

Servisní smlouva
Service Level Agreement
„Zavedení Dokument management systému SÚSPK v rámci
dotačního projektu: Rozvoj Geoportálu a Zavedení Dokument
management systému SÚSPK“
(dále jen „Smlouva“)

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů („občanský zákoník“)

Číslo smlouvy Zákazníka: 8500010690
Číslo smlouvy Poskytovatele: 202512001-1
Reg. č. projektu: CZ.06.01.01/00/22_009/0003322 (dále jen „projekt“)

Smlouva je uzavřena na základě výsledku otevřeného řízení veřejné zakázky evidované na profilu
zadavatele pod systémovým číslem: P25V00000396 (dále jen „zadávací řízení“)

Níže uvedené smluvní strany:

Správa a údržba silnic Plzeňského kraje, příspěvková organizace

zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn.: Pr 737 vedenou u Krajského soudu v Plzni

sídlo: Koterovská 462/162, Koterov, 326 00 Plzeň

IČO: 72053119 DIČ: CZ72053119

telefon: [redacted] e-mail: [redacted]

bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s., č. ú. 5146600001/5500

Zastoupená Ing. Jiřím Velíškem, generálním ředitelem

(„Zákazník“)

a

Institut průmyslového managementu, spol. s r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku: sp. zn. C 3961 vedená u Krajského soudu v Plzni

sídlo: Samaritská 199/16, Doudlevce, 301 00 Plzeň

IČO: 48365700

DIČ: CZ48365700

telefon: [redacted]

e-mail: [redacted]

bankovní spojení: ČSOB, č.ú. 275757133/0300

Zastoupená Ing. Petrem Sunkem, jednatelem

(„Poskytovatel“)

(Zákazník a Poskytovatel dále společně jen „**Smluvní strany**“ nebo „**Strany**“)
uzavřely dnešního dne tuto Smlouvu.

1. Preambule

Poskytovatel a Zákazník uzavřeli Smlouvu o dílo, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele provést pro Zákazníka jakožto objednatele dílo spočívající v implementaci a integraci nového softwarového řešení DMS poskytujícího funkcionalitu pro zpracování, sdílení a správu elektronického obsahu využívaného pro podporu procesů silničního hospodářství Správy a údržby silnic Plzeňského kraje (dále jen „**Dílo**“ nebo „**DMS**“). Vzhledem k tomu, že Zákazník má zájem o dlouhodobý provoz Díla, uzavírají Poskytovatel a Zákazník současně se Smlouvou o dílo tuto Smlouvu.

2. Vysvětlení pojmů

2.1 Vybrané pojmy

Pro účely této Smlouvy mají níže uvedené pojmy tento význam:

POJEM	VÝZNAM
Aplikace	znamená Softwarové aplikace uvedené v Příloze 1 této Smlouvy, ohledně kterých Poskytovatel poskytuje Služby dle této Smlouvy.
Čas na reakci (reaction time)	je definován jako interval mezi oznámením Incidentu do Portálu podpory Zákazníkem a odesláním potvrzení Poskytovatele o zahájení prací na řešení Incidentu (<i>Poznámka: v Portálu podpory je zahájení poskytování Služby Poskytovatelem identifikováno nastavením stavu In Progress</i>)
Čas na řešení (resolution time)	je definován jako časový interval mezi Oznámením o Incidentu a Odstraněním Incidentu.
Člověkodén, také MD	se rozumí 8 pracovních hodin jednoho pracovníka Poskytovatele
Dokumentace	se rozumí podkladové materiály k řešení DMS, například instalační příručka, administrátorská příručka, provozní příručka, podklady školení, dokumentace skutečného provedení, popis zdrojových kódů, popis datového modelu a transformací, evidence incidentů, vad a řešení, změnové požadavky, protokoly, atp.
Dostupnost díla	má význam, který je stanovený v odst. 1.3.4 přílohy č. 1 této smlouvy
Dostupnost podpory	se rozumí časový interval, kdy jsou Služby podpory (viz kap. 6 této Smlouvy) poskytovány Zákazníkovi. Mimo interval Dostupnosti služby podpory nejsou poskytovány a nelze aplikovat případné lhůty na reakci nebo na vyřešení, pokud se Smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak. Výjimkou jsou služby podpory při plánovaném výpadku.

POJEM	VÝZNAM
Eskalační procedura	znamená postup, v jehož rámci budou zástupci Smluvních stran v dobré víře hledat způsob odstranění vzájemných rozporů souvisejících s poskytováním Služeb; podrobnosti stanoví Příloha č.4 Eskalační procedura a kontakty pro poskytování Služeb
Hodina	pro stanovení lhůt časový úsek o délce 60 minut, jehož běh začíná kdykoliv v rozmezí 0:00 až 24:00.
Change management (řízení změn)	představuje proces odpovědný za řízení životního cyklu všech změn, umožňující realizaci prospěšných změn při minimálním narušení IT služeb Zákazníka.
Incident	znamená odchylku od standardního / očekávaného chování podporovaného řešení a způsobuje či může způsobit snížení kvality nebo nedostupnost podporovaného řešení z pohledu provozních potřeb Zákazníka. Jednotlivé kategorie Incidentu jsou specifikovány v Příloze 1 této Smlouvy, přičemž kategorii Incidentu s konečnou platností určuje Zákazník. Za Incident nebudou považovány takové odchylky, které jsou řešitelné Zákazníkem na úrovni L1, a to bez ohledu na to, zda je Zákazník skutečně vyřeší či nikoliv.
Incident Management (správa incidentů)	představuje proces, který odpovídá za správu životního cyklu všech Incidentů. Správa incidentů zajišťuje, aby normální provoz Podporovaného řešení fungoval tak rychle, jak je to možné, a aby byl minimalizován dopad na činnosti Zákazníka.
Maximální odezva	doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné.
MD (Man-Day, Manday)	tzv. člověkodenní je pracovní čas jedné osoby odpovídající jednomu pracovnímu dni, tedy typicky 8 hodin, může to být ale také více nebo méně, podle zvyklostí.
Nedostupnost	překročení doby Maximální odezvy pro dané rozhraní.
Odezva	doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní, viz příloha č. 5 odstavec 1.1 této smlouvy.
Odstranění incidentu	znamená obnovení funkce podporovaného řešení do stavu, který je v souladu se Smlouvou o dílo. Odstranění incidentu bude Zákazníkovi oznámeno prostřednictvím Portálu podpory.
Oznámení o incidentu	znamená zadání Incidentu do Portálu podpory Zákazníkem za podmínek stanovených v odstavci 6.3 této Smlouvy.

POJEM	VÝZNAM
Plánovaný výpadek	znamená záměrné přerušení nebo omezení provozu Aplikace nebo Software za účelem poskytnutí Služeb. Plánovaný výpadek nebude považován za Incident. Poskytovatel je oprávněn provést Plánovaný výpadek po dohodě se Zákazníkem, a to v době mezi 21:00 a 06:00 hodinou v pracovní dny, nebo kdykoliv mimo pracovní dny.
Pracovní den	pracovní dny jsou dny mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků (dnů pracovního klidu).
Pracovní doba	doba v rámci Pracovního dne od 8:00 do 17:00 h.
Pracovní hodina	hodina, která začíná a končí v pracovní době. Běh lhůty určené podle pracovních hodin se při skončení pracovní doby přerušuje.
DR (Disaster Recovery)	představuje strategii pro zajištění obnovy IT služeb po živelních pohromách a katastrofách a jiných situacích ztráty velké části nebo celého IT řešení. Jde o předem připravený scénář, který vede k co nejrychlejší obnově celé infrastruktury například přechodem na provoz v geografické záloze řešení.
Plnění	znamená plnění Poskytovatele tak, jak je definováno v příslušném SoW poskytnuté na základě Změnového řízení nad rámec Odstraňování incidentů.
Standardní software	znamená standardní softwarový produkt třetí strany, který není speciálně vytvořený Poskytovatelem pro Zákazníka. Standardní software obsahuje soubor instrukcí tvořících program nebo postup nebo jiné informace včetně databází. Jedná se o software, který je většinou dodáván jako funkční celek tzv. krabice (např. operační systémy, databázové systémy, atp.). Podporu pro Standardní software poskytuje většinou jeho výrobce či jím určená osoba.
Standardní software zákazníka	virtualizované prostředí - Windows Server (2016), MS SQL Server (2016).
Podporované řešení	znamená komponenty a prostředí, ke kterým Poskytovatel poskytuje Služby podpory a které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
Provozované řešení	znamená komponenty a prostředí, ke kterým Poskytovatel poskytuje Služby provozu. Tyto komponenty a prostředí jsou totožné s Podporovaným řešením.
Portál podpory	znamená aplikaci Poskytovatele dostupnou definovaným uživatelům Zákazníka pro hlášení Incidentů Poskytovateli, která

POJEM	VÝZNAM
	umožňuje předávání doplňujících podkladů a informací a komunikaci o průběhu řešení případů. Součástí portálu podpory je také SPOC (Single Point of Contact), který je k dispozici na telefonu.
Release management (správa releasů)	představuje proces odpovědný za plánování, načasování a řízení sestavení, testování a nasazení Plnění.
Skupina zákazníka	znamená osoby, které jsou (i) Zákazníkem ovládány, (ii) které jsou ve vztahu Zákazníkovi v pozici zřizovatele nebo (iii) osoby, které mají stejného zřizovatele jako Zákazník.
Služby	znamená souhrnné označení pro plnění, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi a které je blíže upřesněno v odst. 4.1 této Smlouvy.
Softwarová aplikace, Software	je počítačový program vytvořený (nastavený a vyvinutý) Poskytovatelem pro Zákazníka jako součást Díla dle Smlouvy o dílo. Softwarová aplikace není standardním softwarovým produktem (Standardní software).
SoW	znamená písemnou dohodu Smluvních stran, ve které budou specifikovány podrobnosti poskytnutí Služby udržitelnosti nebo Služby Rozvoje.
Standardní software	je softwarová aplikace vytvořená a poskytovaná třetí stranou (výrobce SW)
Úroveň L1 Level 1	znamená uživatelskou podporu zajištěnou Zákazníkem, která zahrnuje přebírání a řešení běžných zdokumentovaných incidentů, problémů a dotazů od koncových uživatelů. Úkolem L1 podpory je získání informací od koncového uživatele, na základě kterých lze příčinu incidentu, problému rovnou odstranit nebo předat na řešení na úrovni L2 podpory.
Úroveň L2 Level 2	znamená technickou podporu zajištěnou Poskytovatelem, který provozuje dané řešení a který má provozní odpovědnost, to znamená, že zajišťuje řešení incidentů a problémů nevyřešitelných na úrovni L1 podpory. Cílem L2 podpory je zprovoznit dané řešení tak, aby poskytovalo požadovanou funkcionalitu Zákazníkovi. Technická podpora této úrovně vyžaduje detailní technické a procesní znalosti celého řešení. V případě, že není možné v rámci podpory L2 daný incident vyřešit, je řešení eskalováno na podporu úrovně L3.
Úroveň L3 Level 3	znamená technickou podporu zajištěnou Poskytovatelem, a představuje nejvyšší úroveň podpory pro řešení těch

POJEM	VÝZNAM
	nejobtížnějších Incidentů, včetně provádění hloubkových analýz a řešení extrémních případů.
Vada	je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Provozovaného řešení a vlastnostmi, které jsou pro ně stanoveny v předané Dokumentaci. Jako závazný popis vlastností, ve kterém se ověřuje případný rozpor, je vždy poslední, oběma stranami této Smlouvy akceptovaná verze Dokumentace závazně popisující aktuální vlastnosti Software, Aplikace DMS nebo její části. Poskytovatel se zároveň zavazuje udržovat a předávat Zákazníkovi Dokumentaci, která reflektuje veškeré zapracované a akceptované změny v DMS.
Vyhodnocovací období	se rozumí období jednoho kalendářního měsíce poskytování Služeb.
Výsledek	znamená výsledek poskytování Služeb, kterým může být zejména počítačový program nebo počítačový kód.
Workaround	znamená alternativní řešení Incidentu spočívající v odstranění nebo omezení jeho nepříznivých dopadů bez vyřešení příslušné Vady. Workaround může mít povahu rovněž změny užívání Díla nebo uplatnění jiných prostředků, které nesouvisejí s Dílem.

2.2 Výkladová ustanovení

Nadpisy článků a odstavců této Smlouvy jsou použity pouze pro usnadnění orientace v textu a nemají sloužit pro výklad příslušných ustanovení Smlouvy. Kdykoliv to bude odpovídat kontextu, pak jednotné číslo bude zahrnovat číslo množné a opačně.

3. Předmět a účel Smlouvy

3.1 Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi za úplaty a za dále stanovených podmínek provozní, servisní a konzultační služby specifikované v této Smlouvě, zejména v Příloze 1 této Smlouvy („**Služby**“). Zákazník se zavazuje za řádně poskytnuté Služby zaplatit sjednanou odměnu ve výši a způsobem sjednanými níže. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že předmětem této Smlouvy je poskytování Služeb výhradně ve vztahu k Dílu, které vzniklo na základě Smlouvy o dílo.

3.2 Účel Smlouvy

Účelem této Smlouvy je zajištění řádného bezporuchového a nepřerušného provozu Díla a jeho další rozvoje tak, aby sloužilo po celou dobu trvání této Smlouvy k účelu definovanému Smlouvou o dílo.

4. Specifikace poskytovaných Služeb

4.1 Rozsah Služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za podmínek sjednaných v této Smlouvě a jejich přílohách. Služby spočívají v:

- (a) provoz a správa Aplikace DMS na hardware a infrastrukturu Poskytovatele,
(„**Služba provozu a správy**“);
- (b) identifikace, řešení a odstraňování Incidentů, služba Help Desk, Hotline podpora
(„**Služba podpory**“);
- (c) průběžná aktualizace Provozovaného řešení zohledňující opravy, úpravy a nové verze Standardního software a okolnosti, které vznikly po akceptaci Díla („**Služba udržitelnosti**“);
- (d) rozvoj Provozovaného řešení nad rámec její průběžné aktualizace („**Služba rozvoje**“);
- (e) řešení dalších požadavků Zákazníka („**Ostatní služby**“).

4.2 Využití třetích osob

Poskytovatel může pro poskytování Služeb použít třetích osob dle svého uvážení, v takovém případě však za Služby odpovídá, jako by je poskytoval sám. V případě užití třetích osob je Poskytovatel povinen na vyžádání bez zbytečného odkladu sdělit Zákazníkovi identifikační údaje třetích stran podílejících se na Plnění a rozsah Plnění jim svěřeného. Zákazník bude oprávněn odmítnout konkrétní třetí stranu (poddodavatele), pokud Poskytovateli prokáže, že pro to existuje vážný důvod; Zákazník není oprávněn toto právo zneužívat.

4.3 Kvalita Služeb

Poskytovatel zaručuje, že Služby poskytnuté na základě této Smlouvy, budou provedeny s vynaložením odborné péče, znalostí a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a příslušnými technickými normami.

4.4 Místo plnění

Služby budou poskytovány v sídle Poskytovatele nebo v sídle Zákazníka dle služby, typu Incidentu a potřeb pro jeho vyřešení, a to dle domluvy Zákazníka a Poskytovatele.

4.5 Součinnost Zákazníka

Zákazník je povinen na svůj náklad zajistit Poskytovateli:

- (a) datovou konektivitu pro zřízení vzdáleného připojení do prostředí Zákazníka;
- (b) úložiště s dostatečnou kapacitou pro ukládání periodických záloh (aktuální a dvě předchozí);
- (c) odpovídající kapacity svých pracovníků, kteří budou mít znalosti potřebné pro poskytování služeb podpory na úrovni L1;
- (d) odpovídající součinnost pro plnění služeb změn a rozvoje.

4.6 Běh lhůt

Čas na reakci, Čas na řešení a termín dodání Plnění uvedený v SoW neběží po dobu, respektive se prodlužuje o dobu:

- (a) kdy Zákazník neposkytuje součinnost;
- (b) trvání případu Vyšší moci;
- (c) která je nutná k překonání následku některého z případů uvedených výše;
- (d) mimo Dostupnost podpory.

5. Služba provozu a správy

5.1 Provoz

Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu Aplikace zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby (zajištění provozu, dostupnosti díla a funkčnosti Aplikace DMS) zejména:

- (a) Provoz celkového prostředí řešení formou SaaS.
- (b) Vyhodnocování skutečných odezev jednotlivých systémů v rámci hlášení incidentů, jejichž předmětem jsou problémy s odezvami.
- (c) Součinnost s dodavateli infrastruktury, Standardního software a dalších aplikací a poskytnutí know-how k napojení Aplikace.
- (d) Předkládání návrhů na optimalizaci služby provozu.

5.2 Správa

- (a) Zajištění bezpečnosti infrastruktury, aplikací a informací.
- (b) Zálohování Provozovaného řešení.
- (c) Zálohování datového obsahu řešení.
- (d) Archivace datového obsahu řešení.
- (e) Obnova řešení ze záloh včetně datového obsahu.

(f) Monitoring infrastruktury a dostupnosti díla

5.3 Bezpečnostní záloha

- (a) Poskytovatel se zavazuje vytvořit a udržovat lokální záložní kopii datového obsahu Provozovaného řešení na úložišti poskytnutém Zákazníkem.
- (b) Aktualizace dat této zálohy bude prováděna minimálně 1 krát za kalendářní čtvrtletí, budou uchovávány aktuální a dvě předchozí zálohy.

5.4 Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání, bezpečnostní incidenty a katastrofické situace pokrývané procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány bezpečnostních testů, BCP (Business Continuity plan) a DRP (Disaster recovery plan) takto:

- Plán bezpečnostních testů definuje rozsah a způsob provádění testů zabezpečení podporovaného řešení
- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele
- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů

Plány jsou vypracovány ve spolupráci se Zákazníkem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace.

Poskytovatel otestuje účinnost a úplnost těchto plánů minimálně jednou za 12 měsíců. Výsledky testů zdokumentuje v protokolu o provedení testů, který předloží k odsouhlasení Zákazníkovi jako součást plnění Služby provozu a správy.

5.5 Odměna za Službu provozu a správy

Po dobu běhu záruční doby poskytnuté Zákazníkovi na základě Smlouvy o dílo bude Služba provozu a správy poskytována Zákazníkovi bezúplatně.

6. Služba podpory

6.1 Služba podpory

V rámci Služby podpory bude Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi:

- (a) řešení Incidentů na úrovni L2 a L3 dle odstavce 1.2.2 Přílohy 1 této Smlouvy, a to při dodržení parametrů, které stanoví odst. 1.3 Přílohy 1 této Smlouvy a
- (b) odstraňování Problémů na úrovni L2 a L3 dle Přílohy 1 této Smlouvy.

6.2 Dostupnost podpory

Službu podpory bude Poskytovatel poskytovat po celou dobu trvání této Smlouvy v intervalu (čase) Dostupnosti podpory.

Interval dostupnosti podpory je dán Pracovní dobou.

6.3 Oznámení o incidentu

Poskytovatel bude odstraňovat Incidenty na základě Oznámení o incidentu s využitím kontaktních údajů uvedených v Eskalační proceduře. Řádné Oznámení o Incidentu musí splňovat obsahové náležitosti specifikované v Příloze č. 1. Čas na řešení počíná běžet od doručení úplného Oznámení o Incidentu do Portálu podpory, přičemž rozhodující je okamžik uvedený v rámci Portálu podpory.

Incidenty kategorie A - Kritická, z důvodu urychlení jejich vyřešení, nahlásí Zákazník vždy nejdříve telefonicky a následně, bez zbytečného odkladu prostřednictvím Oznámení o incidentu, přičemž toto oznámení bude považováno za uskutečněné i v případě, kdy se Zákazníkovi nepodařilo spojit s žádnou příslušnou osobou uvedenou v Příloze č. 3 této Smlouvy. I v takovém případě se počítá Čas na řešení od doručení Oznámení o Incidentu.

6.4 Vysvětlení Oznámení o Incidentu

Bez ohledu na jiná ujednání této Smlouvy platí, že v případě, že z Oznámení o Incidentu není zřejmé, v čem Incident spočívá, je Poskytovatel povinen vyžádat od Zákazníka upřesnění, přičemž Čas k řešení začne běžet až od doručení objasnění Oznámení o Incidentu.

6.5 Okamžik odstranění Incidentu

Za okamžik Odstranění incidentu je považován okamžik, kdy Poskytovatel prostřednictvím Portálu podpory příslušný Incident označí za zavřený. Pokud Zákazník do 8 pracovních hodin po označení odstranění Incidentu nezpochybní Odstranění incidentu, platí, že Incident byl odstraněn. Pokud Zákazník a Poskytovatel nedojdou k souladu v otázce, zda došlo k Odstranění incidentu, bude uplatněna Eskalační procedura.

6.6 Odměna za Službu podpory

Po dobu běhu záruční doby poskytnuté Zákazníkovi na základě Smlouvy o dílo bude Služba podpory poskytována Zákazníkovi bezúplatně.

7. Služba udržitelnosti

7.1 Služba udržitelnosti

V rámci Služby udržitelnosti bude Poskytovatel provádět dílčí úpravy Provozovaného řešení vyvolané externími vlivy (uvolnění nové verze software, legislativní změny, atp.). Službu udržitelnosti bude Poskytovatel poskytovat na základě Změnového řízení.

7.2 Rozsah Služby udržitelnosti

Službu udržitelnosti bude Poskytovatel poskytovat v rozsahu 0,5 MD (půl Člověkodne) měsíčně. V případě, že v daném měsíci nedojde k vyčerpání rezervovaných kapacit, bude nevyužitý počet převeden do dalšího období. Na konci každého roku (12 měsíců) poskytování služeb dle této Smlouvy provede Poskytovatel vyúčtování čerpání kapacit. V případě překročení nečerpaných kapacit za uplynulý rok o více než 3 MD bude mít Zákazník nárok na slevu ve výši součinu ceny za MD dle čl. 1.2 Přílohy č. 2 této Smlouvy a počtu nečerpaných MD. Sleva bude odečtena z celkové ceny za plnění této Smlouvy v měsíci následujícím po měsíci vyúčtování. V případě, že v daném roce dojde k přečerpání rezervovaných kapacit, bude rozdíl odečten od počtu MD rezervovaných pro následující měsíce.

8. Služba rozvoje

8.1 Služba rozvoje

Rozvoj Provozovaného řešení zajistí Poskytovatel v rámci Služby rozvoje, přičemž tuto službu bude poskytovat na základě Změnového řízení.

8.2 Rozsah Služby rozvoje

Službu rozvoje bude Poskytovatel poskytovat v rozsahu, který bude stranami dohodnut individuálně pro jednotlivé změnové požadavky.

9. Záruční doba

9.1 Záruční doba

Na všechny implementované změnové požadavky bude poskytnuta 6 měsíční záruční doba od doby jejich nasazení. Odstraňování případných vad zjištěných v implementovaných změnových požadavcích v průběhu záruční lhůty provádí Poskytovatel na svoje náklady. Pro zajištění transparentnosti Poskytovatel eviduje a reportuje Zákazníkovi kapacity spotřebované pro odstraňování těchto záručních vad, avšak nezahrnuje do vyúčtování a fakturace.

10. Změnové řízení

10.1 Změnové řízení

Změnové řízení znamená proces, v jehož průběhu bude Poskytovatel dodávat Zákazníkovi Plnění, tedy změnu Provozovaného řešení nad rámec Odstraňování incidentů.

10.2 Zahájení Změnového řízení

Zákazník zahájí Změnové řízení odesláním písemného požadavku na úpravu Aplikace („**Poptávka**“). Poptávka musí obsahovat alespoň business zadání a hrubý procesní diagram. Poskytovatel zpracuje do deseti (10) pracovních dnů od obdržení Poptávky analýzu změnového požadavku a předloží návrh řešení („**Nabídka**“). Nabídka bude obsahovat hrubou architekturu, hrubý odhad datového modelu, stručný popis funkcionality řešení, návrhu harmonogramu a časovou náročnost řešení v MD. Zákazník se musí do deseti (10) pracovních dní písemně vyjádřit, zda Nabídku akceptuje či nikoliv. Smluvní strany se mohou rovněž písemně domluvit na prodloužení uvedených termínů, zejména bude-li to potřeba pro upřesnění Poptávky nebo Nabídky.

10.3 Uzavření SoW

Akceptací Nabídky dojde k uzavření SoW. Realizace SoW proběhne v souladu s podmínkami akceptované Nabídky a touto Smlouvou.

10.4 Release management

Release management řídí Poskytovatel a termíny jednotlivých releasů plánuje v předstihu po dohodě se Zákazníkem.

10.5 Akceptace Plnění

Plnění podléhá akceptaci a není-li akceptace upravena odlišně, proběhne následujícím způsobem:

- (a) Plnění předá Poskytovatel Zákazníkovi ve lhůtě sjednané v příslušném SoW.
- (b) Zákazník je oprávněn nejpozději ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předání Plnění vznést námitky, že Plnění nebylo provedeno v souladu s SoW („**Námitky**“). Zákazník je povinen Námitky podrobně odůvodnit a popsat nesoulad Plnění s SoW.
- (c) Poskytovatel je povinen vypořádat řádně a včas vznesené Námitky ve lhůtě sjednané se Zákazníkem od vznesení Námitky a předložit Zákazníkovi Plnění pro opětovné posouzení dle tohoto odstavce.
- (d) Plnění bude považováno za akceptované v případě, kdy (i) Zákazník využije Plnění pro produktivní provoz po dobu delší než deset (10) pracovních dnů, (ii) nevznesne Námitky v souladu s písm. b) výše, nebo (iii) písemně potvrdí akceptaci Plnění. Akceptované Plnění se stává součástí Provozovaného řešení.

10.6 Součinnost Zákazníka

Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli kapacity svých specialistů v rozsahu nezbytném pro zpracování Nabídky. Zákazník je dále povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, která bude nezbytná pro realizaci SoW.

11. Vlastnické právo a právo duševního vlastnictví

11.1 Vlastnické právo

Je-li Výsledkem hmotná věc, nabývá k ní Zákazník vlastnické právo okamžikem jejího předání, nebezpečí škody na ní na Zákazníka přechází ve stejném okamžiku jako vlastnické právo.

11.2 Práva duševního vlastnictví

Výsledky dle této Smlouvy mohou naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů. K těmto částem bude Poskytovatelem poskytnuta licence opravňující Zákazníka:

- (a) užívat autorské dílo všemi známými způsoby užití, bez územního a množstevního omezení, a to po dobu trvání autorských práv autora;
- (b) licence je nevýhradní, avšak k Výsledku, který byl s ohledem na okolnosti vytvořen k výhradnímu užití Zákazníkem, je Licence poskytována jako výhradní, tím však není dotčeno právo Poskytovatele použít příslušný Výstup pro své vlastní interní účely a použít know-how, nebo obecně použitelné IT postupy nebo metodologii, které byly použity při tvorbě Výsledku a jsou případně jeho součástí, v případě poskytování služeb jiným klientům a v případě jiných zakázek. Poskytovatel je současně oprávněn uchovat Výstup nebo jeho části v rámci interních sdílených systémů pro archivační účely a pro účely zpětné kontroly kvality poskytovaného plnění.
- (c) provádět modifikace, úpravy, změny autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat do děl souborných, do databází, a to i prostřednictvím třetích osob;
- (d) udělit podlicenci či postoupit licenci třetí osobě.
- (e) Pro odstranění pochybností se konstatuje, že autorská odměna za poskytnutí autorských práv v rozsahu sjednaném v tomto článku je zahrnuta v příslušné odměně za Výsledek dle této Smlouvy.
- (f) Licence se v případě počítačových programů vztahuje také na strojový i zdrojový kód, jakož i na koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů. Poskytovatel je povinen tyto zdrojové kódy a jejich případné opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update předat nejpozději k okamžiku předání plnění, které je počítačovým programem. Toto ujednání platí i v případě, že dojde k jakékoliv změně či aktualizaci příslušné části Díla. Zdrojový kód musí:
 - být spustitelný v prostředí Zákazníka;
 - zaručovat možnost ověření kompletnosti a správnosti verze;
 - být předán včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu;
 - být předán na nepřepisovatelném nosiči dat s označením verze a dne předání.

Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení všech licencí je zahrnuta v ceně služeb dle této Smlouvy.

Zákazník není povinen licence dle této Smlouvy využít.

Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.

11.3 Práva ke Standardnímu software

Poskytovatel je odpovědný za získání příslušných práv pro veškerý Standardní software na vlastní odpovědnost a náklady vyjma Standardního software zákazníka včetně nástroje pro přístup k datům.

11.4 Práva k uloženým datům

Vlastníkem všech dat uložených v DMS je výlučně Zákazník, a to od okamžiku jejich vzniku.

12. Další povinnosti Smluvních stran

12.1 Pokyny Zákazníka

Pokud Zákazník vydá pokyny směřující k naplnění předmětu této Smlouvy, je Poskytovatel povinen tyto pokyny dodržovat, pokud nejsou v rozporu s touto Smlouvou; pokyny musí být uděleny a zaznamenány v písemné formě (např. v dopisu, e-mailu či zápisu z jednání).

12.2 SLA Report

Poskytovatel se zavazuje připravovat měsíční SLA report („**SLA Report**“) a zaslat jej Zákazníkovi do 10 pracovních dnů po konci příslušného kalendářního měsíce ke schválení. SLA Report bude obsahovat:

- (a) seznam Incidentů včetně individuálního plnění SLA parametrů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy pro každý Incident s vazbou na Portál podpory Poskytovatele,

- (b) seznam Služeb včetně individuálního plnění SLA parametrů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy pro každou Službu s vazbou na Portál podpory Poskytovatele,
- (c) výkaz práce poskytování Služby udržitelnosti a Služby rozvoje.

12.3 Schválení SLA Reportu

Zákazník má právo rozporovat jednotlivé položky SLA Reportu do pěti (5) pracovních dnů po obdržení výkazu; po marném uplynutí této lhůty bude SLA Report považován za schválený. V případě uplatnění odůvodněných námitek vůči SLA Reportu bude Poskytovatel povinen v přiměřené lhůtě, která nebude kratší než pět (5) pracovních dní, doručit Zákazníkovi opravený SLA Report. Případné spory budou řešeny v rámci Eskalační procedury.

12.4 Personál Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zajistit, že veškerý servisní personál i všichni ostatní zaměstnanci či zástupci Poskytovatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy („**Personál**“), budou dodržovat interní předpisy Zákazníka, se kterými Zákazník Poskytovatele před zahájením poskytování Služeb seznámil, a které se týkají zejména bezpečnostních pravidel a bezpečnosti a důvěrného charakteru informací, tvořících předmět obchodního tajemství Zákazníka, s nimiž při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy přijdou do styku.

Personál bude oprávněn vstupovat v objektech Zákazníka pouze do míst, která budou dohodnuta mezi Smluvními stranami. Nebude-li však Poskytovatel schopen poskytovat Službu řádně z důvodu neumožnění přístupu v nezbytném rozsahu, nebude za takové porušení Poskytovatel odpovědný.

12.5 Součinnost Poskytovatele s dodavateli dalších aplikací

Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb tak, aby minimalizoval potřebu úprav na straně systémů a aplikací třetích stran. Pokud se při poskytování provozních, servisních a konzultačních Služeb dle této Smlouvy ukáže taková úprava nezbytná, je povinností Poskytovatele dodat technickou specifikaci změnového požadavku a zajistit podporu projektovému manažerovi na straně Zákazníka pro zadání a převzetí tohoto změnového požadavku od třetí strany, provozovatele, resp. dodavatele takového software.

13. Cena a platební podmínky

13.1 Odměna

Odměna sjednaná za poskytnutí Služeb podle této Smlouvy je uvedena v Příloze 2 této Smlouvy („**Odměna**“). Z odměny je Poskytovatel povinen automaticky poskytnout slevu v hodnotě Celkové smluvní pokuty za daný kalendářní měsíc, viz bod 14.1 této Smlouvy.

Všechny ceny, poplatky a další odvody splatné podle této Smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty („DPH“), pokud není stanoveno jinak. DPH bude účtována a připočtena k ceně podle příslušných právních předpisů.

13.2 Faktura

Odměna je splatná na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem v kalendářním měsíci bezprostředně následujícím po kalendářním měsíci, ve kterém byly poskytnuty fakturované Služby, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve po schválení SLA Reportu ve smyslu bodu 11.3 této Smlouvy a tuto fakturu zašle elektronicky e-mailem na e-mailovou adresu Zákazníka: [REDACTED] nejpozději do 15. kalendářního dne příslušného kalendářního měsíce.

Faktura musí krom náležitostí daňového a účetního dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „ZDPH“) a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví obsahovat i tyto údaje:

- (a) číslo smlouvy Zákazníka
- (b) přesný název dotčené veřejné zakázky a registrační číslo projektu

Fakturu za Službu rozvoje Poskytovatel vystaví po dosažení milníku sjednaného v SoW, je-li v SoW sjednán, jinak po akceptaci Plnění.

13.3 Platební podmínky

Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího vystavení. Dnem zaplacení se rozumí den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy a číslo Smlouvy Zákazníka.

13.4 Vrácení faktury

V případě, že faktura nebude mít všechny náležitosti uvedené v této Smlouvě nebo vyžadované právními předpisy, je Zákazník oprávněn vrátit takovou fakturu Poskytovateli ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen v takovém případě vystavit novou fakturu se všemi požadovanými náležitostmi a doručit ji Zákazníkovi zpět v souladu s touto Smlouvou. Zákazník není po dobu opravy faktury v prodlení s placením odměny za poskytnuté plnění dle této Smlouvy.

13.5 Bankovní účet pro fakturaci

Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaném daňovém dokladu bude uvedeno pouze číslo tuzemského bankovního účtu, které je správcem daně zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“)). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný tuzemský bankovní účet, má Zákazník právo ponížit platbu Poskytovateli uskutečňovanou na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH a současně je oprávněn odvést částku DPH z příslušného plnění přímo na účet finančnímu úřadu. Smluvní strany si sjednávají, že takto Poskytovateli nevyplacenou částku DPH odvede správci daně sám Zákazník v souladu s ustanovením § 109a ZDPH.

13.6 Odvod DPH

V případě, že se Poskytovatel stane tzv. nespolehlivým plátcem DPH ve smyslu §106a ZDPH, je Zákazník oprávněn odvést částku DPH z příslušného plnění přímo na účet finančnímu úřadu, a to v návaznosti na §109 a §109a ZDPH. V takovém případě tuto skutečnost Zákazník oznámí Poskytovateli a úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele za Zákazníkem v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení této smlouvy za uhrazenou. Skutečnost, že se Poskytovatel stal tzv. nespolehlivým plátcem DPH, bude ověřena z veřejně dostupného registru plátců DPH a identifikovaných osob, což Poskytovatel výslovně akceptuje a nebude činit sporným.

14. Sankce a náhrada škody

14.1 Sankce

V případě, že Poskytovatel nedodrží definované parametry úrovně služeb v rámci produkčního prostředí (viz příloha č. 1 kapitola 1.1.2), vznikne Zákazníkovi nárok na úhradu smluvní pokuty v následující výši a ve vazbě na období, ve kterém nedodržení parametrů a úrovně služeb trvá.

Výše smluvních pokut bude stanovena následovně:

(a) V případě, kdy v kalendářním měsíci daného období dojde k překročení Povolenoého počtu Incidentů daným přílohou č. 5 této Smlouvy, činí výše smluvní pokuty za toto překročení v daném kalendářním měsíci pro Incident

- kategorie A 100.000,- Kč;
- kategorie B 50.000,- Kč;
- kategorie C 10.000,- Kč.

(b) V případě, kdy skutečně dosažená Dostupnost díla v kalendářním měsíci daného období nedosáhne daného procenta, bude výše smluvní pokuty za toto překročení v daném kalendářním měsíci dána následovně:

Skutečně dosažená Dostupnost díla (v kalendářním měsíci)	Výše smluvní pokuty (v kalendářním měsíci)
Méně než 90 % a více nebo rovno 80 %	100.000,- Kč
Méně než 80 %	200.000,- Kč

(c) V případě, kdy plnění odezvy díla v požadovaných limitech v daného období (kalendářním měsíci) nedosáhne 90 %, bude výše smluvní pokuty za toto/tato překročení v daném kalendářním měsíci 100.000,- Kč.

(d) Pokud dojde k prodlení (překročení času na řešení) Poskytovatele při řešení Incidentů úrovně A, B, C, bude za každý započatý pracovní den prodlení účtována pokuta 10.000,- Kč. Čas na řešení Incidentů je definován v kapitole 1.3 přílohy č. 1 této Smlouvy.

Celková výše smluvní pokuty za daný kalendářní měsíc je dána součtem smluvních pokut za překročení Povolenoého počtu Incidentů, nedosažení dané Dostupnosti díla, překročení limitu odezvy a za prodlení poskytovatele při řešení Incidentů úrovně A, B, C.

Celkovou výši smluvní pokuty je Poskytovatel povinen započítat formou slevy z Odměny viz kapitola 133 této Smlouvy.

V případě porušení závazků Poskytovatele uvedených v odstavcích 17.3 a 17.4. vznikne Zákazníkovi nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč.

Celková maximální výše smluvní pokuty za období jednoho roku je omezena částkou odpovídající celkové roční odměně za služby zahrnující Odměnu za Službu provozu, Odměnu za Službu podpory a Odměnu za Službu udržitelnosti, viz příloha č. 2 bod 1.1.5 první odstavec Smlouvy.

14.2 Omezení odpovědnosti

Smluvní strany se dále dohodly, že odpovědnost Poskytovatele k náhradě škody či nemajetkové újmy jím způsobené nikoliv úmyslně, z hrubé nedbalosti či na přirozených právech člověka porušením jakýchkoliv jeho závazků sjednaných touto Smlouvou či vyplývajících pro něj ze

zákona v souvislosti s touto Smlouvou je omezena částkou, která odpovídá částce 10.000.000 Kč. Tuto částku považují Smluvní strany ve smyslu ustanovení § 2898 občanského zákoníku za maximální částku náhrady škody či nemajetkové újmy, za kterou odpovídá Poskytovatel a kterou bude případně povinen uhradit.

14.3 Vyšší moc

Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené v důsledku existence mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek, které umožňují škůdci zprostit se povinnosti k náhradě škody ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

14.4 Pojištění

Poskytovatel je povinen být pojištěn proti škodám způsobeným jeho činnostmi včetně škod způsobených jeho pracovníky.

Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději od zahájení poskytování Služeb dle této Smlouvy až do jejich úplného ukončení bude mít sjednanou platnou a účinnou pojistnou smlouvu na pojištění profesní odpovědnosti za škody v oblasti IT, a to s limitem pojistného plnění min. ve výši 10 milionů Kč.

Poskytovatel se zavazuje předat Zákazníkovi nejpozději ke dni účinnosti této Smlouvy a následně kdykoliv do 3 pracovních dní na požádání Zákazníka kopii certifikátu (osvědčení o pojištění) k pojistné smlouvě osvědčující účinnost pojistných smluv a jejich soulad s podmínkami dle této Smlouvy.

15. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ustanovení čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění účelu této Smlouvy a v souladu s podmínkami zpracování osobních údajů, které tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy.

16. Kontaktní osoby

16.1 Kontaktní osoby

Kontaktní osoby a zástupci oprávnění jednat v záležitostech této Smlouvy jsou uvedeni v Příloze č. 3 této Smlouvy. V rozsahu zmocnění podle předchozí věty jsou Smluvní strany jednáním níže uvedených osob vázány a nesou za ně odpovědnost.

16.2 Změna kontaktních osob

Smluvní strana může kontaktní osobu nebo její kontaktní údaje změnit jednostranným písemným oznámením, které doručí druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, přičemž toto oznámení musí mít po dobu aktualizované Přílohy č. 3 této Smlouvy. Oznámení je oprávněna učinit osoba oprávněná pro změnu kontaktních osob, případně zástupce pro smluvní záležitosti a musí být adresováno osobě v obdobné pozici druhé Smluvní strany. Toto oznámení může být učiněno rovněž prostřednictvím elektronické pošty. Změna kontaktní osoby nebo jejích kontaktních údajů je účinná dnem doručení potvrzení o změně kontaktní osoby, případně uplynutím pěti (5) pracovních dní ode dne odeslání oznámení, podle toho, co nastane dříve.

17. Trvání a ukončení Smlouvy

17.1 Trvání Smlouvy

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem akceptace Díla ve smyslu Smlouvy o dílo a je uzavřena na dobu neurčitou („**Doba trvání**“).

17.2 Ukončení Smlouvy

Tuto Smlouvu lze ukončit:

- a) [**dohoda**] písemnou dohodou Smluvních stran;
- b) [**odstoupení**] písemným odstoupením kterékoliv ze Smluvních stran pro podstatné porušení smluvních povinností druhou Smluvní stranou, pokud toto porušení trvá i poté, co byla Smluvní strana, která závazek porušila, vyzvána k nápravě druhou Smluvní stranou a toto porušení neodstranila ani v přiměřené náhradní lhůtě ke zjednání nápravy v trvání alespoň 14 dnů;
- c) [**výpověď**] výpovědí bez udání důvodů kterékoliv ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta je sjednána v délce trvání šesti (6) kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Bez ohledu na výše uvedené platí, že Zákazník ani Poskytovatel nejsou oprávněni tuto Smlouvu vypovědět tak, aby Smlouva zanikla dříve než 48 měsíců ode dne její účinnosti; k výpovědi podané v rozporu s tímto ustanovením nebude přihlédnuto.

17.3 Převedení Provozovaného řešení na Zákazníka

V případě ukončení Smlouvy dle odstavce 17.2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje podniknout kroky, kterými předá kompletní funkční a aktuální Provozované řešení včetně veškeré potřebné dokumentace a příslušných práv Zákazníkovi, nebo jím určené třetí straně tak, aby Provozované řešení po ukončení účinnosti této Smlouvy mohlo být nadále provozováno a mohlo plnit účel vyjádřený v této Smlouvě nezávisle na osobě Poskytovatele. Poskytovatel bude spolupracovat se Zákazníkem, případně jím vybranou třetí stranou při zajištění licencí případně dalších služeb potřebných pro zajištění provozování Aplikace. Pro tyto účely je také Poskytovatel povinen ke stanovenému datu předat veškeré náležitosti provozovaného řešení zvláště pak:

- (a) Aktualizovanou dokumentaci řešení (kompletní dokumentace nastavení, uživatelská a administrátorská dokumentace včetně administrátorských účtů, hesel a oprávnění, případně další dokumentace, kterou identifikuje Zákazník);
- (b) Obsah příslušných licenčních a servisních smluv – v rozsahu potřebném pro vyjednání nových smluv

17.4 Zaškolení osob Zákazníka (nebo osob zákazníkem pověřených)

V případě ukončení Smlouvy dle odstavce 17.2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje k zaškolení pracovníků Zákazníka v minimálním rozsahu až 20 MD („**Zaškolení**“). Zaškolení může být Zákazníkem vyžádáno (i) ve lhůtě 2 týdnů po ukončení Smlouvy nebo (ii) kdykoliv v průběhu výpovědní lhůty a bude Poskytovatelem zajištěno po vzájemné dohodě Smluvních stran dle aktuální dostupnosti příslušných kapacit. Zákazník je povinen zaplatit cenu za poskytnuté Zaškolení dle skutečného počtu MD a sazeb uvedených v Příloze 2 této Smlouvy pouze v případě, že došlo k ukončení Smlouvy odstoupením Poskytovatele pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka. V ostatních případech ukončení této Smlouvy je Zaškolení zdarma.

17.5 Případy podstatného porušení Poskytovatele

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely této Smlouvy považuje zejména, nikoliv však výlučně překročení Času řešení incidentu uvedeného v Příloze 1 této Smlouvy v případě:

- (a) Kategorie A o dobu 24 pracovních hodin v rámci Dostupnosti podpory.
- (b) Kategorie B o dobu 40 pracovních hodin v rámci Dostupnosti podpory.
- (c) Kategorie C o dobu 10 pracovních dní v rámci Dostupnosti podpory.

17.6 Případy podstatného porušení Zákazníka

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se pro účely této Smlouvy považuje zejména, nikoliv však výlučně:

- a) prodlení s úhradou faktury trvající po dobu delší 90 dnů

17.7 Odstoupení od Smlouvy

Smlouva zaniká dnem, kdy je písemné oznámení o odstoupení doručeno odstupované Smluvní straně. Smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit až po marném uplynutí lhůty pro nápravu příslušného porušení.

17.8 Důsledky odstoupení od Smlouvy

V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany poskytnuté plnění nevrací. Zákazník bude povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny za Službu podpory, provozu udržitelnosti a rozvoje za období skutečného poskytování těchto služeb.

17.9 Zvláštní ujednání o účinnosti vybraných ujednání Smlouvy

V případě ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu před uplynutím záruční doby poskytnuté Zákazníkovi dle Smlouvy o dílo zůstávají v účinnosti do doby uplynutí záruční doby poskytnuté Zákazníkovi dle Smlouvy o dílo v účinnosti všechna ustanovení vztahující se k poskytování Služeb provozu a správy a Služeb podpory při splnění alespoň jedné z následujících podmínek:

- Poskytovatel neposkytne Zákazníkovi řádnou součinnost umožňující provozování Provozovaného řešení nezávisle na osobě Poskytovatele;
- z povahy Provozovaného řešení není možné toto řešení provozovat nezávisle na osobě Poskytovatele.

18. Závěrečná ustanovení

18.1 Zveřejnění v registru smluv

Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva včetně všech jejích příloh podléhá povinnému zveřejnění zejm. podle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon č. 340/2015 Sb.“).

Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že Zákazník zveřejní úplné znění této Smlouvy vč. příloh, tj. tato Smlouva bude uveřejněna v podobě obsahující i případné osobní údaje nebo údaje naplňující parametry obchodního tajemství, pokud Poskytovatel nejpozději do uzavření této Smlouvy nesdělí Zákazníkovi ty údaje, resp. části návrhu smlouvy (příloh), jejichž uveřejnění je zvláštním právním předpisem vyloučeno (např. obchodní tajemství, osobní údaje nebo důvěrné informace ve smyslu ust. § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), spolu s odkazem na konkrétní normu takového zvláštního právního předpisu a konkrétní důvody zákazu uveřejnění těchto částí. Řádně a důvodně označené části smlouvy (příloh) nebudou uveřejněny, popř. budou před uveřejněním znečitelněny.

18.2 Použitelné právo

Tato Smlouva se řídí zejména občanským zákoníkem a dalšími aplikovatelnými právními předpisy českého práva.

18.3 Salvátorská klauzule

Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této Smlouvy neplatnými, neúčinnými a/nebo nevymahatelnými, Smluvní strany prohlašují, že Smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné anebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován. Smluvní strany se zároveň dohodly, že ustanovení § 576 občanského zákoníku se nepoužije.

18.4 Úplná dohoda

Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání Smluvních stran, ústní i písemná.

18.5 Vyloučená zákonná ustanovení

Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení §§ 1765, 1766, 1799 a 1800 občanského zákoníku.

18.6 Elektronická forma

Smluvní strany souhlasí s tím, že tato smlouva může být vyhotovena (uzavřena) pouze v elektronické podobě, s elektronickými podpisy oprávněných osob a doručovaná pouze do DS Smluvních stran.

18.7 Změny Smlouvy

Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat formou dodatku pouze v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a to v elektronické podobě, s elektronickými podpisy oprávněných osob obou Smluvních stran, s výjimkou změny kontaktních osob podle čl. 15 této Smlouvy. Dodatek musí být doručen na uvedené emailové adresy kontaktních osob nebo do DS Smluvních stran. Z osob uvedených v příloze č. 3 této Smlouvy jsou oprávněni tuto Smlouvu měnit pouze zástupci pro smluvní záležitosti.

18.8 Součástí Smlouvy

Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy; v případě rozporu má přednost tělo Smlouvy a dále přílohy v uvedeném pořadí:

- a) Příloha č. 1 – Rozsah a parametry poskytovaných Služeb a Definice úrovní podpory při poskytování Služeb
- b) Příloha č. 2 – Ceny poskytovaných Služeb a denní sazby za poskytování Služeb
- c) Příloha č. 3 – Kontakty pro poskytování Služeb
- d) Příloha č. 4 – Eskalační procedura a kontakty pro poskytování Služeb
- e) Příloha č. 5 – Katalog služeb a karty služeb
- f) Příloha č. 6 - Podmínky zpracování osobních údajů

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

V _____ dne _____

Zákazník

V _____ dne _____

Poskytovatel

.....
**Správa a údržba silnic Plzeňského kraje,
příspěvková organizace**
Ing. Jiří Velíšek
generální ředitel

.....
**Institut průmyslového managementu,
spol. s r.o.**
Ing. Petr Sunek
jednatel

1.

Příloha č. 1

Rozsah a parametry vybraných Služeb a Definice úrovní podpory při poskytování Služeb

1.1 Detailní specifikace vybraných oblastí Služby podpory

1.1.1 Podporované řešení

Podporované řešení, vůči kterému Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory, zahrnují výlučně:

- (a) všechny komponenty řešení DMS včetně integrací;
- (b) řešení a služeb třetích stran.

1.1.2 Podporovaná prostředí

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory pouze pro následující prostředí:

- (a) produkční – PROD
- (b) testovací – TEST
- (c) vývojové – DEV (nemusí být přístupné ze strany Zákazníka)

1.1.3 Podpora standardního software

Poskytování Služby podpory pro řešení DMS není ve vztahu k Software omezeno rozsahem Podpory standardního software. Řešení bude provozováno v režimu SaaS a Poskytovatel je odpovědný za zajištění, udržení a úhradu Podpory standardního software.

Zákazník je odpovědný za zajištění, udržení a úhradu podpory pouze v rozsahu Standardní software Zákazníka, a to pro řešení lokální zálohy.

1.1.4 Vyloučení Služby podpory

Pro vyloučení pochybností platí, že Služba podpory se nevztahuje na žádné komponenty prostředí Zákazníka, která nejsou uvedeny v odstavci 1.1.1, nebo 1.1.2 výše.

1.1.5 Rozsah Incidentu

Za Incident nebude považován případ, kdy nefunkčnost byla způsobena:

- (a) zásahem Zákazníka nebo třetí strany s pověřením zákazníka (přímým nebo nepřímým) do řešení DMS;
- (b) nedodržením standardních postupů Zákazníkem při provozu a správě řešení DMS dle Dokumentace;
- (c) nedostupností, nefunkčností nebo nedostatečným výkonem:
 - i) Softwarových aplikací a standardního software, který není součástí Služeb dle této Smlouvy;

- ii) Síťových komponent a konfigurací provozovaných na straně Zákazníka.
- (d) nezajištěním aktuálnosti prostředí spravovaného Zákazníkem;
- (e) datovými přenosy – Poskytovatel podporuje pouze činnosti spojené se čtením/ukládáním dat z/do a v rámci (uvnitř) z pohledu dodávaného řešení DMS;
- (f) plánovaným výpadkem.

1.1.6 **Nezahrnuté činnosti**

Součástí Služeb podpory dle této Smlouvy nejsou následující činnosti:

- Podpora provozu stávajících (primárních) systémů Zákazníka.

1.1.7 **Oznámení o incidentu**

V Oznámení o incidentu je Zákazník povinen uvést:

- (a) Podrobný popis Incidentu (slovně), případně doplnit obrázky (printscreen);
- (b) kategorii Incidentu;
- (c) Čas a datum vzniku incidentu.

1.2 Rozdělení odpovědností Smluvních stran

1.2.1 **Odpovědnosti Zákazníka**

Zákazník zajišťuje svými pracovníky podporu na úrovni L1

1.2.2 **Odpovědnosti Poskytovatele**

Poskytovatel poskytuje Služby podpory na úrovni L2 a L3, to znamená, že běžná uživatelská L1 podpora je zajišťována Zákazníkem, jak je definováno výše, a úroveň podpory L1 není předmětem plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.

1.3 Parametry Služby podpory

1.3.1 Definice kategorií Incidentu

Pro účely poskytování Služby podpory jsou stanoveny následující kategorie Incidentů:

Úroveň Incidentu		Dopad		
		Zásadní	Významný	Omezený
Naléhavost	Kritická	A	A	B
	Střední	B	B	C
	Nízká	C	C	C

1.3.2 Dopad a naléhavost

Definice úrovní dopadu a naléhavosti:

Definice úrovní dopadu:	
Zásadní	Incident zasahuje procesy celé organizace nebo více než 10 interních koncových uživatelů Zákazníka. Nefunguje některá ze základních částí DMS (vkládání, zobrazování export dokumentů, workflow, externí přístupy). Došlo k poškození dat nebo data nejsou aktualizována.
Významný	Incident zasahuje část organizace nebo některé části řešení nepracují bez vad nebo některé části řešení / dat nejsou dostupné. Nefunguje některá z provozních částí DMS (reportingový nástroj, notifikace). Data nejsou zcela aktualizována.
Omezený	Incident zasahuje méně než 10 interních koncových uživatelů. Hlavní provozní části DMS fungují bez omezení. Některé podpůrné funkce fungují pouze omezeně (např. statistické reporty).

Definice úrovní naléhavosti:	
Kritická	Vysoké riziko nebo významné dopady finanční nebo reputační bez existujícího náhradního řešení. Opakující se incident.
Střední	Střední riziko nebo omezené dopady finanční nebo reputační s existujícím komplexním náhradním řešením – náhradní řešení je riskantní nebo vysoce pracné.
Nízká	Nízké riziko nebo minimální dopady finanční nebo reputační s existujícím náhradním řešením, které nevyžaduje vysokou pracnost.

1.3.3 Parametry poskytování Služby podpory

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory tak, aby byly dodrženy následující parametry řešení Incidentů:

	Úroveň Incidentu	Čas na reakci	Čas na řešení
Čas na reakci	A	2 pracovní hodiny	Do 4 hodin
	B	2 pracovních hodin	Do 48 hodin
	C	1 pracovní dny	Do 5 pracovních dnů

Podpora je poskytována v době Dostupnosti podpory, která je dána v kapitole 6. Servisní smlouvy.

Bude-li například Oznámení o incidentu typu A provedeno v pátek v 16:00 hodin, znamená to, že pro 4 hodinovou lhůtu pro zahájení prací musí Poskytovatel prokazatelně začít pracovat na nahlášeném incidentu do 11:00 prvního pracovního dne v následujícím týdnu.

Předmětem podpory popsané v tomto dokumentu není zvýšená podpora uživatelů v průběhu pilotního provozu. Tato zvýšená podpora uživatelů je součástí implementace řešení DMS.

1.3.4 Dostupnost díla

Dostupnost díla bude stanovena následovně:

$$Dostupnost\ díla = \frac{(TP - TD)}{TP} * 100\%$$

kde

TP je počet pracovních hodin v příslušném kalendářním měsíci (9 pracovních hodin na pracovní den),

TD je počet pracovních hodin, po které v příslušném kalendářním měsíci trvalo řešení Incidentů kategorie A (byly otevřeny). Pokud Incident kategorie A vznikl v předcházejícím kalendářním měsíci, nebo pokud k Odstranění incidentu došlo v následujícím kalendářním měsíci, bude počítána pouze doba, spadající do posuzovaného kalendářního měsíce.

Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté hodiny a dostupnost díla se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

1.3.5 Odezvy v limitu

Odezva je dána dobou navrácení odpovědi na požadavek vznesený prostřednictvím daného rozhraní.

V rámci daného řešení budou Poskytovatelem navrženy a Zákazníkem odsouhlaseny testovací scénáře, doby Odezvy a přípustné Maximální doby odezvy. Návrhy musí odpovídat hodnotám uvedeným v článku 6.1.3. Přílohy č 3_Předmět dodávky smlouvy o Dílo.

Za Odezvu v limitu je považována Odezva, která nepřekročí dobu Maximální odezvy.

Odezvu daných rozhraní bude měřit Poskytovatel v minimálním intervalu 15 minut.

Změřená Doba odezvy je brána jako platná po celou dobu intervalu měřené periody.

Podíl odezvy v limitu daného rozhraní je pak dán:

$$\text{Podíl odezvy v limitu} = \frac{(TPm - TMO)}{TP} * 100\%$$

kde

TPm je počet minut (v pracovních hodinách) v příslušném kalendářním měsíci,

TMO je součet počtu minut období, kdy Odezva rozhraní překračovala Maximální Odezvu.

Období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a Podíl odezvy v limitu se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

1.4 Rozdělení odpovědnosti Smluvních stran

Při poskytování Služeb budou Smluvní strany odpovědné zejména za následující činnosti.

1.4.1 poskytování Služeb podpory

V rámci Služby podpory

Zákazník v úrovni podpory L1 odpovídá za:

- přímou podporu koncových uživatelů při práci se systémem,
- zaškolování uživatelů,
- vyhodnocení primárních požadavků koncových uživatelů a jejich případné předání k řešení na úroveň podpory L2.

Poskytovatel v rámci plnění úrovně podpory Level 2 odpovídá za

- správu a provoz,
- realizaci zásahů k zajištění provozuschopnosti,
- datový obsah, jeho konzistenci,
- úvodní diagnostiku stavu v případě vzniku Incidentu,
- nasazování nových verzí/bugfixů do produkčního prostředí,
- nasazování patchů,
- evidenci veškerých změn,
- řešení situací v případě neúspěšného nasazení (fallback),
- součinnost při poskytování informací o realizovaných změnách, které si v případě potřeby Poskytovatel může od Zákazníka vyžádat.

Poskytovatel v rámci poskytování úrovně podpory Level 3 odpovídá za

- návrh opatření k zajištění provozuschopnosti,
- dodání instalačních balíčků společně s release notes a postupem instalace, resp. také s dodatkem k dokumentaci,
- správu a udržování aktuální dokumentace
- správu úrovní služeb (Service Level Management)
- návrh opatření k zajištění provozuschopnosti
- návrh možného využívání daných funkcionalit a nastavení použití,
- doporučení k nasazení patchů / updatů Standardního software,
- správu úrovní služeb (Service Level Management)

Služba „Správa úrovní služeb“ (Service Level Management) obsahuje tyto činnosti:

- koordinace a monitoring řešených případů (incidentů, problémů, změn),
- měsíční reporting případů dle bodu 12.2 této Smlouvy,
- organizování hodnotících schůzek se Zákazníkem,
- připravenost technického týmu Poskytovatele pro plnění technických parametrů poskytovaných Služeb.

1.4.2 Incident Management

V rámci Incident Managementu

Zákazník v úrovni podpory L1 odpovídá za:

- detekci, prvotní analýzu a diagnostiku incidentu,
- vyhodnocení primárních incidentů a jejich strukturované předání k řešení na L2,
- registraci incidentu do portálu podpory,
- finální klasifikaci a kategorizaci Incidentu (v případě rozporu s podporou Level 2):
 - dopad,
 - kritičnost,
- akceptaci uzavření (řešení) incidentu.

Poskytovatel v rámci plnění úrovně podpory Level 2 odpovídá za:

- detekci, prvotní analýzu a diagnostiku incidentu,
- zajištění potřebných logů,
- registraci incidentu do portálu podpory,
- návrh klasifikace a kategorizaci Incidentu:
 - dopad,
 - kritičnost.
- komunikaci s koncovými uživateli, kteří identifikovali incident,
- analýzu a diagnostiku – informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení,
- nasazení oprav,
- řízení životního cyklu incidentu,
- uzavírání incidentu,
- poskytování doplňujících informací potřebných pro vyřešení incidentu na vyžádání Zákazníkem.

Poskytovatel v rámci poskytování úrovně podpory Level 3 odpovídá za:

- analýzu a diagnostiku stavu Software/Aplikace,
- úpravu Aplikace včetně otestování úpravy, případně poskytnutí informací vedoucích k řešení incidentu,
- při bugfixu dodání Release notes,
- reporting řešených incidentů.

1.4.3 Problem Management

V rámci Problem Managementu

Zákazník v úrovni podpory Level 1 odpovídá za:

- součinnost při zadávání identifikovaných problémů k řešení na L2

Poskytovatel v rámci plnění úrovně podpory Level 2 odpovídá za:

- zadávání identifikovaných problémů,
- schvalování navržených změn v případě, kdy je problém řešen změnou = Change management,
- zajištění odpovídajících zdrojů (technických, personálních) pro adekvátní řešení problémů,
- řešení problémů a poskytnutí součinnosti během řešení problémů,
- zajištění stanoviska a plánu řešení identifikovaných problémů,
- řízení životního cyklu problému.

Poskytovatel v rámci poskytování úrovně podpory Level 3 odpovídá za

- identifikování problémů (jako příčinu incidentů, sledování Software/Aplikace) a jejich předání Level 2 Poskytovatel,
- evidování průběhu řešení úkolů v rámci Problem managementu a evidování množství spotřebovaného času na řešení,
- reporting řešených problémů.
- úpravu Aplikace včetně otestování úpravy, případně poskytnutí informací vedoucích k řešení problému

Lhůty pro řešení zadaných (identifikovaných) problémů budou totožné, jako pro Incidenty kategorie C, viz kapitola 1.3.3. přílohy č. 1 této Smlouvy, přičemž při porušení těchto lhůt se budou aplikovat ujednání o sankcích ve smyslu článku 14.1. písm. d) této Smlouvy.

1.4.4 Change Management

V rámci Change Managementu

Zákazník v úrovni podpory Level 1 odpovídá za:

- formulaci a zadání změnových požadavků (Poptávka),
- součinnost při prioritizaci a plánování změn,
- součinnost při přípravě návrhu řešení (Nabídka),
- akceptace (či námitky) Nabídky (Plnění).

Poskytovatel v rámci plnění úrovně podpory Level 2 odpovídá za:

- registraci a evidenci změn,
- jejich prioritizaci a kategorizaci,
- příprava návrhu řešení – Nabídka,
- plánování a schválení k realizaci (s ohledem na Release management),
- zajištění zdrojů pro realizaci změn včetně koordinace třetích stran,
- řízení životního cyklu změn.

Poskytovatel v rámci poskytování úrovně podpory Level 3 odpovídá za

- analýza změny – vyhodnocení dopadu,
- realizaci schválené změny,
- dokumentaci změny:
 - release notes,
 - postup instalace,
 - aktualizace dokumentu.

1.4.5 Release Management

V rámci Release Managementu

Zákazník v úrovni podpory Level 1 odpovídá za:

- zajištění součinností třetích stran při definování, realizaci, testování a podpoře nových releasů,
- uživatelské testování před uvolněním do produkčního prostředí,
- součinnost při prioritizaci a plánování releasů.

Poskytovatel v rámci plnění úrovně podpory Level 2 odpovídá za:

- provoz a správu úložiště platných verzí Aplikace, SW produktů,
- definici releasů a plánu jejich vydávání,
- návrh řešení situací v případě neúspěšného nasazení (fallback procedure),
- uživatelské testování před uvolněním do produkčního prostředí.

Poskytovatel v rámci poskytování úrovně podpory Level 3 odpovídá za

- provoz a správu úložiště platných verzí Aplikace, SW produktů,
- definici releasů a plánu jejich vydávání,
- uživatelské testování před uvolněním do produkčního prostředí.

Příloha č. 2

Ceny poskytovaných Služeb a denní sazby za poskytování Služeb

1.1 Odměna za Služby

1.1.1 Struktura odměny Odměna je složena z:

- (a) měsíční odměny za Službu provozu a správy;
- (b) měsíční odměny za Službu podpory;
- (c) měsíční odměny za Službu udržitelnosti.

1.1.2 Odměna za Službu provozu a správy

Měsíční odměna za Službu provozu a správy je stanovena ve výši 11 000,00 Kč bez DPH za kalendářní měsíc.

1.1.3 Odměna za Službu podpory

Měsíční odměna za Službu podpory je stanovena ve výši 11 400,00 Kč bez DPH za kalendářní měsíc.

1.1.4 Odměna za Službu udržitelnosti

Měsíční odměna za Službu udržitelnosti je stanovena ve výši 6 840,00 Kč bez DPH za kalendářní měsíc a je vypočtena jako součin denní sazby za jeden MD (viz bod 1.2 této přílohy) a počtu 0,5 MD.

1.1.5 Celková odměna

Celková roční odměna za služby zahrnující Odměnu za Službu provozu a správy, Odměnu za Službu podpory a Odměnu za Službu udržitelnosti činí 597 880,00 Kč (1. a 2. rok provozu) a 729 880,00 Kč bez DPH (3. a 4. rok provozu)

Celková odměna za služby zahrnující Odměnu za Službu provozu a správy, Odměnu za Službu podpory a Odměnu za Službu udržitelnosti za dobu (4) čtyř let činí 2 655 520,00 Kč bez DPH

Výše uvedené ceny odpovídají dále uvedeným hodnotám předloženým Poskytovatelem v rámci výběrového řízení v příloze č. 4 – Struktura cenové nabídky TCO (část listu TCO)

Servis	Cena v Kč bez DPH	Služba Provozu a správy	Služba podpory				Služba Udržitelnosti		Maintenance SW	Cloudové služby	Ostatní poplatky
			Cena za rok	Cena za měsíc	Cena za rok	Cena za měsíc	Cena za rok	Cena za měsíc			
1. rok provozu	597 880	Záruka	Záruka	136 800	11 400	82 080	6 840	79 000	300 000	-	
2. rok provozu	597 880	Záruka	Záruka	136 800	11 400	82 080	6 840	79 000	300 000	-	
3. rok provozu	729 880	132 000	11 000	136 800	11 400	82 080	6 840	79 000	300 000	-	
4. rok provozu	729 880	132 000	11 000	136 800	11 400	82 080	6 840	79 000	300 000	-	
Celkem za Smlouvu o podpoře	2 655 520	264 000	NA	547 200	NA	328 320	NA	316 000	1 200 000		

1.2 Denní sazba

Bude užitá jednotná denní sazba zaměstnance Poskytovatele (tzv. blended rate), tedy bez ohledu na vykonávanou roli, či činnost.

Denní sazba za jeden MD zaměstnance Poskytovatele činí 13 680,00 Kč bez DPH.

1.3 Inflační doložka

Poskytovatel je oprávněn zvýšit odměny sjednané v této Smlouvě o míru oficiální inflace oznámené Českým statistickým úřadem za uplynulé roční období, nejdříve však po uplynutí doby čtyř (4) let účinnosti této Smlouvy. Navýšené ceny tak lze aplikovat nejdříve od 1. ledna pátého roku účinnosti této Smlouvy, přičemž pro první navýšení ceny bude rozhodným obdobím pro určení míry inflace období od 1. ledna čtvrtého roku účinnosti Smlouvy do 1. ledna pátého roku účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen případné zvýšení odměny z důvodu inflace provést nejpozději do 30 dnů od zveřejnění průměrné roční míry inflace Českým statistickým úřadem. Pokud to Poskytovatel v uvedené lhůtě neprovede, zůstává měsíční cena pro daný (probíhající) kalendářní rok nezměněna; uvedená lhůta 30 dnů se použije také na změny ceníku služeb Poskytovatele, který je uveden v bodech 1.1. a 1.2 této Přílohy Smlouvy.

Příloha č. 3

Kontakty pro poskytování Služeb

1.1 Za Zákazníka:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Jiří Velíšek, generální ředitel
Adresa	Koterovská 462/162, 326 00 Plzeň
E-mail	██████████
Telefon	██████████

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	██████████
Adresa	Koterovská 462/162, 326 00 Plzeň
E-mail	██████████
Telefon	██████████

ve věcech obchodních a ad hoc služeb:

Jméno a příjmení	██████████
Adresa	Koterovská 462/162, 326 00 Plzeň
E-mail	██████████
Telefon	██████████

1.2 Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Petr Sunek
Adresa	Samaritská 199/16, Doudlevice, 301 00 Plzeň
E-mail	██████████
Telefon	██████████
Fax	-

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	██████████
Adresa	Samaritská 199/16, Doudlevce, 301 00 Plzeň
E-mail	██████████
Telefon	██████████
Fax	-

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	██████████
Adresa	Samaritská 199/16, Doudlevce, 301 00 Plzeň
E-mail	██████████
Telefon	██████████
Fax	-

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 obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

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

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

Příloha č.4

Eskalační procedura a kontakty pro poskytování Služeb

1.1 Eskalační procedura

Všechny spory vzniklé z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírnou cestou a prostřednictvím osob uvedených v této příloze s ohledem na jejich příslušnou roli. Řešení vždy začíná na úrovni 1 a podle okolností dochází k eskalaci následujícím způsobem

Úroveň eskalace	Kdo eskaluje	Na koho eskaluje	Časování dny
Eskalace 1 <i>Zástupce Smluvní strany bude kontaktovat příslušnou osobu druhé Smluvní strany na totožné úrovni řízení.</i> <i>Zaměstnanec Zákazníka kontaktuje Vedoucího IT Zákazníka a ten pak osobu ve stejné pozici u Poskytovatele.</i>	Zaměstnanec Zákazníka	Vedoucí IT	T1
Eskalace 2 <i>Pokud osoby v pozici Vedoucí IT Zákazníka a osoby na odpovídající pozici u Poskytovatele do dvou dnů nenaleznou společné řešení problému, kterýkoliv z nich eskaluje problém na Vedoucího útvaru generálního ředitele Zákazníka a osobu ve stejné pozici u Poskytovatele.</i>	Vedoucí IT	Vedoucí útvaru GŘ	$T2 = T1 + 2$
Eskalace 3 <i>Vedoucí útvaru generálního ředitele Zákazníka a osoba na odpovídající pozici u Poskytovatele eskalovaný problém neprodleně řeší. Pokud se nedohodnou na řešení vzniklé situace do 5 dnů, kterýkoliv z nich eskaluje problém na Generálního ředitele Zákazníka a osobu na odpovídající pozici u Poskytovatele.</i>	Vedoucí útvaru GŘ	Generální ředitel	$T3 = T2 + 5$
Eskalace 4 <i>Pokud ani Generální ředitel Zákazníka a osoba na odpovídající pozici Poskytovatele nedojdou ke shodě, řídí se řešení problému právním řádem České republiky. Kterákoliv ze Smluvních stran může následně přistoupit k podání návrhu na vyřešení sporu mezi Smluvními stranami k orgánu k tomu určenému Smlouvou.</i>	Generální ředitel	-	$T4 = T3 + 5$

1.2 Kontaktní údaje pro účely Eskalační procedury

Na straně Poskytovatele	Na straně Zákazníka*
Aplikační podpora:	
aplikace Poskytovatele na adrese: https://helpdesk.sofo.cz	
Single Point of Contact: (Hotline) Poskytovatele telefon: [REDACTED]	
Zástupci pro smluvní záležitosti:	

Ing. Petr Sunek [REDACTED]	Ing. Jiří Velíšek [REDACTED]
Zástupci pro technické záležitosti	
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
Seznam oprávněných osob	
Provoz IT	
	[REDACTED]
Vývoj IT	
	[REDACTED]
Schválení SLA Reportu	
	[REDACTED]
Změna kontaktních osob	
	Ing. Jiří Velíšek [REDACTED]
Eskalace	
	[REDACTED] [REDACTED]

* v době podpisu smlouvy.

Příloha č. 5

Katalog služeb a karty služeb

V této příloze budou v jednotlivých oblastech doplněny Poskytovatelem detailní popisy služeb a se Zákazníkem odsouhlasené provozní podmínky, a to na základě výstupů Implementační studie (Cílový koncept) a Implementace řešení DMS z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo.

1.1 Odezva

Odezva je dána dobou navrácení odpovědi na požadavek vznesený prostřednictvím daného rozhraní.

V rámci daných rozhraní budou Poskytovatelem navrženy a Zákazníkem odsouhlaseny testovací scénáře, doby Odezvy a přípustné Maximální doby odezvy.

Doba odezvy (standardní) a doba Maximální odezvy (přípustné) bude Poskytovatelem zanesena ke každému rozhraní v rámci této přílohy.

1.2 P01 Aplikační služby uživatelských rozhraní - Interní

Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím webových uživatelských rozhraní pro interní uživatele Zákazníka.

1.2.1 Zkrácený popis služby

Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu a podpory webových uživatelských rozhraní poskytujících přístup k aplikačním službám pro interní uživatele Zákazníka.

1.2.2 Počet incidentů

Maximální počet incidentů všech rozhraní aplikační služby za Vyhodnocovací období

- kategorie A může být 4,
- kategorie B může být 8,
- kategorie C může být 16.

1.2.3 Služba Podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory.

1.2.4 Aplikační služby

- Zajištění provozu, dostupnosti díla a funkčnosti řešení DMS.
- Vyhodnocování skutečných odezev jednotlivých systémů (rozhraní) v rámci hlášení incidentů, jejichž předmětem jsou problémy s odezvami.
- Součinnost s dodavateli dalších (zdrojových, návazných) aplikací, poskytnutí know-how napojení Aplikace.
- Mapování rolí z LDAP na složky v úložišti dokumentace.
- Zabezpečení rozhraní proti kybernetickému útoku.
- Předkládání návrhů na optimalizaci služby provozu řešení.
- ...[Bude upřesněno na základě výstupů Implementační studie (Cílového konceptu) z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo]

1.2.5 Seznam rozhraní

Název	Popis	Typ	Odezva [ms]	Maximální odezva [ms]
...	...	...	...	...

1.3 P02 Aplikační služby uživatelských rozhraní - Externí

Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím webových uživatelských rozhraní pro veřejnost.

1.3.1 Zkrácený popis služby

Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu a podpory webových uživatelských rozhraní poskytujících přístup k aplikačním službám pro externí uživatele Zákazníka.

1.3.2 Počet incidentů

Maximální počet incidentů všech rozhraní aplikační služby za Vyhodnocovací období

- kategorie A může být 4,
- kategorie B může být 8,
- kategorie C může být 16.

1.3.3 Služba Podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory.

1.3.4 Aplikační služby

- Zajištění provozu, dostupnosti díla a funkčnosti řešení DMS.
- Zabezpečení rozhraní proti kybernetickému útoku.
- Vyhodnocování skutečných odezev jednotlivých systémů (rozhraní) v rámci hlášení incidentů, jejichž předmětem jsou problémy s odezvami.
- Součinnost s dodavateli dalších (zdrojových, návazných) aplikací, poskytnutí know-how napojení Aplikace.
- Předkládání návrhů na optimalizaci služby provozu řešení.
- ...[Bude upřesněno na základě výstupů Implementační studie (Cílového konceptu) z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo]

1.3.5 Seznam rozhraní

Název	Popis	Typ	Odezva [ms]	Maximální odezva [ms]
...	...	...	...	...

1.4 P03 Aplikační služby DMS

Provoz aplikačních služeb řešení DMS.

1.4.1 Zkrácený popis služby

Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu a podpory zpracování dokumentů SÚSPK.

1.4.2 Počet incidentů

Maximální počet incidentů všech rozhraní aplikační služby za Vyhodnocovací období

- kategorie A může být 4,
- kategorie B může být 8,
- kategorie C může být 16.

1.4.3 Služba Podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory.

1.4.4 Aplikační služby

- Zajištění provozu, dostupnosti díla a funkčnosti řešení DMS.
- Vyhodnocování skutečných odezev jednotlivých funkcionalit v rámci hlášení incidentů, jejichž předmětem jsou problémy s odezvami.
- Úpravy nastavení Aplikace.
- Součinnost s dodavateli dalších aplikací, poskytnutí know-how napojení Aplikace.
- Předkládání návrhů na optimalizaci služby provozu řešení.
- ...[Bude upřesněno na základě výstupů Implementační studie (Cílového konceptu) z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo]

1.4.5 Seznam rozhraní

Název	Popis	Typ	Odezva [ms]	Maximální odezva [ms]
...	...	...	...	...

1.5 P04 Aplikační služby Portál podpory

Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím Portálu podpory (HelpDesk) pro organizaci správy provozu a podpory řešení DMS.

1.5.1 Zkrácený popis služby

Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu a podpory služby Portálu podpory (HelpDesku), které slouží pro hlášení a správu životního cyklu Incidentů pro řešení DMS.

1.5.2 Počet incidentů

Maximální počet incidentů všech rozhraní aplikační služby za Vyhodnocovací období

- kategorie A může být 4,
- kategorie B může být 8,
- kategorie C může být 16.

1.5.3 Služba Podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory.

1.5.4 Aplikační služby

- Zajištění provozu, dostupnosti díla a funkčnosti Portálu podpory pro řešení DMS.
- Zajištění procesu životního cyklu Incident managementu.
- Vyhodnocování skutečných odezev jednotlivých rozhraní.
- Zajištění reportingu (měření a vyhodnocení) plnění SLA.
- Úpravy nastavení a přístupů pro získávání dat k měření SLA.
- Předkládání návrhů na optimalizaci služby provozu řešení.
- ...[Bude upřesněno na základě výstupů Implementační studie (Cílového konceptu) z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo]

1.5.5 Seznam rozhraní

Název	Popis	Typ	Odezva [ms]	Maximální odezva [ms]
...	...	...	...	...

Příloha č. 6

Podmínky zpracování osobních údajů

Zákazník dále pro účely této Přílohy označovaný jako „**Správce**“ a Dodavatel dále pro účely této Přílohy označovaný jako „**Zpracovatel**“ se v souladu s čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („Nařízení“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, dohodli na následujících podmínkách zpracování osobních údajů při plnění Smlouvy:

1. ÚČEL A PŘEDMĚT TĚCHTO PODMÍNEK ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.1. Plnění předmětu smlouvy, jejíž přílohou jsou tyto Podmínky zpracování osobních údajů („**Smlouva**“), zahrnuje činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů Zpracovatelem pro Správce („**Osobní údaje**“).
- 1.2. Tyto Podmínky zpracování osobních údajů vymezují vzájemná práva a povinnosti při zpracování Osobních údajů, ke kterému dochází v důsledku výkonu činností vymezených ve Smlouvě a v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů („**Zpracování**“).
- 1.3. Zpracovatel prohlašuje, že je schopen řádně a včas splnit Smlouvu při zachování všech svých povinností podle těchto Podmínek zpracování osobních údajů a při zajištění úplného souladu Zpracování s právními předpisy, zejména s Nařízením. Tyto Podmínky zpracování osobních údajů nijak neomezují povinnosti nebo odpovědnost Zpracovatele podle Smlouvy a Zpracovatel se těchto Podmínek zpracování osobních údajů nemůže dovolávat, aby omezil svoji odpovědnost za řádné a včasné splnění Smlouvy. Za plnění těchto Podmínek zpracování osobních údajů nenáleží Zpracovateli odměna, neboť plnění těchto povinností bylo zohledněno při sjednání odměny, kterou Zpracovatel obdrží podle Smlouvy.

2. VYMEZENÍ ZPRACOVÁNÍ

- 2.1. V souladu s účelem těchto Podmínek zpracování osobních údajů se Strany dohodly na následujícím vymezení Zpracování Zpracovatelem:

2.2.

Předmět a doba trvání Zpracování:	Správce zpracovává ve svých systémech Osobní údaje, které v souvislosti s plněním Smlouvy pro Správce Zpracovatel dále zpracovává. Toto zpracování je nezbytné za účelem řádného plnění Smlouvy. Zpracovatel bude zpracovávat Osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění Smlouvy, a to pouze po dobu trvání Smlouvy.
Povaha Zpracování:	Plnění povinností Zpracovatele ze Smlouvy vyžaduje v určitém rozsahu Zpracování Osobních údajů pro Správce. V souvislosti s plněním Smlouvy bude mít Zpracovatel přístup k Osobním údajům. Zároveň nelze zamezit přístupu Zpracovatele k Osobním údajům, aniž by to ovlivnilo povinnosti Zpracovatele související s plněním Smlouvy. Poskytnutí přístupu k Osobním údajům nezakládá právo Zpracovatele seznamovat se s obsahem databází, obsahujících Osobní údaje. Přístup Zpracovatele k Osobním údajům bude mít pozitivní důsledek pro bezpečnost a ochranu Osobních údajů, neboť plněním Smlouvy bude docházet mj. k zachování či zvyšování nastavené úrovně zabezpečení informačních systémů Správce.
Účel Zpracování:	Plnění povinností Zpracovatele vyplývajících ze Smlouvy, a to v rozsahu Osobních údajů vedených v systémech Správce.
Typ Osobních údajů:	[Bude upřesněno na základě výstupů Implementační studie (Cílového konceptu) z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo]

	- Adresní a identifikační Osobní údaje (např. jméno, příjmení, datum a místo narození, rodinný stav, rodné číslo, státní příslušnost, adresa trvalého bydliště, telefonní čísla, email); - Popisné údaje (např. údaje o zaměstnání, zájmy, seznam majetku, zdravotní pojišťovna, mzda, číslo dokladů, bankovní spojení, vzdělání, odborné znalosti a dovednosti, počet dětí, obrazové záznamy); - Síťové identifikátory (např. údaje o internetovém prohlížeči subjektu údajů, IP adresy, cookies a další identifikátory, které mohou spolu s jedinečnými identifikátory sloužit k identifikaci konkrétní osoby);
Kategorie subjektů Osobních údajů:	- Osobní údaje zaměstnanců a jiných pracovníků Správce; - Osobní údaje smluvních partnerů Správce;

3. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 3.1. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce a pro výše uvedený účel. Za doložené pokyny Správce se považují veškeré pokyny předané Správcem Zpracovateli v souladu s čl. 4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů, ledaže by se Strany ve vztahu k jednotlivým pokynům dohodly jinak.
- 3.2. Zpracovatel se zavazuje vykonat doložené pokyny Správce ve lhůtě stanovené v pokynu podle čl. 4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů, ledaže by se Strany následně ve vztahu k jednotlivým pokynům dohodly jinak.
- 3.3. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Zpracovatel výslovně bere na vědomí, že není oprávněn ve vztahu k Osobním údajům určovat účely jejich zpracování a není oprávněn zpracovávat Osobní údaje nad rámec vymezený v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů. Prostředky Zpracování je Zpracovatel oprávněn určovat pouze v míře, ve které nejsou stanoveny těmito Podmínkami zpracování osobních údajů a/nebo pokyny Správce, a to přiměřeně s ohledem na povahu Zpracování a v žádném případě tak, aby bylo Zpracování v rozporu s těmito Podmínkami zpracování osobních údajů a/nebo pokyny Správce. Zpracovatel bere výslovně na vědomí, že v případě porušení tohoto ujednání bude Zpracovatel považován za správce Osobních údajů se všemi důsledky z toho plynoucími, zejména důsledky plynoucími z Nařízení.
- 3.4. Zpracovatel informuje neprodleně Správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn Správce porušuje tyto Podmínky zpracování osobních údajů nebo právní předpis, zejména právní předpis týkající se ochrany osobních údajů.
- 3.5. Zpracovatel se zavazuje zohledňovat pravidelně při plnění svých povinností dle těchto Podmínek zpracování osobních údajů, zejména pak při stanovování technických a organizačních opatření na ochranu Osobních údajů, povahu Zpracování. Při určování povahy Zpracování Zpracovatel zohlední zejména rozsah a kategorie zpracovávaných Osobních údajů, postavení subjektů Osobních údajů, kontext Zpracování a z toho plynoucí rizika pro práva a svobody fyzických osob.
- 3.6. Zpracovatel se zavazuje zajistit, že veškeré osoby oprávněné jeho jménem zpracovávat Osobní údaje budou před tím, než jim budou Osobní údaje zpřístupněny, zavázány k mlčenlivosti ve vztahu ke zpracování Osobních údajů a s ohledem na veškeré zpracovávané Osobní údaje, ledaže by se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti minimálně ve stejném rozsahu.
- 3.7. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Zpracovatele stanovené v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů. Zpracovatel umožní Správci nebo jiné osobě, kterou Správce pověřil („**Pověřený auditor**“), provádět audity na zpracování Osobních údajů, včetně inspekci, a k těmto auditům přispěje tak, aby mohl Správce a/nebo Pověřený auditor plně ověřit soulad

Zpracovatele s jeho povinnostmi vyplývajícími z těchto Podmínek zpracování osobních údajů, Nařízení a/nebo z jiných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Správce a Zpracovatel se dohodli na následujících podmínkách poskytování informací a součinnosti při auditech Zpracovatelem:

- a) Zpracovatel se zavazuje poskytovat informace vyžádané Správcem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 dnů od doručení žádosti Správce, a ve stejné lhůtě také odpovídat na dodatečné dotazy a poskytovat dodatečně vyžádaná upřesnění či podklady;
- b) Zpracovatel se zavazuje vést evidenci o informacích, které poskytuje Správci, minimálně v následujícím rozsahu: datum doručení žádosti Správce, identifikace osob, které se na zpracování odpovědi pro Správce podílely, přesné znění, resp. kopie, a datum odeslání odpovědi poskytnuté Správci;
- c) Komunikace mezi Zpracovatelem a Správcem ve věci poskytování informací a sjednávání auditů probíhá způsobem dle čl. 4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů, neurčí-li Správce v konkrétním případě jinak;
- d) Správce může provádět audity u Zpracovatele jednou ročně, nebo častěji, pokud to Správce shledá opodstatněným, zejména v případě podezření na porušení povinností Zpracovatele dle těchto Podmínek zpracování osobních údajů;
- e) Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci při provádění auditu veškerou potřebnou součinnost, zejména poskytnout odpovídající prostory a kancelářskou techniku a podporu, určit primární kontaktní osobu, na kterou se Správce bude moci ve věci auditu obracet, a zajistit dostupnost zástupců Zpracovatele;
- f) Veškeré náklady, které v souvislosti s prováděním auditu vzniknou Zpracovateli, nese Zpracovatel; a
- g) Zpracovatel se zavazuje komunikovat a poskytovat součinnost při provádění auditu Pověřeným auditorem ve stejném rozsahu a za stejných podmínek jako v případě, že audit provádí Správce.

3.8. Zpracovatel se dále zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle obecných předpisů týkajících se ochrany osobních údajů, a to při zohlednění povahy Zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici, a to zejména následovně:

- a) přijetím odpovídajících technických a organizačních opatření dle odst. 3.10 těchto Podmínek zpracování osobních údajů;
- b) přijetím odpovídajících interních procesů k ohlášení porušení zabezpečení Osobních údajů dle článku 3.11 těchto Podmínek zpracování osobních údajů;
- c) poskytnutím veškeré potřebné součinnosti, informací a podkladů, které bude Správce odůvodněně požadovat v souvislosti s vypracováním posouzení vlivu zamýšlených operací Zpracování na ochranu Osobních údajů dle čl. 35 Nařízení a s konzultací s dozorovým úřadem dle čl. 36 Nařízení, aktivní spoluprací se Správcem při komunikaci s dozorovým úřadem, přičemž jakákoliv přímá komunikace Zpracovatele s dozorovým úřadem týkající se Zpracování musí být předem odsouhlasena Správcem.

3.9. Zpracovatel je povinen bezodkladně informovat Správce také o jakýchkoliv okolnostech významných pro plnění povinností Zpracovatele stanovených těmito Podmínkami zpracování osobních údajů, například o plánovaném zavádění nového informačního systému užívaného ke Zpracování či jiných změnách v interních procesech týkajících se Zpracování, plánované odstávce systémů či počítačové techniky nebo nedostupnosti kontaktní osoby Zpracovatele. Odst. 3.10.4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů není tímto ujednáním dotčen.

3.10. Technická a organizační opatření

- 3.10.1. Zpracovatel se při Zpracování Osobních údajů zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření, aby zajistil soulad Zpracování s těmito Podmínkami zpracování osobních údajů a s obecnými předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů, zejména tak, aby s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům Zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.

3.10.2. Zpracovatel se v každém případě zavazuje přijmout minimálně následující technická a organizační opatření:

a) Řízení přístupů k Osobním údajům – Zpracovatel se zavazuje přijmout taková opatření, která zabezpečí, že k Osobním údajům budou moci přistupovat pouze oprávnění uživatelé a tito uživatelé budou mít přístup pouze k okruhu Osobních údajů v jejich kompetenci; uvedené se Zpracovatel zavazuje zabezpečit zejména následujícími opatřeními:

- systém autorizovaných uživatelů;
- používání hesel pro přístup do systémů;
- systém automatického odhlašování;
- systém rozdílných profilů a přístupových dle oprávnění jednotlivých uživatelů;
- šifrování;
- používání bezpečných nosičů.

[Bude upřesněno na základě výstupů Implementační studie (Cílového konceptu) z přípravy provozovaného díla daného Smlouvou o dílo]

b) Kontrola přenosu Osobních údajů – Zpracovatel se zavazuje přijmout taková opatření, která zabezpečí, že Osobní údaje nebudou moci být čteny, kopírovány, pozměňovány či mazány v průběhu jejich přenosu, přepravy či skladování - uvedené se Zpracovatel zavazuje zabezpečit zejména následujícími opatřeními:

- systém bezpečné přepravy – používání bezpečného hardwarového zařízení, přepravního prostředku a zapojení způsobilých a proškolených zaměstnanců;
- šifrování.

c) Logování - používání systémů, které umožní jednoznačně a kdykoli, i zpětně, identifikovat, které osoby k jednotlivým Osobním údajům přistoupily, kým, kdy a jak byly jednotlivé Osobní údaje změněny či kdy a kým byly jednotlivé Osobní údaje smazány - uvedené Zpracovatel zabezpečí používáním systémů, do kterých se jednotliví uživatelé přihlašují a které umožňují exportovat příslušné reporty.

d) Vnitřní audit - pravidelným vyhodnocováním plnění povinností Zpracovatele dle těchto Podmínek zpracování osobních údajů; Zpracovatel se zavazuje provést vyhodnocování minimálně jednou ročně, umožnit Správci účastnit se průběhu vyhodnocování o výsledcích vyhodnocení vypracovat písemnou zprávu a tuto zpřístupnit Správci.

e) Školení - pravidelným školením zaměstnanců Zpracovatele na téma ochrany osobních údajů.

f) Vnitřní předpis - Zpracovatel se zavazuje mít vnitřní předpis závazný pro veškeré osoby oprávněné jeho jménem zpracovávat Osobní údaje, který stanoví pravidla standardní v souladu s Nařízením.

3.10.3. Zpracovatel bude nápomocen Správci a poskytne Správci veškerou potřebnou a bezodkladnou součinnost pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.

3.10.4. Zpracovatel není oprávněn měnit technická a organizační opatření uvedená v čl. 3.10.2 těchto Podmínek zpracování osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Správce. Za souhlas Správce dle předchozí věty se považuje pokyn předaný Správcem Zpracovateli v souladu s čl. 4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů, ledaže by se Strany ve vztahu k jednotlivým změnám dohodly jinak.

3.11. Porušení zabezpečení Osobních údajů

3.11.1. Zpracovatel ohlásí Správci jakékoliv porušení zabezpečení Osobních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy se o porušení zabezpečení Osobních údajů dozví.

3.11.2. Ohlášení porušení zabezpečení bude učiněno písemně (e-mailem) a to v souladu s pravidly pro komunikaci dle čl. 4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů. Jakékoliv ohlášení porušení zabezpečení Osobních údajů učiněné dle těchto Podmínek zpracování osobních údajů musí obsahovat alespoň následující informace:

- a) datum porušení zabezpečení, pokud je známo;
- b) datum zjištění porušení;
- c) datum ohlášení správci;
- d) povahu porušení;
- e) příčinu porušení, pokud je známa;
- f) přibližný počet dotčených subjektů, pokud je znám;
- g) kategorii dotčených subjektů;
- h) přibližné množství dotčených záznamů Osobních údajů, pokud je známo;
- i) popis pravděpodobných důsledků porušení; a
- j) popis přijatých opatření nebo opatření navržených k přijetí s cílem vyřešit porušení.

3.11.3. Ve smyslu odst. 3.10.1 těchto Podmínek zpracování osobních údajů tímto Zpracovatel prohlašuje, že má ke dni podpisu Smlouvy zavedena odpovídající technická a organizační opatření k zajištění včasné identifikace a ohlášení porušení zabezpečení Osobních údajů. Tato opatření se Zpracovatel výslovně zavazuje mít zavedena po celou dobu trvání Smlouvy i těchto Podmínek zpracování osobních údajů a jejich zavedení se Zpracovatel výslovně zavazuje kdykoliv na žádost Správce doložit ve smyslu čl. 3.7 těchto Podmínek zpracování osobních údajů.

3.12. Zapojení dalších zpracovatelů

3.12.1. Zpracovatel se zavazuje dodržovat podmínky zapojení dalšího zpracovatele do Zpracování, jak jsou uvedeny dále v tomto článku.

3.12.2. Zpracovatel nezapojí do Zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Správce s výjimkou dalších zpracovatelů (Poddodavatelů) uvedených v Seznamu Poddodavatelů, které Zpracovatel uvedl při podání nabídky dle přílohy č. 1 Zadávací dokumentace, popř. byli dodatečně odsouhlaseni.

3.12.3. Aniž by byla dotčena pravidla obsažená v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů týkající se podmínek, za jakých Zpracovatel může zapojit dalšího zpracovatele do Zpracování, platí, že pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti Zpracování, uloží tomuto dalšímu zpracovateli stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Správcem a Zpracovatelem. Jedná se zejména o poskytnutí dostatečných záruk zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování Osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky Zpracování, které se Strany zavázaly dodržovat. Zpracovatel se zavazuje splnění těchto podmínek u dalších zpracovatelů pravidelně vyhodnocovat a z vyhodnocení vypracovat písemné zprávy, které na žádost zpřístupní Správci.

3.13. Předání Osobních údajů do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím

3.13.1. Zpracovatel může předat Osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze:

- a) na základě pokynů Správce dle čl. 4 těchto Podmínek zpracování osobních údajů, nebo
- b) pokud Zpracovateli toto předání ukládají právní předpisy, které se na Zpracovatele vztahují, přičemž v takovém případě Zpracovatel Správce informuje o takovém právním požadavku před zpracováním, ledaže by právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

K jakémukoli předání do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím dle tohoto článku může dále dojít pouze tehdy, splní-li Zpracovatel podmínky stanovené pro takové předání v kapitole V Nařízení.

- 3.13.2. Strany výslovně potvrzují, že při uzavření Smlouvy není vydán žádný pokyn Správce, který by Zpracovatele opravňoval předávat Osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím.

4. KOMUNIKACE STRAN

- 4.1. Strany se dohodly, že ve věcech týkajících se těchto Podmínek zpracování osobních údajů, které mají vliv na práva a povinnosti Stran vyplývající z těchto Podmínek zpracování osobních údajů, budou komunikovat formou emailů, a to prostřednictvím dále uvedených emailových adres osob oprávněných zastupovat Strany.
- 4.2. Osoby oprávněné zastupovat Strany ve věcech souvisejících s těmito Podmínkami zpracování osobních údajů jsou:
- 4.3. Kontaktní osoba Správce:
[REDACTED]
[REDACTED]
emailová adresa: [REDACTED]
telefonní číslo: [REDACTED]
Kontaktní osoba Zpracovatele:
jméno, příjmení, pozice: [doplň Poskytovatel]
emailová adresa: [doplň Poskytovatel]
telefonní číslo: [doplň Poskytovatel]
- 4.4. Změna údajů týkající se kontaktní osoby Strany je možná pouze po písemném oznámení změny s uvedením data účinnosti takové změny. Datum účinnosti může nastat nejdříve uplynutím 10. dne od doručení oznámení druhé Straně.

5. ODPOVĚDNOST

- 5.1. Zpracovatel se zavazuje nahradit Správci veškerou újmu způsobenou porušením těchto Podmínek zpracování osobních údajů. Zpracovatel se zavazuje zejména odškodnit Správce za jakékoli Správci vzniklé náklady, výdaje nebo sankce, které mu vznikly nebo byly uloženy jakýmkoli úřadem či soudem, včetně s tím souvisejících nákladů a výdajů právního zastoupení ve sporech spojených s porušením ochrany osobních údajů, pokud je takovéto porušení způsobeno Zpracovatelem nebo je mu přičitatelné na základě pochybení osoby zpracovávající osobní údaje jménem Zpracovatele nebo na základě těchto Podmínek zpracování osobních údajů.
- 5.2. V případě, že Zpracovatel poruší jakékoliv povinnosti stanovené v následujících člancích těchto Podmínek zpracování osobních údajů: 3.1., 3.6., 3.7.a, 3.7.b, 3.7.e, 3.8.a, 3.8.b, 3.9, 3.11., 3.12 a 3.13; má Správce právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč za každé takové porušení. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od obdržení písemné výzvy k uhrazení smluvní pokuty zaslané Správcem Zpracovateli a za podmínek stanovených v této výzvě. Tím není dotčeno právo Správce na náhradu vzniklé újmy v plné výši. Správce je oprávněn jakoukoli smluvní pokutu podle těchto Podmínek zpracování osobních údajů započíst oproti jakékoli své pohledávce za Zpracovatelem.

6. PORUŠENÍ A DOBA ZÁVAZNOSTI PODMÍNEK ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1. Pokud Zpracovatel pokračuje z jakéhokoli důvodu ve zpracování osobních údajů nebo výsledků tohoto zpracování i po skončení existence smluvního vztahu dle Smlouvy, zůstávají tyto Podmínky zpracování osobních údajů ve vztahu k těmto činnostem Zpracovatele v účinnosti. Tyto Podmínky zpracování osobních údajů pozbývají platnosti teprve v okamžiku, kdy dojde k úplnému ukončení zpracování jakýchkoli Osobních údajů nebo výsledků zpracování získaných Zpracovatelem v souvislosti se Smlouvou, ne však dříve než tehdy, kdy o takovém ukončení zpracování Zpracovatel písemně Správce informuje.

- 6.2. V případě důvodného podezření Správce na jakékoliv porušení těchto Podmínek zpracování osobních údajů Zpracovatelem je Správce oprávněn požadovat po Zpracovateli přiměřené omezení zpracování Osobních údajů, a to do doby, než bude porušení odstraněno, případně než nedojde ke shodě Stran o tom, že k porušení povinností Zpracovatele nedošlo. Zpracovatel omezí Zpracování:
- a) neprodleně po tom, co mu bude doručena výzva Správce k omezení Zpracování, a
 - b) v rozsahu a způsobem uvedeným ve výzvě Správce k omezení Zpracování.
- 6.3. V případě podstatného porušení těchto Podmínek zpracování osobních údajů ze strany Zpracovatele je Správce oprávněn ukončit Smlouvu, a to doručením písemného odstoupení Zpracovateli. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje vedle porušení ve Smlouvě uvedených též porušení jakékoliv povinnosti stanovené v následujících článcích těchto Podmínek zpracování osobních údajů: 3.1., 3.6., 3.7.a, 3.7.b, 3.7.e, 3.8.a, 3.8.b, 3.11., 3.12. a 3.13. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ta ujednání těchto Podmínek zpracování osobních údajů, která mají ze své povahy a smyslu mezi Stranami platit i nadále, ani jakékoli nároky Správce, které vznikly před ukončením Smlouvy.
- 6.4. Zpracovatel všechny Osobní údaje vrátí Správci bezodkladně po ukončení Smlouvy, ledaže by ve vztahu k příslušným Osobním údajům Správce stanovil jinak nebo v případě, že právní předpisy po Zpracovateli požadují archivaci předmětných Osobních údajů. Zpracovatel vymaže Osobní údaje a zničí existující kopie Osobních údajů bezodkladně poté, co bude Zpracovateli doručeno potvrzení Správce o obdržení vrácených Osobních údajů a výslovný pokyn Správce k výmazu Osobních údajů, resp. zničení existujících kopií Osobních údajů.

7. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 7.1. Není-li v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů stanoveno jinak, mají pojmy uvedené v těchto Podmínkách zpracování osobních údajů význam jim určený Smlouvou nebo obecnými právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů, zejména Nařízením.