočasná) Provozní podpora v případě změny navyšující rozsah paušálních činností Konzultační služby Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů, tj. zejména nastavování hodnot systémových číselníků a nastavování a sledování konfiguračních parametrů dle požadavků Objednatele nebo dle provozních potřeby systému. Poskytování podpory na místě (on-site) Aktualizace provozního a testovacího prostředí IS na poslední verzi, včetně otestování funkčnosti (instalace nových verzí). Ruční pravidelné či nárazové spuštění dávkových úloh 			

p. Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována a předávána na základě akceptačního protokolu.

3 Dokumentace

Poskytovatel se zavazuje aktualizovat dostupnou aplikační, provozní a bezpečnostní dokumentaci k systému, ke kterému se Služby vztahují.

Poskytovatel je povinen předat Objednateli aktualizovanou kompletní dokumentaci nejpozději jednou za 3 měsíce se zahrnutím všech změn. Nenastane-li v relevantním období skutečnost odůvodňující provedení změny, bude předána poslední aktuální verze. Poskytovatel je dále povinen předat aktualizaci dokumentace s každou novou verzí systému, a to 14 kalendářních dnů od provedení předmětné změny. Poskytovatel je dále povinen na základě výzvy Objednatele předat kompletní aktualizovanou dokumentaci do 14 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele.

Dokumentace bude předávána způsobem, na kterém se strany dohodnou.

Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.

Poskytovatel jednou měsíčně dodá Objednateli potvrzení o aktuálnosti prostředí. Potvrzení bude obsahovat:

- a) seznam aktuálně instalovaných verzí všeho software a komponent potřebných pro chod systému, ke kterému se Služby vztahují;
- b) seznam aktuálně dostupných verzí všeho software a komponent potřebných pro chod systému, ke kterému se Služby vztahují;
- c) plán aktualizace testovacího a provozního prostředí na nové verze na následující měsíc.

4 Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

4.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činností;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností:
 - podporu uživatelům;
 - běžnou servisní činnost;
 - úpravy systému.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

5 Odstávky

Odstávka systému podléhá předchozímu schválení Objednatelem. Poskytovatel je povinen vyžádat si souhlas Objednatele v přiměřeném časovém předstihu.

6 Ostatní ustanovení

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

Provozní doba rozhraní / Provozní doba podpory:

5 x 9 (7 – 16 h) znamená pondělí až pátek od 7:00 hod do 16:00 hod.

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

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

Doba odpovědi je rozdíl v čase mezi předáním požadavku a dobou potvrzení jeho přijetí.

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

Poskytovatel je povinen přistupovat do Servicedesku objednatel a řešit přidělené požadavky v tomto systému.

7 Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí přílohy č. 1 Smlouvy.

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

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 ServiceDesku Objednatele, který je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.

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

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

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

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

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

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

Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

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.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než Základní cena, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Paušálních služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy. V případě, že by výše slevy přesáhla cenu Paušálních služeb za zbývající dobu účinnosti této Smlouvy, považuje se takový postup Poskytovatele za zvlášť závažné porušení smluvní povinnosti a Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi vypočtenou výší slevy a cenou za poskytnuté Služby.

Případné odstoupení Objednatele od Smlouvy nemá vliv na již vzniklé oprávnění Objednatele požadovat poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb ani smluvní pokuty.

Specifikace softwaru:

e-SPIS

verze: 2.36

datum:

Aplikační programové vybavení e-spis:

- a) Modul spisová služba
- b) Modul elektronická podatelna pro e-mailová podání
- c) Modul elektronická podatelna datových zpráv
- d) Modul elektronického podpisu
- e) Modul důvěryhodnosti
- f) Modul konverze do výstupního formátu
- g) Modul spisovna
- h) Modul výpravna
- i) Modul REX
- j) Modul eIDAS

Příloha č. 2
Souhrnná cenová tabulka

Položka	Cena bez DPH v Kč	DPH 21 %	Cena s DPH v Kč
Cena za Paušální služby za 1 kalendářní měsíc	xxx	xxx	xxx
Celková cena za Paušální služby za 24 kalendářních měsíců	xxx	xxx	xxx

Položka	Cena bez DPH v Kč	DPH 21 %	Cena s DPH v Kč
Cena za 1 hodinu Ad hoc služeb	xxx	xxx	xxx
Cena za 1200 hodin Ad hoc služeb*	xxx	xxx	xxx

* Cena Ad hoc služeb bude vždy hrazena dle na rozsahu skutečně poskytnutých hodin Ad hoc služeb

Položka	Cena bez DPH v Kč	DPH 21 %	Cena s DPH v Kč
Celková maximální cena**	4 927 800,00	1 024 838,00	5 962 638,00

** Jedná se o součet cenových položek Celková cena za Paušální služby za 24 měsíců a Cena za 1200 hodin Ad hoc služeb

Příloha č. 3
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Pavel Škeřík
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3
E-mail	p.skerik@spucr.cz
Telefon	729 922 416

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Barbora Kopřivová
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3
E-mail	b.koprivova@spucr.cz
Telefon	729 922 168

ve věcech metodických:

Jméno a příjmení	Bc. Jan Gerber
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3
E-mail	j.gerber@spucr.cz
Telefon	729 922 256

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

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

ve věcech technických a realizačních:

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

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

Osoby oprávněné jednat ve věcech 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, objednávat Ad hoc služby a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Osoby oprávněné jednat ve věcech metodických 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. Nejsou oprávněni objednávat Ad hoc služby.

Příloha č. 4
Seznam poddodavatelů

Dodavatel plní zakázku samostatně, bez poddodavatelů.

Příloha č. 5
Realizační tým Poskytovatele

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Pozice	
Jméno a příjmení	xxx
Adresa	xxx
E-mail	xxx
Telefon	xxx
Fax	xxx

Příloha č. 6

Žádost o zřízení přístupu do VPN SPÚ pro externího pracovníka

Tímto vás žádám o zřízení VPN (Virtual Private Network) k LAN SPÚ na základě platného smluvního vztahu s SPÚ.

Identifikace uživatele:

Jméno:		Název společnosti:	
Příjmení:		Odbornost:	
E-mail:		Telefonní číslo (pro ověřovací SMS):	

Doba, na kterou je VPN požadováno:	Datum od	Datum do (není delší než platnost smlouvy)

Důvod zřízení VPN:

- 1.
- 2.

Požadovaný přístup k prostředkům:

- 1.
- 2.

Uživatel VPN SPÚ se zavazuje k dodržování níže uvedených podmínek:

- Klient pro připojení k VPN je provozován pouze na výrobcem klienta stanových operačních systémech.
- Operační systém používaný k provozování VPN klienta je podporovaný svým výrobcem, ve stable verzi, aktualizovaný a s instalovanými posledními dostupnými service packy, hotfixy, záplatami apod.
- Na zařízení používaném pro VPN je provozován a pravidelně aktualizován antivirový software, a je-li dostupný, je též provozován personální firewall.
- Uživatel nikdy nepoužívá pro VPN a ověřovací SMS zprávy stejné zařízení.
- Uživatel neposkytuje své přihlašovací údaje, ani neumožňuje přístup k VPN jiným osobám, a chrání své přihlašovací údaje a zařízení používané pro VPN před zneužitím a odcizením.
- Jakékoliv podezření na možnost zneužití přístupových údajů nebo ztrátu či odcizení zařízení používané pro VPN neprodleně hlásí na SPÚ – e-mail: odd.bezpecnosti@spucr.cz.
- Uživatel využívá VPN pouze k účelům stanoveným smlouvou nebo touto žádostí.
- Uživatel je odpovědný za případné škody, které mohou při nedodržení těchto podmínek vzniknout.

Datum a podpis uživatele:

Poznámka: Tuto žádost, podepsanou elektronicky uznávaným elektronickým podpisem uživatele nebo scan s ručním podpisem uživatele, vkládá do ServiceDesku objednatel externí služby.

Plná moc pro: xxx