

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ
ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW
VYBAVENÍ DATOVÉHO ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA
ROKY 2017 - 2021**

Smluvní strany:

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5

IČO: 00006963

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 

zastoupená: Mgr. Pavlem Krejčím, pověřeným zastupováním ústředního ředitele a vedoucího
služebního úřadu

(dále jen „Objednatel“)

číslo smlouvy Objednatele:

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.

se sídlem: V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 – Chodov

IČO: 14890992, DIČ: CZ14890992

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl C, vložka 692

bank. spojení: ČSOB, a.s., č. účtu: 

zastoupená:  jednatelem společnosti

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele: CWU053

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
 - 1.1.3 je správcem informačního systému kritické informační infrastruktury podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění a vyhlášky NBÚ č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), (dále jen „vyhláška č. 316/2014 Sb.“);
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
 - 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 1.3 Objednatel oznámil dne 29.5.2017 oznámením otevřeného řízení svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „Povozní administrace DB provozu a správa HW vybavení datového úložiště ČSSZ, na roky 2017 - 2021“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 122 ZZVZ.
- 1.4 Pojmy a zkratky uvedené v této Smlouvě začínající velkým písmenem mají význam, který je jim dán v dokumentu Použité termíny, které jsou Přílohou č. 7 této Smlouvy. V případě, že pojem bude definován odlišně v Příloze č. 7 a ve Smlouvě, platí definice vymezená ve Smlouvě.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří volnou přílohu Smlouvy jako její Příloha č. 6 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tj. zejména zajištění poskytování administrace DB systému datového úložiště a maintenance (technická podpora) stávající a dodané

infrastruktury zadavatele k zajištění provozu systému datového úložiště Objednatele, to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.

- 2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
- 2.2.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje provést pro Objednatele plnění spočívající v poskytování komplexní služby provozní administrace Centrálního datového úložiště, blíže vymezeného v dokumentu Funkční a technické požadavky, jenž tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy (dále jen „CDU“) a zajištění maintenance pro HW CDU. Předmět této veřejné zakázky zahrnuje následující části:

- 3.1.1 administrace databází Oracle datového úložiště;
- 3.1.2 administrace (konfigurace a správa přidělování zdrojů) HW a systémového SW;
- 3.1.3 expertní podpora druhé úrovně provozu databáze a HW a SW vybavení datového úložiště včetně komunikace s třetí úrovní podpory;
- 3.1.4 služba experta pro architekturu, rozvoj a provoz datového úložiště; a
- 3.1.5 maintenance (Produktová podpora) HW a SW pro zajištění provozu datového úložiště (dále jen „Maintenance“);
- 3.1.6 doplňování, údržba a dodání technické a systémové dokumentace (dále jen „Příprava dokumentace“);
- 3.1.7 poskytování služeb IT specialistů (dále jen „Konzultace“).

(dále plnění dle odst. 3.1.1 až 3.1.4 a 3.1.6 také jako „Služby podpory provozu“, a plnění dle 3.1.1 až 3.1.7 společně jen „Plnění“).

- 3.2 Závazné požadavky Objednatele na Plnění jsou uvedeny v rámci Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „Technická specifikace“), případně v této Smlouvě, není-li v Příloze č. 1 stanoveno jinak.
- 3.3 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas realizované Plnění, a to po předání a převzetí jednotlivých částí Plnění dle této Smlouvy, resp. vždy po poskytnutí Služeb podpory provozu a po akceptaci Konzultací, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.

- 3.4 Poskytovatel se zavazuje realizovat Plnění sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatel, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Dodavatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při realizaci Plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Dodavatel odpovědnost, jako by Plnění realizoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje realizovat Plnění ode dne 1. 11. 2017, případně ke dni účinnosti této Smlouvy, podle toho, co nastane později.
- 4.2 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn realizovat částí Plnění také vzdáleným přístupem.
- 4.3 Plnění bude poskytováno nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy podle odst. 22.1 této Smlouvy.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU

- 5.1 Vznikne-li při poskytování Konzultací Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby podpory provozu, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb podpory provozu rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby podpory provozu.
- 5.2 Služby podpory provozu budou poskytovány nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy podle odst. 22.1 této Smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.3.1 poskytovat Služby podpory provozu s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby podpory provozu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb podpory provozu dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
 - 5.3.2 poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí Přílohy č. 3 této Smlouvy;
 - 5.3.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje ke Službám podpory provozu poskytnout součinnost při zařazení technologií, které jsou předmětem Služeb podpory provozu, do monitoringu Objednatele (dále jen "Monitoring").

- 5.5 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu, informace ze service desku (dále jen „Service Desk“) a další informace relevantní pro poskytování Služby podpory provozu, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb podpory provozu (dále jen „Zpráva“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby podpory provozu poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu podpory provozu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takového Služby podpory provozu sjednanou v této Smlouvě. Součástí předávané Zprávy bude řádně vedený provozní deník za příslušné období.
- 5.6 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 5.7 Zprávy podléhají schvalování Objednatel. Nebyly-li Služby podpory provozu poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Plnění.
- 5.8 Za účelem poskytování Služeb podpory provozu, je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy či po dobu poskytování Služeb podpory provozu rozhraní, v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém jazyce za v místě a čase běžné hovorné a jemuž budou moci zasílat své servisní požadavky. Dále je Poskytovatel povinen udržovat kontaktní místo pro hlášení všech vad, incidentů a požadavků na Služby podpory provozu (administraci) CDU a čerpání Maintenance.
- Kontaktní místo pro hlášení Incidentů a vad pro řešení v rámci plnění Služby podpory provozu a Maintenance bude Service Desk Poskytovatele IBM Česká republika, spol. s r.o., jako alternativní cesta bude mailová adresa [REDACTED] (pro Služby podpory provozu) a [REDACTED] (pro Maintenance). Telefonické spojení podle první věty tohoto bodu je [REDACTED] (pro Služby podpory provozu) a [REDACTED] (pro Maintenance).
- 5.9 Ve vztahu k poskytování Služeb podpory provozu se Poskytovatel dále zavazuje:
- 5.9.1 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Služeb podpory provozu ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb podpory provozu dle této Smlouvy a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu CDU a poskytování Služeb podpory provozu, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy;
- 5.9.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
- 5.9.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky CDU a též požadované termíny výluky poskytování Služeb podpory provozu prováděné za účelem plánované údržby CDU (dále jen jako „odstávka CDU“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka CDU je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto odstávkou CDU provést a

Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby CDU. Takto sjednaná doba odstávky CDU se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služeb podpory provozu;

- 5.9.4 provádět nepřetržitý Monitoring poskytování Služeb podpory provozu dle podmínek odst. 5.4 Smlouvy.
- 5.10 Nedodržení podmínek obsažených v tomto čl. 5 nezakládá v době 15 dnů od počátku účinnosti této Smlouvy porušení povinností Poskytovatele, zejména pak není porušena povinnost v čl. 5.3.2 - poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements.

6. ZPŮSOB REALIZACE PŘÍPRAVY DOKUMENTACE

- 6.1 Poskytovatel je povinen za součinnosti Objednatele vytvořit dokumentaci tak, jak je vymezená v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Dokumentace**“), a takto připravenou Dokumentaci doručit Objednateli k připomínkování a/nebo schválení v rámci akceptační procedury pro dokumenty dle odst. 11.2 této Smlouvy.
- 6.2 Dokumentace musí přinejmenším obsahovat náležitosti uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.3 V případě prodlení s převzetím Dokumentace z důvodu přetrvávajícího prodlení Poskytovatele s řádným vypořádáním připomínek Objednatele trvajících déle než 15 pracovních dnů ode dne druhého vznesení připomínek Objednatele k Dokumentaci postupem dle odst. 11.3.3 nebo postupem dle odst. 11.4.8 a násl. Smlouvy je Objednatel oprávněn i bez předchozí výzvy odstoupit od Smlouvy. V takovém případě je oprávněn ponechat si neakceptovanou Dokumentaci včetně práva užití této Dokumentace, přičemž mu vznikne pouze povinnost uhradit Poskytovateli oprávněné vynaložené prokazatelné náklady na vytvoření Dokumentace.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ KONZULTACÍ

- 7.1 Konzultace dle Přílohy č. 4, tabulky 1 budou Objednatelem objednávány dle následujícího postupu:
- 7.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou zadání požadavku písemně zadat Poskytovateli plnění typu Konzultace (dále jen „**Zadání požadavku**“) a Poskytovatel je povinen dle Zadání požadavku nabídnout plnění, přičemž toto Zadání požadavku musí obsahovat:
- a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno (plněním Konzultace může být i vypracování dokumentu nebo jiného obdobného výstupu);
 - b) termín dodání plnění;
 - c) Objednatelem předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
- 7.2 V reakci na přijaté Zadání požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou analýzy

Zadání požadavku jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Analýza požadavku**“), nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Zadání požadavku bránící Poskytovateli Analýzu požadavku vypracovat. Vadou dle tohoto odst. 7.2 je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Zadání požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Zadání požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Zadání požadavku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady v Zadání požadavku, je Poskytovatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svoje Zadání požadavku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.

- 7.3 Analýza požadavku musí přinejmenším obsahovat:
- 7.3.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií stanovených Poskytovatelem (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být v Analýze požadavku uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelem;
 - 7.3.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;
 - 7.3.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění. Harmonogram musí respektovat v Zadání požadavku určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;
 - 7.3.4 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
 - 7.3.5 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě; stanovená cena musí respektovat v Zadání požadavku stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná.
- 7.4 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Analýzou požadavku, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Analýzu požadavku odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Objednatel je oprávněn v Zadání požadavku uvést, že v případě, že se k Analýze požadavku navržené Poskytovatelem na základě Zadání požadavku nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se Analýza požadavku za odsouhlasenou.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 7.5 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Analýzy požadavku, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 7.2 této Smlouvy.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakékoliv Zadání požadavku nebo požadavek vznesený Objednatel v souladu s touto Smlouvou.
- 7.7 Zadání požadavku se stává součástí odsouhlasené Analýzy požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy požadavku se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.
- 7.8 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Konzultace.
- 7.9 Požadavek písemnosti Zadání požadavku dle čl. 7.1.1 je dodržen i v případě, kdy je tento požadavek zaslán prostřednictvím datové schránky smluvních stran, vkládán prostřednictvím ServiceDesku či zaslán prostřednictvím emailu na adresu HelpLine [REDACTED]

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB MAINTENANCE

- 8.1 Služby Maintenance v rozsahu dle Přílohy č. 4, budou poskytovány nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy podle odst. 22.1 této Smlouvy, a to ode dne, který bude stanoven v rámci výzvy Objednatele, kterou zařadí zařízení do poskytování služeb Maintenance. Služby Maintenance k tomuto zařízení započnou být poskytovány od následujícího měsíce po doručení výzvy k plnění Poskytovateli.
- 8.2 Objednatel je oprávněn odebrat jakékoliv zařízení z poskytování služeb Maintenance. Objednatel v takovém případě pošle Poskytovateli vyrozumění o vyjmutí konkrétního zařízení z poskytování služeb Maintenance. Služby Maintenance k takovému zařízení přestanou být poskytovány od prvního dne následujícího měsíce po zaslání vyrozumění.

9. EXIT

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatel a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Plnění na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy (dále jen „Exit“).
- 9.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 9.3 Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení.
- 9.3 Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 1 rok před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 11.2 této Smlouvy.

- 9.4 Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy je součástí ceny za poskytování plnění dle této Smlouvy.

10. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Technické specifikace plnění dle této Smlouvy. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 10.3 Jakékoliv změny plnění dle této Smlouvy musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ a písemně.

11. AKCEPTACE

- 11.1 Plnění nebo její část, tvořící logický a funkční celek, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), budou Objednatelem akceptovány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací dle této Smlouvy, případně v jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

11.2 Akceptace Konzultací

- 11.2.1 Služby Konzultací, které budou poskytovány dle čl.3.1.7 této Smlouvy budou Objednatelem schválené a akceptované na základě přehledu poskytnutých hodin služeb specialistů v rámci Konzultace (dále jen „**Přehled**“).
- 11.2.2 Poskytovatel zašle Objednateli Přehled nejpozději do 5 dnů ode dne skončení kalendářního měsíce.
- 11.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k Přehledu do 5 dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k Přehledu, zavazuje se Poskytovatel do 10 dnů provést veškeré potřebné úpravy Přehledu dle výhrad a připomínek Objednatele nebo jinak vypořádat připomínky Objednatele či vysvětlit rozpory a takto upravený Přehled předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 11.2.3 i opakovaně.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 11.2.4 V případě, že Objednatel nemá k Přehledu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat.

11.3 Akceptace dokumentů

- 11.3.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 11.2 Smlouvy.
- 11.3.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 11.3.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 11.3.3 i opakovaně.
- 11.3.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
- 11.3.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

11.4 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 11.4.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 11.4 Smlouvy.
- 11.4.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 11.4.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Technickou specifikací, nebo vzniklou na základě Smlouvy; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.
- 11.4.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 11.4.3. Objednatel má

právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

- 11.4.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 11.4.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 11.4.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu odst. 15.2 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 11.4.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 11.4.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 11 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 11.4.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 11.4.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli technickou a systémovou dokumentaci k dílčímu plnění.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 11.5 Akceptace Plnění probíhá písemným schválením Zprávy Objednatelem. V případě dohody stran nemusí být proces Akceptace dle tohoto čl. 11 Smlouvy pro konkrétní části plnění v úplnosti aplikován.
- 11.6 Lhůty uvedené čl. 11 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

12. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 12.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 12.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
- 12.1.2 poskytovat plnění podle této Smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 10 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
- 12.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 12.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 12.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 12.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škod; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 12.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a dodržovat ustanovení Zákona č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, potažmo Vyhlášky č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) pro prvek kritické informační infrastruktury, kterým je IIS ČSSZ;
- 12.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádná realizace Plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);

- 12.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 12.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
- 12.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 12.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny CDU za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
- 12.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 12.2 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce nebo pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy nebo pojistky do 10 pracovních dnů po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
- 12.3 Smluvní strany jsou v průběhu realizace Plnění a poskytování dalších plnění dle této Smlouvy povinny postupovat v souladu se způsobem organizace a upravovat organizaci při plnění této Smlouvy včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu, apod.
- 12.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny infrastruktury po dokončení Plnění na základě této Smlouvy aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně infrastruktury a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 12.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání CDU s informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem.
- 12.6 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se plnění dle této Smlouvy nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného Plnění či jeho příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle čl. 9 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 22 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění je zahrnut v ceně plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.

13. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

13.1 Cena Plnění a její hrazení

- 13.1.1 Celková cena plnění Služeb podpory provozu je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 3 117 808,00 Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) za měsíc. S ohledem na sazbu DPH 21 %, činí celková cena Plnění včetně DPH 3 772 547,68 Kč za měsíc. Tato cena je celková a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci realizace Služeb podpory provozu, pokud dále není sjednání jinak.
- 13.1.2 V rámci Plnění je Objednatel oprávněn dále čerpat služby Maintenance v rozsahu stanoveném v Příloze č. 4, tabulce č. 2 této Smlouvy. Cena plnění za tyto služby Maintenance bude v konkrétním kalendářním měsíci připočtena k ceně plnění dle čl. 13.1.1 této Smlouvy, a to dle sazeb uvedených v Příloze č. 4, tabulce č. 2.
- 13.1.3 V rámci Plnění je Objednatel oprávněn dále čerpat služby Konzultace. Cena plnění za tyto služby konzultací nad rámec článku 5 první tabulky Přílohy č. 1 této Smlouvy bude v konkrétním kalendářním měsíci na základě schválené měsíční zprávy připočtena k ceně plnění dle čl. 13.1.1 této Smlouvy, a to dle sazeb uvedených v Příloze č. 4, tabulce č. 1.
- 13.1.4 V případě, že objednatel v příslušném měsíci nevyčerpá všechny člověkodny služby konzultace specialistů dle čl. 5, první tabulky Přílohy č. 1 této Smlouvy, na které má nárok v rámci Služeb podpory provozu, je oprávněn tyto nevyužité člověkodny využít kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy.
- 13.1.5 V případě, že Objednatel nevyčerpá ke konci účinnosti Smlouvy všechny člověkodny služeb specialistů, které jsou poskytovány dle čl. 5, první tabulky, Přílohy č. 1 této Smlouvy, na které má nárok, nenáleží mu za tyto nevyužité člověkodny žádná náhrada.
- 13.1.6 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskyvatel není oprávněn vystavit fakturu za příslušné Plnění dříve, než po úspěšném provedení všech akceptačních procedur všech příslušných částí Plnění. Přílohou faktury musí být vždy příslušné protokoly vztahující se k akceptované části Plnění nebo Přehled. Poskytovateli nebudou Objednatelem poskytovány žádné zálohy.

13.2 Platební podmínky

- 13.2.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskyvatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 13.2.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

- 13.2.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 13.2.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 13.2.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 13.2.6 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“). V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 13.2.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

14. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 14.1 K součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy, které jsou movitými věcmi a mají se stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 14.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 14.2 Vzhledem k tomu, že součástí Plnění dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), je k těmto součástí Plnění poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
- 14.3 Objednatel je oprávněn veškeré součásti Plnění a veškeré výstupy plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „autorská díla“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 14.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 14.3.3 této Smlouvy užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v potřebném množstevním rozsahu definovaném Přílohou č. 1 této Smlouvy, v územním rozsahu pro Českou republiku a to nejméně po dobu trvání této Smlouvy a po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby. Licence k autorskému dílu je poskytována jako neomezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít a to ani zčásti.
- 14.3.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze počítačových programů upravených na základě této Smlouvy.
- 14.3.3 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 14.3.1. této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součástí Plnění, která příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 14.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.
- 14.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakémukoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Plnění dle čl. 13 této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 14.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

- 14.3.7 Jestliže jsou s užitím systémového software, služeb podpory k němu, či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny Plnění řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Smlouvy a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy.
- 14.4 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 14.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorským dílům je zahrnuta v ceně Plnění.

15. ZÁRUKA

- 15.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část Plnění má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Případné vady odstraňuje Poskytovatel v rámci poskytování Služeb provozu.
- 15.2 Není-li v této Smlouvě nebo v Příloze č. 1 této Smlouvy stanoveno jinak:
- 15.2.1 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie A, tj. vady, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání CDU, okamžitě po jejím nahlášení, s tím, že vadu do 8 hodin od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,
- 15.2.2 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie B, tj. vady, která nebrání užívání CDU, ale omezuje její provoz, maximálně do 4 hodin od jejího nahlášení s tím, že vadu do 5 dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení,
- 15.2.3 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie C, tj. vady, která není vadou kategorie A ani B, maximálně do 2 dnů od jejího nahlášení s tím, že termín odstranění vady bude předmětem dohody smluvních stran, nepřekročí však dobu 10 dnů od jejího nahlášení,
- 15.2.4 náhradní řešení vady kategorie A se považuje za nahlášenou vadu kategorie B a náhradní řešení vady kategorie B se považuje za nahlášenou vadu kategorie C, přičemž náhradní řešení vady je výjimečným postupem a Poskytovatel je povinen je Objednateli řádně písemně zdůvodnit;
- 15.2.5 pokud Objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že Poskytovatel je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 15.3 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti

s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání CDU či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

- 15.4 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 14 této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

16. OPRÁVNĚNÉ OSOBY A REALIZAČNÍ TÝM

- 16.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:
- 16.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;
- 16.1.2 osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 10 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 11 Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;
- 16.1.3 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 15 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy.
- 16.2 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.2 jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 16.3 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.2 a 16.1.3 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 16.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 16.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

- 16.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatel. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit člena realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v Kvalifikační dokumentaci.
- 16.7 Poskytovatel se zavazuje, že všichni technici provádějící servisní práce dle této Smlouvy budou osoby držící oprávnění Výrobce zařízení pro provádění služeb pro technologie, jež jsou předmětem této Smlouvy, včetně enterprise technologií v rámci České republiky, pokud výrobce zařízení toto oprávnění vydává.

17. OCHRANA INFORMACÍ

- 17.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 17.1.1 mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- 17.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 17.3 Za třetí osoby podle odst. 17.2 se nepovažují:
- 17.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 17.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
- 17.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
- 17.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 17.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatel. Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 17.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných

právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

- 17.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 17.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 17.8 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která infrastruktura obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána.
- 17.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 17.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 17.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 17.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 17.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 17.9.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 17.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách Objednatele.
- 17.10 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 17.9.5 zejména nepovažují:
- 17.10.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
 - 17.10.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy.
- 17.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu se ZZVZ či zákonem č. 340/2015 Sb., o

zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů:

17.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,

17.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.

17.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 17.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

17.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

17.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

18. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů

18.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů CDU či osob evidovaných v Systému (dále jen „**koncoví uživatelé**“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatелеm jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 18 této Smlouvy.

18.2 Podrobněji jsou předmět zpracování, kategorie subjektů údajů, typ osobních údajů a rozsah zpracování osobních údajů popsány v Příloze č. 1 a v interních předpisech Objednatele, pokud s nimi bude Poskytovatel seznámen.

Povaha, účel a prostředky zpracování

18.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje automatizovanými prostředky, a to za účelem provozování a poskytování podpory provozu CDU, případně za dalšími účely, které vyplývají z této Smlouvy a jejích příloh.

Doba zpracování

18.4 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

Obecné zásady zpracování osobních údajů

18.5 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 18.6 Poskytovatel v souvislosti se zpracováním osobních údajů:
- 18.6.1 zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Smlouvy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - 18.6.2 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
 - 18.6.3 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
 - 18.6.4 nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;
 - 18.6.5 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
 - 18.6.6 zohledňuje povahu zpracování,
 - 18.6.7 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv koncových uživatelů;
 - 18.6.8 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též koncovým uživatelům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
 - 18.6.9 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - 18.6.10 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
 - 18.6.11 není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout,

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy;

18.6.12 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 18 Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže;

18.6.13 umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování;

příčemž odměna za činnosti Poskytovatele dle odst. 18.6.7, 18.6.8 a 18.6.10 je součástí ceny Plnění ve smyslu čl. 13. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Objednatel není povinen poplat tyto služby vůbec.

18.7 V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:

18.7.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;

18.7.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;

18.7.3 informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a

18.7.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.

18.8 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za

18.8.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,

18.8.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,

18.8.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a

18.8.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

18.9 V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

18.10 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

18.11 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinností Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou

Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.

V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

Pověření Poskytovatele k poskytování součinnosti Objednateli

- 18.12 Poskytovatel je povinen proaktivně poskytovat součinnost Objednateli při výkonu jeho povinností týkajících se práv koncových uživatelů jakožto subjektů údajů, popř. tyto činnosti z části zajistit, a to v následujícím rozsahu:

18.12.1 přijetí žádostí a jejich celková administrace;

18.12.2 ověření identity koncového uživatele;

18.12.3 případná kalkulace ceny za vyřízení žádosti (např. pokud se bude jednat o opakovanou žádost);

18.12.4 prvotní odborné posouzení žádosti;

18.12.5 přeposlání žádosti a návrhu jejího vypořádání Objednateli k potvrzení navrhovaného řešení či k vyřešení žádosti;

18.12.6 následné vyřízení žádosti jménem Objednatele;

18.12.7 v případě, že žádost vyžaduje určitou konkrétní operaci, provedení této operace.

- 18.13 V rámci provádění činností dle odst. **Error! Reference source not found.** je Poskytovatel povinen postupovat tak, aby mohl Objednatel ověřit kvalitu navrhovaného vyřízení požadavků subjektu údajů, a to zejména s ohledem na čas potřebný k tomuto ověření. Smluvní strany sjednávají, že nejkratší doba, kterou musí Objednatel mít k dispozici pro tento účel, je 5 pracovních dnů.

- 18.14 Odměna za činnosti dle odst. 18.12 je součástí ceny Plnění ve smyslu čl. 13. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Objednatel není povinen poplat tyto služby vůbec.

- 18.15 Činnosti dle odst. 18.12 se vztahují k následujícím právům subjektů údajů:

18.15.1 **Právo na přístup k osobním údajům.** Poskytovatel bude navrhopvat odpovědi na přijaté žádosti a tyto odpovědi po potvrzení ze strany Objednatele odesílat koncovým uživatelům. Součástí těchto odpovědí budou v řadě případů i konkrétní osobní údaje vztahující se ke koncovému uživateli subjektu údajů, k jejichž kopii bude nutno koncovému uživateli umožnit přístup;

18.15.2 **Právo na opravu.** Poskytovatel bude vyřizovat žádosti o opravu a informovat o tom koncového uživatele. V případě, že žádost o opravu nebude jednoznačná co do nové požadované verze obsahu záznamu o koncovém

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

uživateli, bude Poskytovatel tuto skutečnost eskalovat k Objednateli; v opačném případě lze Poskytovatele pověřit proaktivním řešením žádosti s tím, že Objednatele bude jen průběžně informovat;

18.15.3 Práva na výmaz a omezení zpracování. V případě, že žádost nevzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti, Objednatel Poskytovatele pověřuje prováděním požadovaných výmazů či zaznamenávání omezení zpracování a následnou komunikací se subjektem údajů. O provedených opatřeních bude Poskytovatel informovat Objednatele. V případě, že žádost vzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti je Poskytovatel povinen provést eskalaci věci k Objednateli a poskytnout mu nezbytnou součinnost;

18.15.4 Právo na přenositelnost údajů. V případě, že žádost nevzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti, Objednatel Poskytovatele pověřuje exportováním zpracovávaných údajů a jejich zasláním koncovému uživateli. O výsledku bude Poskytovatel informovat Objednatele. V případě, že žádost vzbuzuje pochybnosti o její oprávněnosti je Poskytovatel povinen provést eskalaci věci k Objednateli a poskytnout mu nezbytnou součinnost;

18.15.5 Právo vznést námitku. Poskytovatel je povinen provádět administraci žádosti a technickou realizaci blokování údajů, a to na základě pokynu Objednatele, v jehož kompetenci je vždy posouzení důvodnosti námítky.

Zabezpečení osobních údajů

18.16 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

18.17 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.

18.18 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínky a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.

18.19 Poskytovatel přijal a udržuje zejména následující opatření k zajištění úrovně zabezpečení:

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 18.19.1 zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;
- 18.19.2 zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- 18.19.3 pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, tyto elektronické záznamy budou uchovávány po dobu 12 měsíců;
- 18.19.4 zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
- 18.19.5 schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
- 18.19.6 schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů; a
- 18.19.7 proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
- 18.19.8 antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
- 18.19.9 šifrovaný přenos dat v souladu s požadavky Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti (316/2014 Sb.) prostřednictvím IT technologií;
- 18.19.10 přístup k osobním údajům mají pouze pověřené osoby Poskytovatele;
a
- 18.19.11 servery s osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně.
- 18.20 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 18.21 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 18.22 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 18.23 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 18.17 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 18.24 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.

19. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 19.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 19.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 19.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 16 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 19.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 11 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelům prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 19.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 19.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 19.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatel o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 16.1.2 a 16.1.3 podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoli důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 19.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

20. NÁHRADA ŠKODY

- 20.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 20.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody způsobené porušením této Smlouvy. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 20.3 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost dodat Plnění nebo jeho část či poskytovat Plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 20.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 20.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 20.6 Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby oprávněné smluvní strany v konkrétním případě. Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 20.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

21. SANKCE

- 21.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 21.1.1 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Plnění dle této Smlouvy není poskytováno v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny, jejíž výše je stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 50 % ceny za poskytování dané Služby podpory provozu po celou dobu Vyhodnocovacího období. Sleva se uplatňuje pouze na nedodržení SLA v produkčním prostředí;
- 21.1.2 v případě prodloužení Poskytovatele s předáním částí plnění v harmonogramu plnění dle odst. 4.1 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny dotčené částí Plnění ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodloužení.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 21.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:
- 21.2.1 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
 - 21.2.2 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 21.2.3 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy Objednateli ve lhůtě dle odst. 12.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 21.2.4 v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 9.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 21.2.5 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.5 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takového povinnosti;
 - 21.2.6 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 12.5 či 12.6 Smlouvy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;
 - 21.2.7 V případě porušení povinností Poskytovatele, týkajících se ochrany osobních údajů v rozsahu dle odst. 18 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
 - 21.2.8 V případě nedodržení termínu pro implementaci funkčnosti Oracle DataGuard podle bodu 3.5. Technických požadavků v termínu, který Poskytovatel uvedl podle hodnotícího kritéria B) Zadávací dokumentace vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši jedné měsíční platby dle bodu 12.1.1. této Smlouvy a v případě nesplnění povinnosti dále nárok na smluvní pokutu ve výši jedné měsíční platby za každých započatých 5 dnů prodlení.
- 21.3 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.
- 21.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 21.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

22. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 22.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá se **na dobu určitou v trvání 48 měsíců**. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv Objednatel, nejdříve však 1. 4. 2018.
- 22.2 Poskytovatel je povinen při podpisu této Smlouvy, nejpozději však do 5 kalendářních dnů od jejího podpisu, písemně označit ty části Smlouvy, které lze v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, vyloučit z uveřejnění. Poskytovatel zároveň odůvodní požadavek na neuveřejnění některých částí Smlouvy.
- 22.3 Ke dni podpisu této Smlouvy, nejpozději však ke dni účinnosti této Smlouvy, bude Poskytovateli objednatel předána technická dokumentace CDU dle aktuálního stavu. Přístupy do systémů budou Poskytovateli předány ke dni účinnosti této Smlouvy.
- 22.4 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
- 22.4.1 prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části plnění po dobu delší než 15 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
- 22.4.2 nedodržení sledovaných parametrů SLA majících za následek slevu z měsíční ceny Služeb podpory provozu ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce,
- 22.4.3 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne 5 % z ceny plnění dle této Smlouvy po celou dobu její účinnosti,
- 22.4.4 trvání závady kategorie A, B nebo C po dobu delší než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění,
- 22.4.5 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 22.5 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 22.5.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
- 22.5.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 22.5.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

22.5.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

22.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

22.7 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

22.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

23. ŘEŠENÍ SPORŮ

23.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

23.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

24.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.

24.2 V případě, že dojde k rozporu mezi Smlouvou a její přílohou, bude platit ustanovení Smlouvy.

24.3 Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

24.4 Smluvní strany se podpisem této Smlouvy dohodly, že vyloučí aplikaci ustanovení § 557 a § 1805 občanského zákoníku.

24.5 Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá tuto Smlouvu při svém podnikání, a na tuto Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku.

SML

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

- 24.6 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran upravená v této Smlouvě.
- 24.7 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do 5 (pěti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 24.8 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 24.9 Poskytovatel není oprávněn započítat, zastavit ani postoupit žádné své peněžité nároky vůči Objednateli vzniklé na základě této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 24.10 Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupí třetí straně tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem z této Smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce smluvních stran.
- 24.11 Žádné ustanovení této Smlouvy nesmí být vykládáno tak, aby omezovalo oprávnění Objednatele uvedená v Zadávací dokumentaci.
- 24.12 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| <u>Příloha č. 1:</u> | Funkční a technické požadavky |
| <u>Příloha č. 2:</u> | Oprávněné osoby a realizační tým |
| <u>Příloha č. 3:</u> | SLA |
| <u>Příloha č. 4:</u> | Cenové ujednání |
| <u>Příloha č. 5:</u> | Seznam poddodavatelů |
| <u>Příloha č. 6:</u> | Zadávací dokumentace (volná příloha) |
| <u>Příloha č. 7:</u> | Použité termíny |
- 24.13 Tato Smlouva je uzavřena v 5 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 3 stejnopisy a Poskytovatel 2 stejnopisy.

SHO

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POVOZNÍ ADMINISTRACE DB PROVOZU A SPRÁVA HW VYBAVENÍ DATOVÉHO
ÚLOŽIŠTĚ ČSSZ, NA ROKY 2017 - 2021**

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

Za Objednatele

V Praze dne 26-02-2018

Če
sociálního
Ř
ikačních

Za Poskytovatele

V Praze dne 19.2.2018

IBM Česká republika, spol. s r.o.

Jednatel

IBM Česká republika, spol. s r. o.

V Parku 2294/4

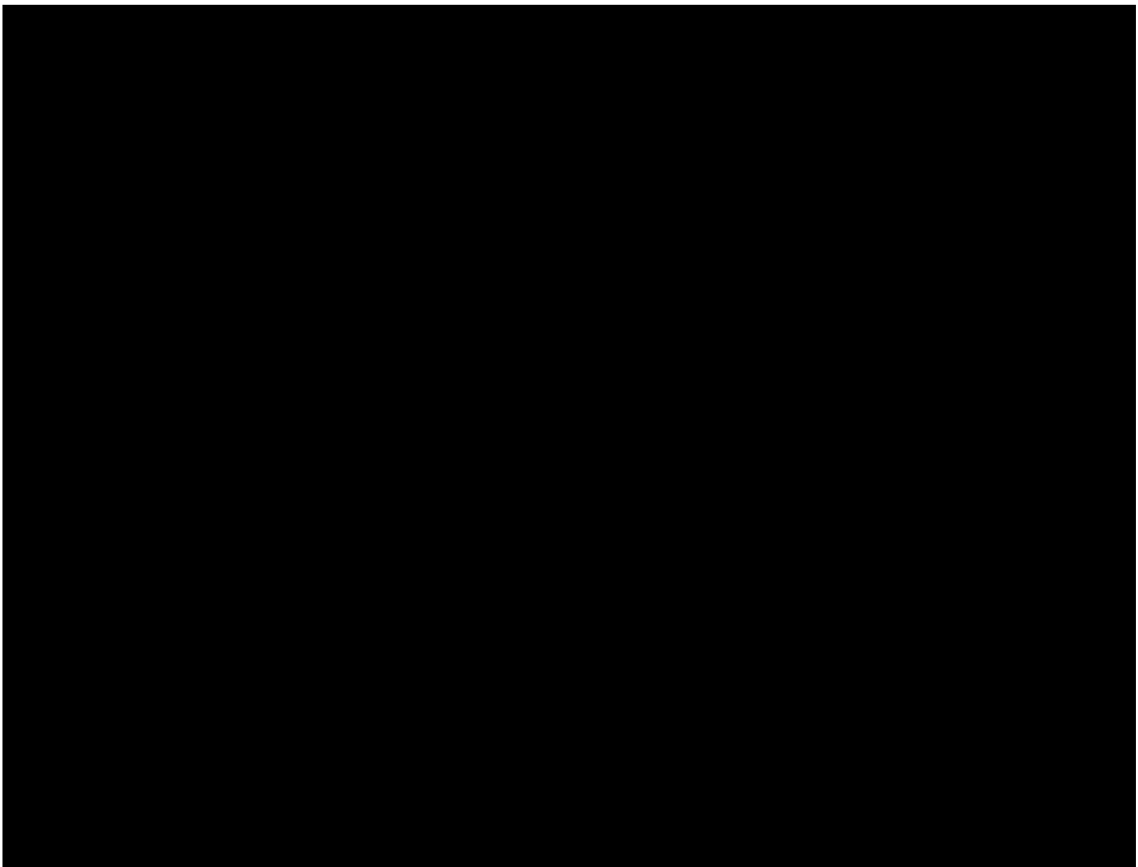
148 00 Praha 4 (I)

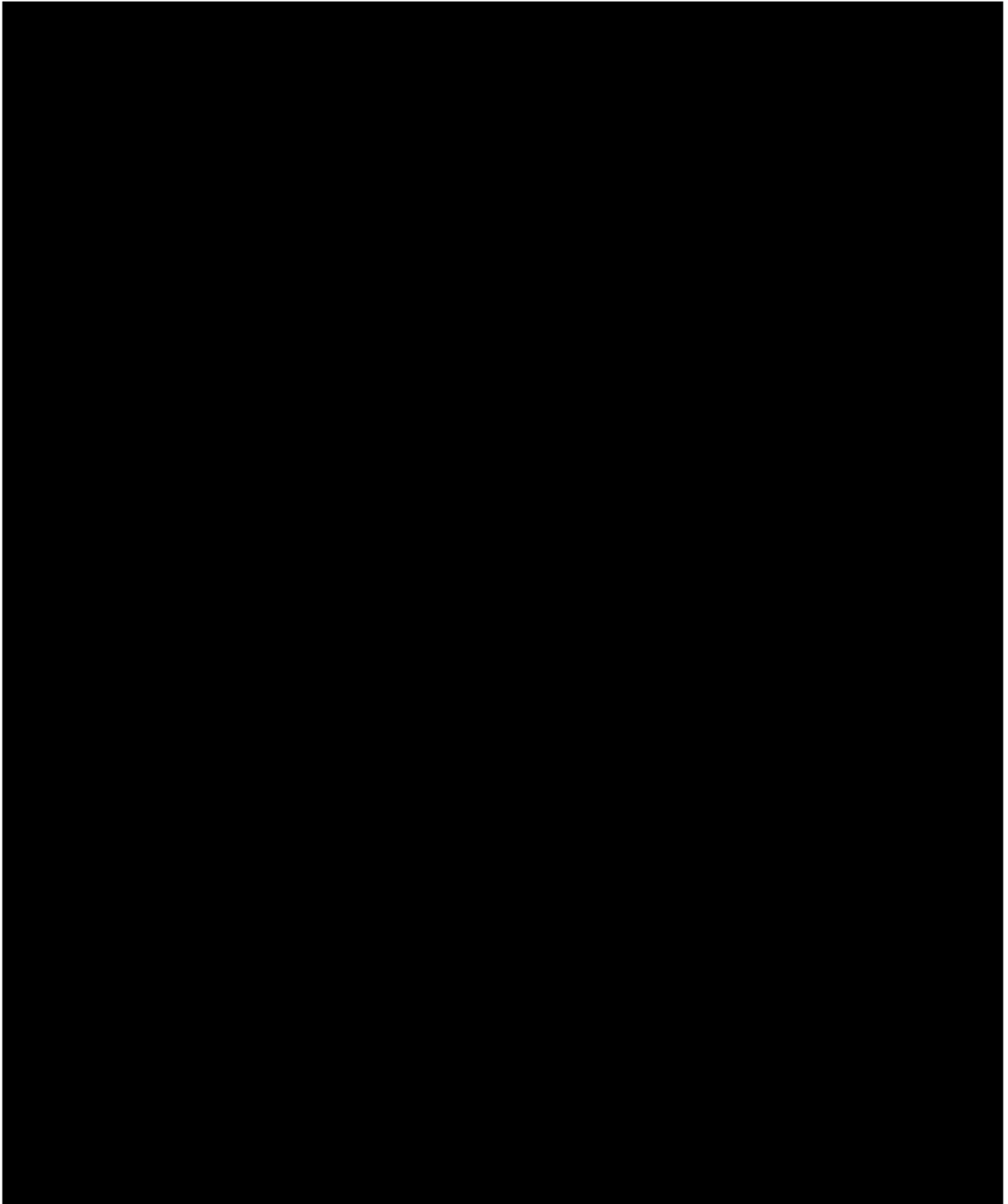
IČ: 14890992, DIČ: CZ14890992

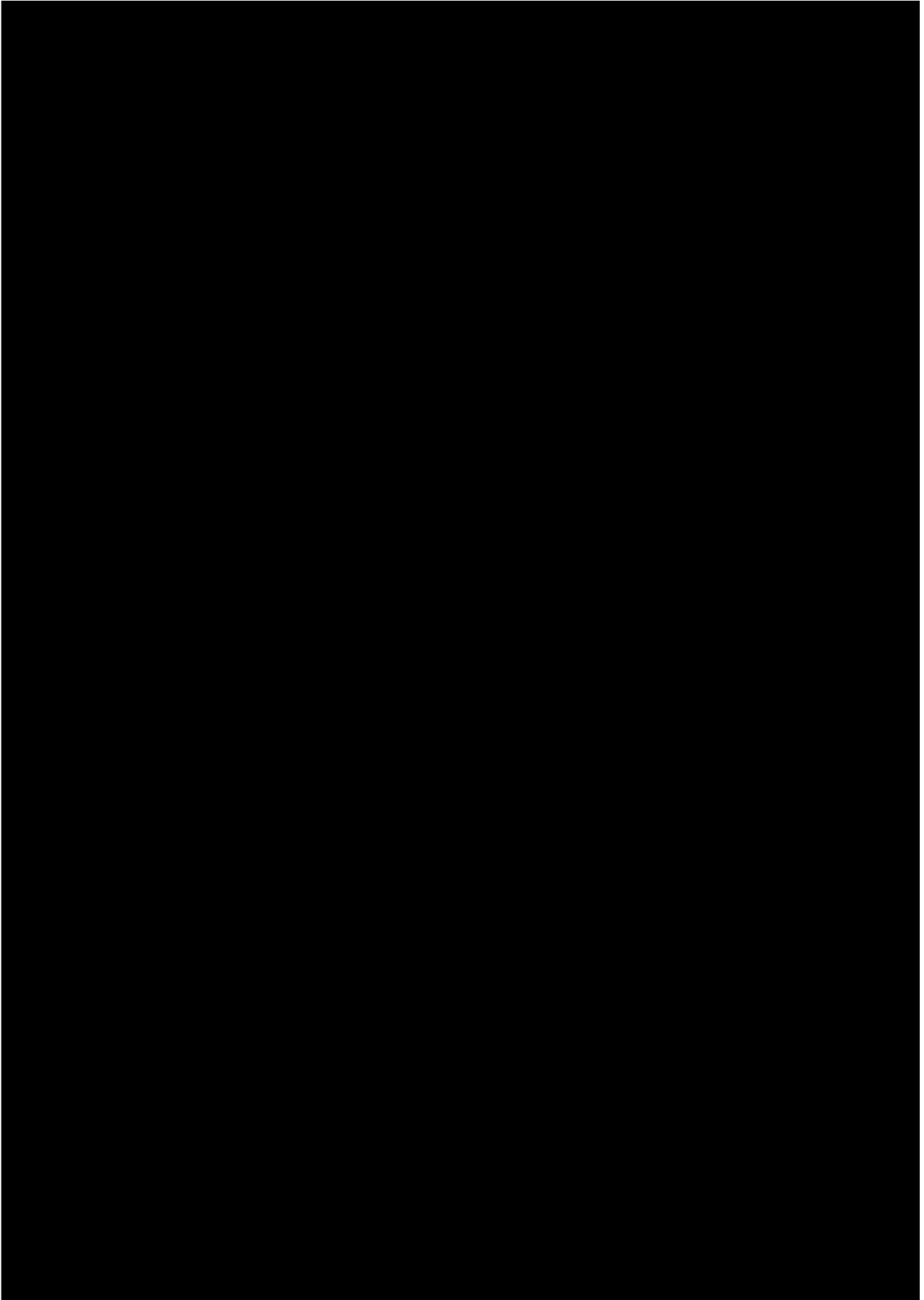
Příloha č. 1

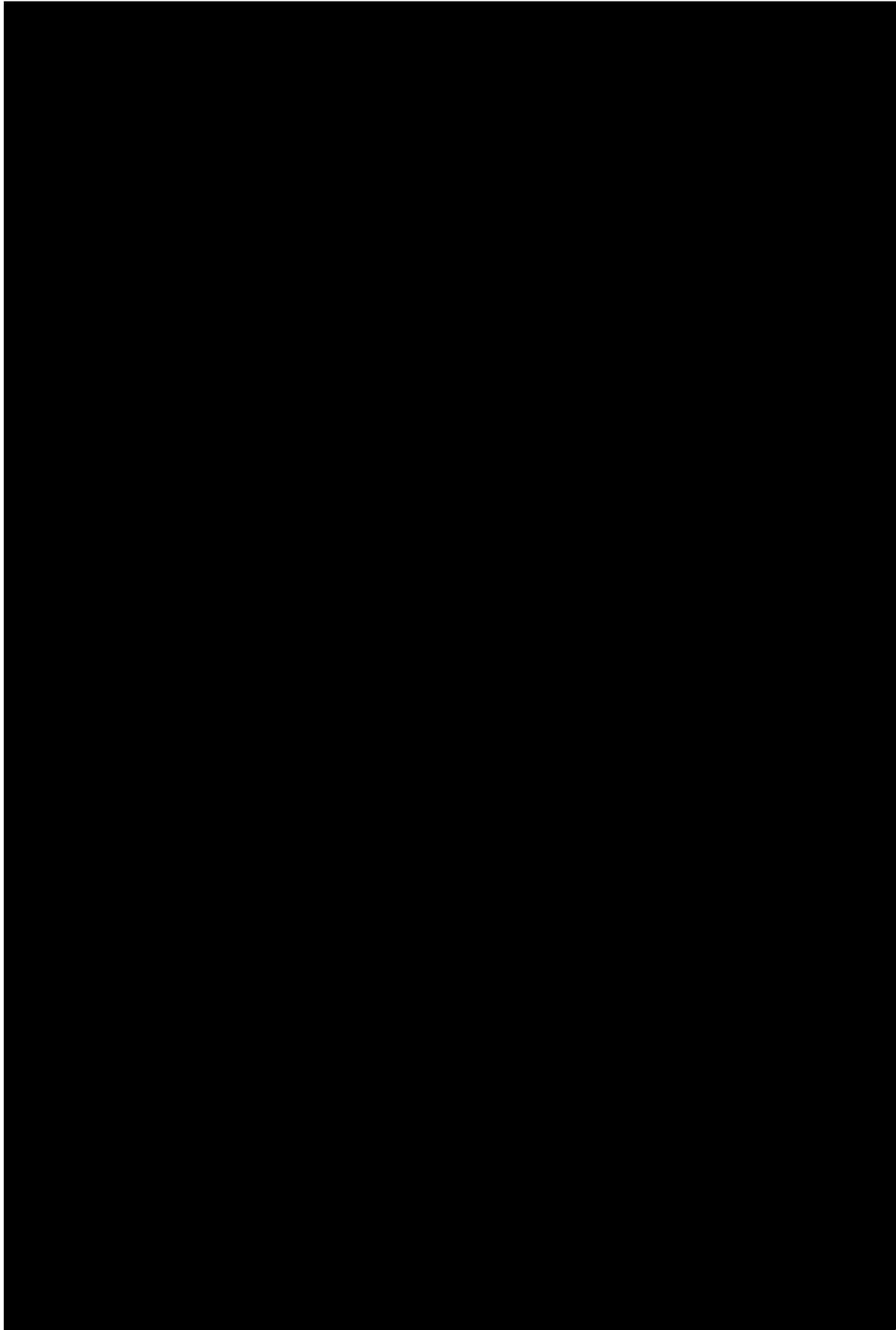
Funkční a technické požadavky

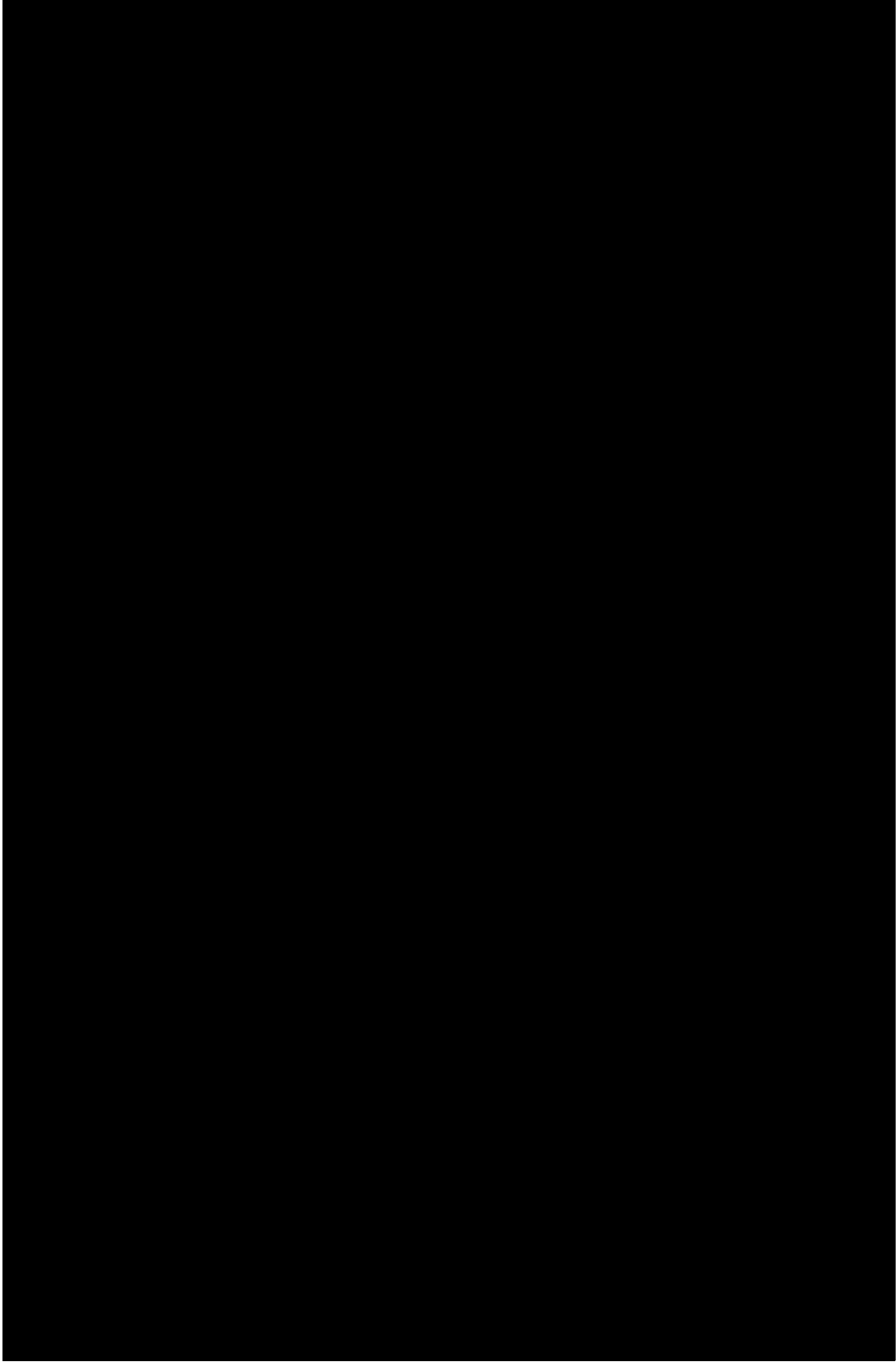
FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

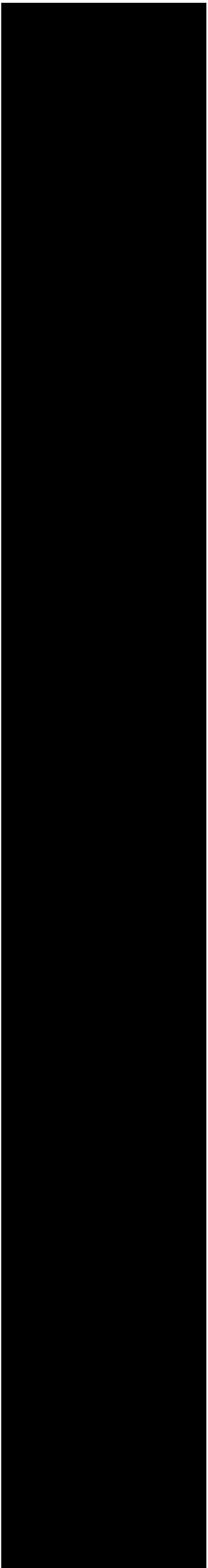


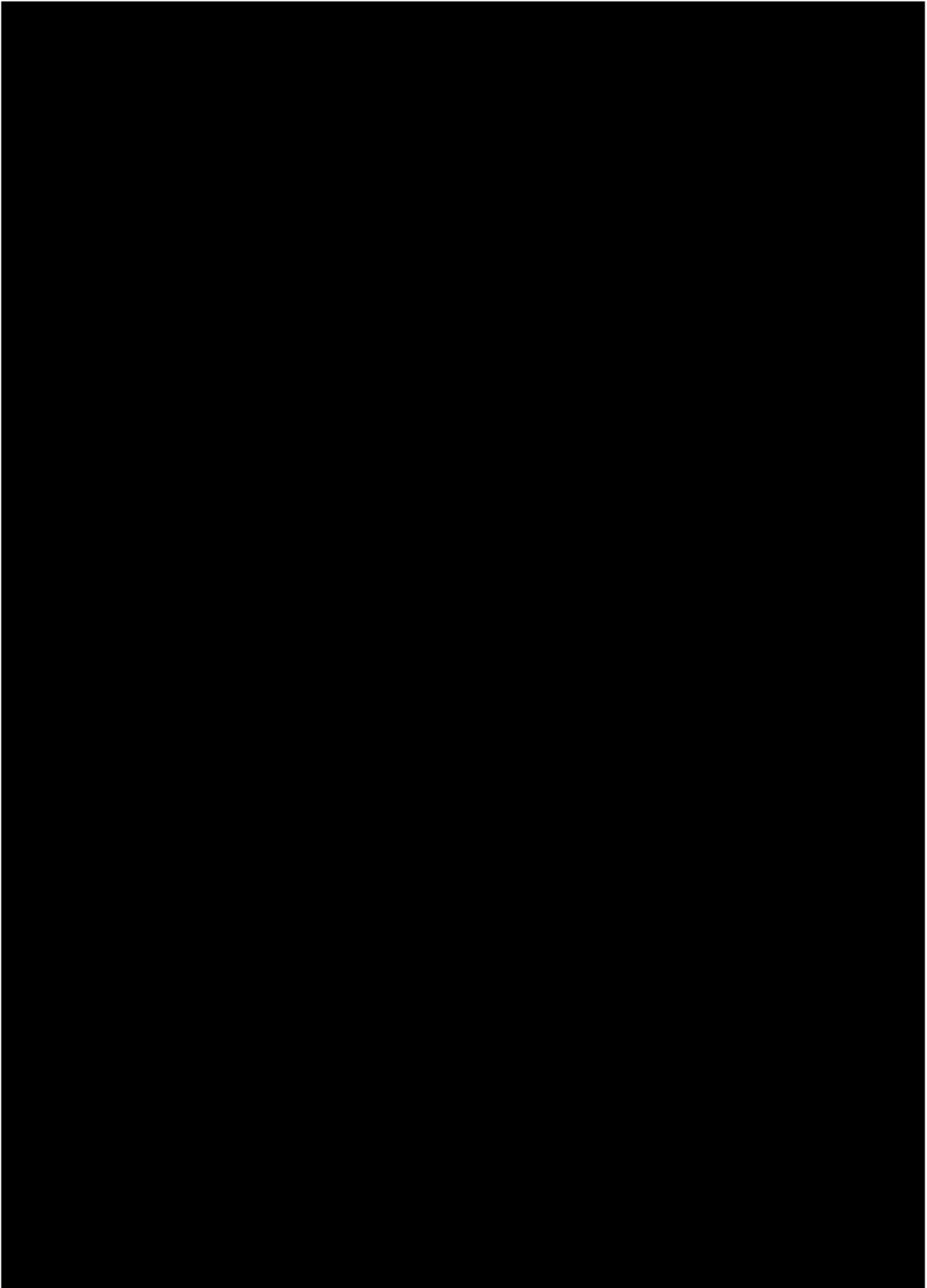


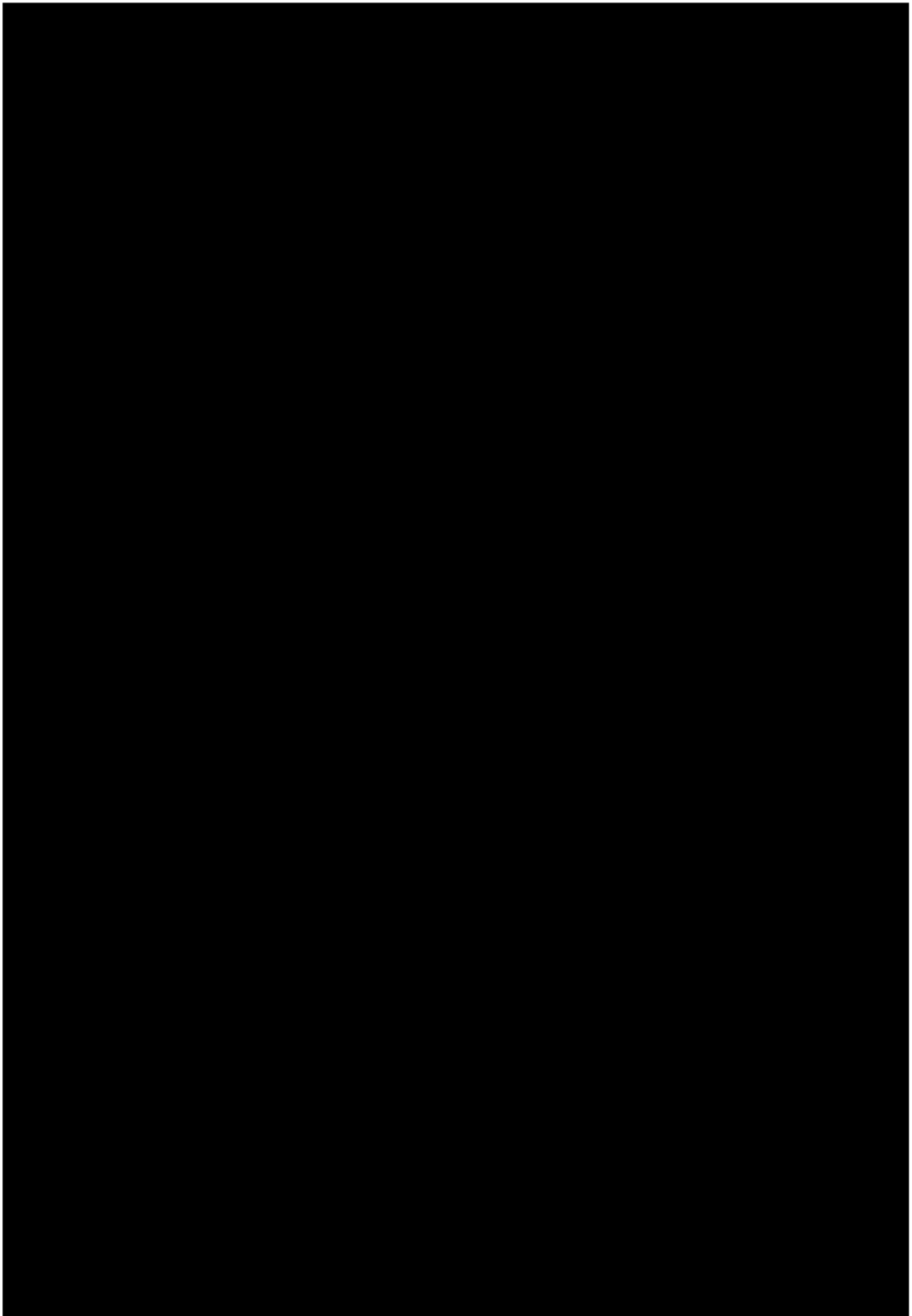


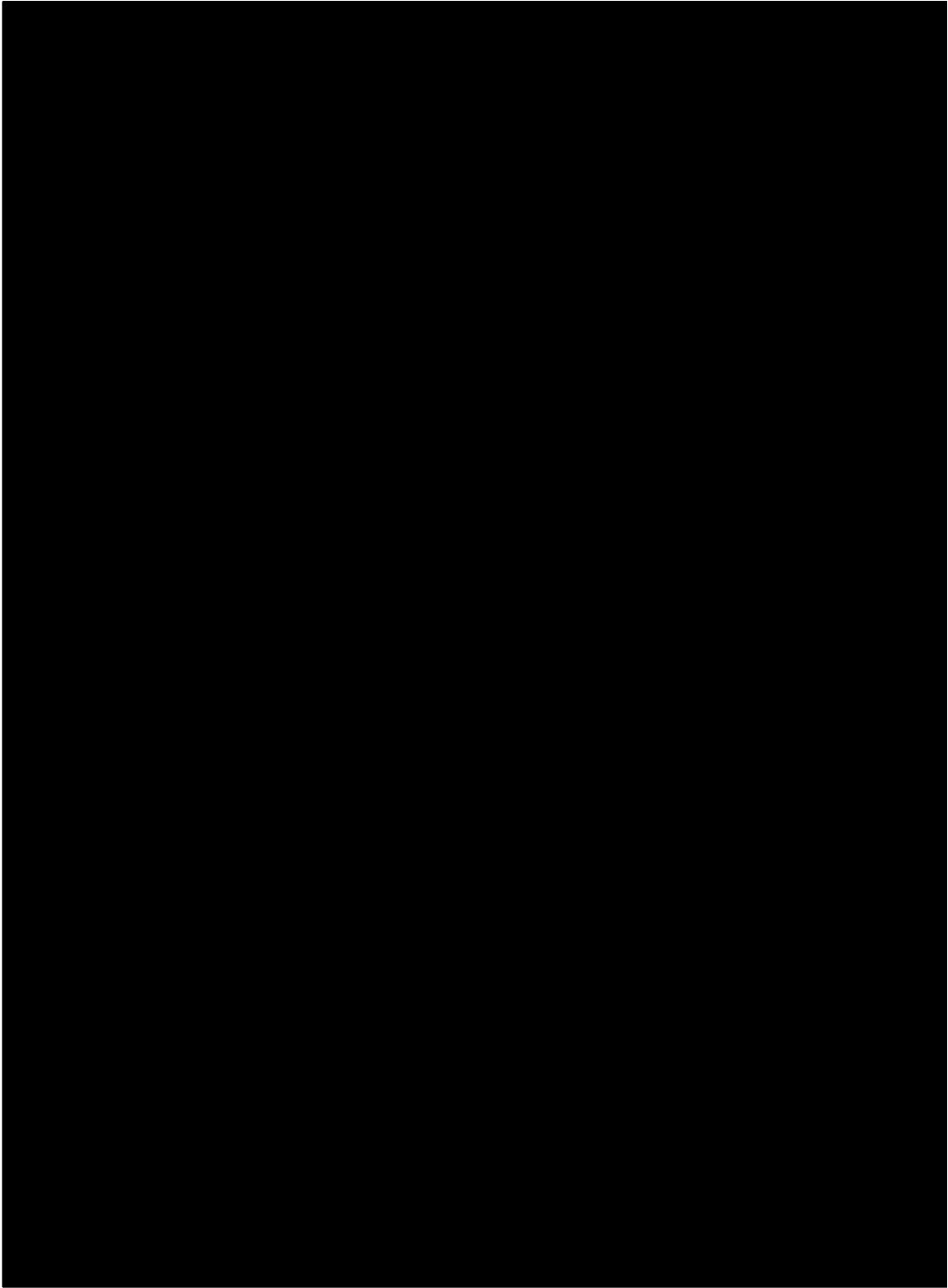


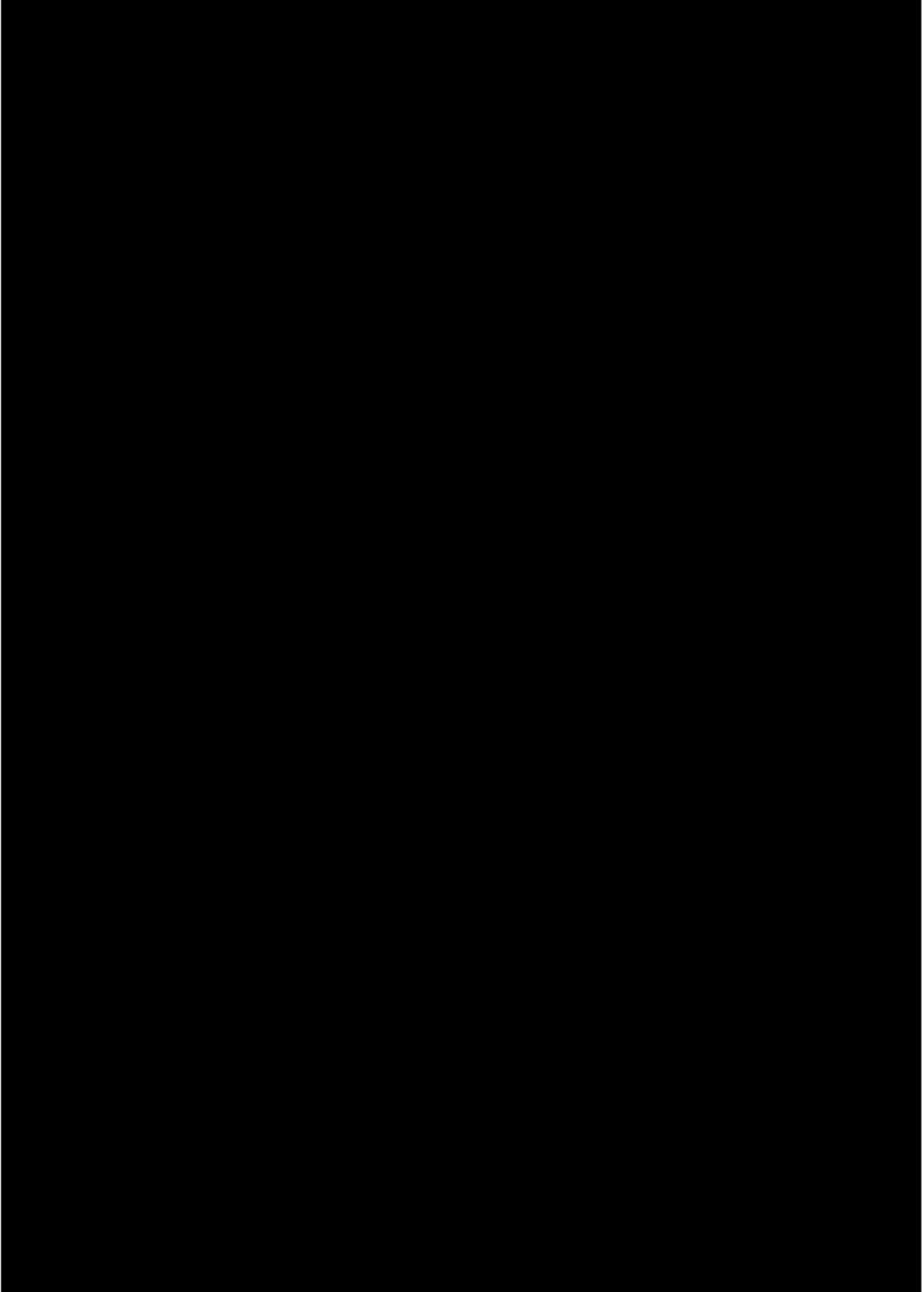


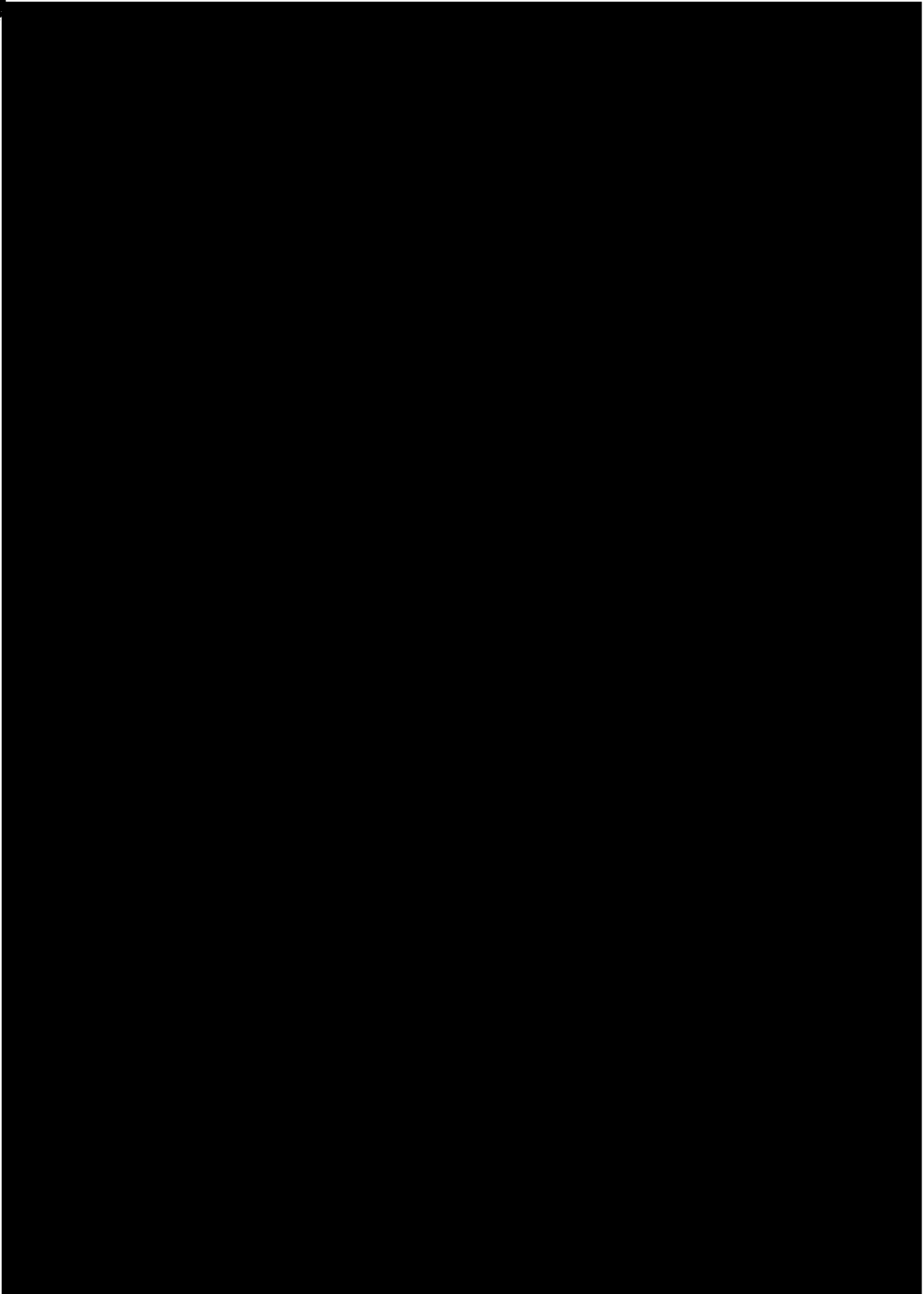


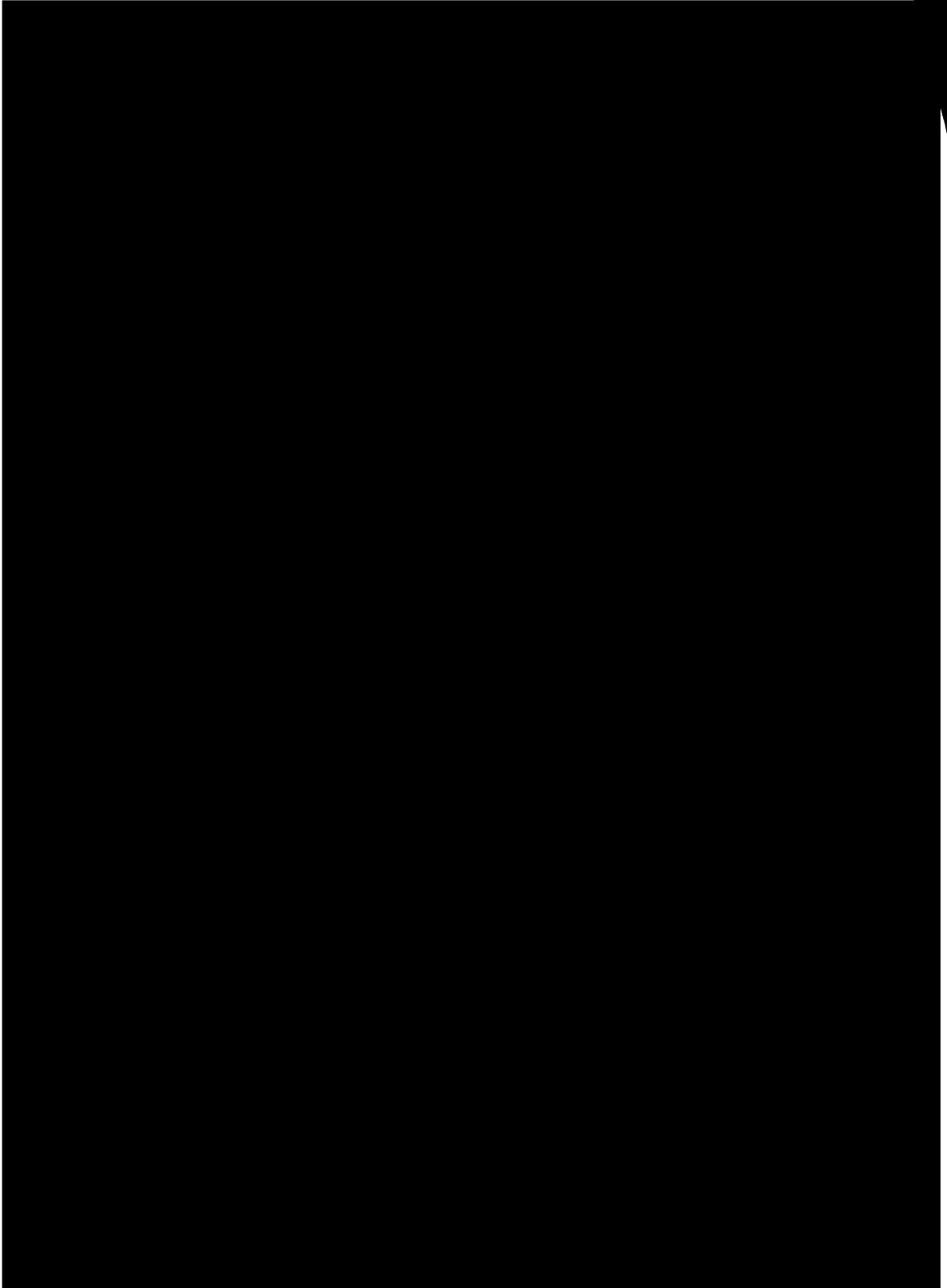


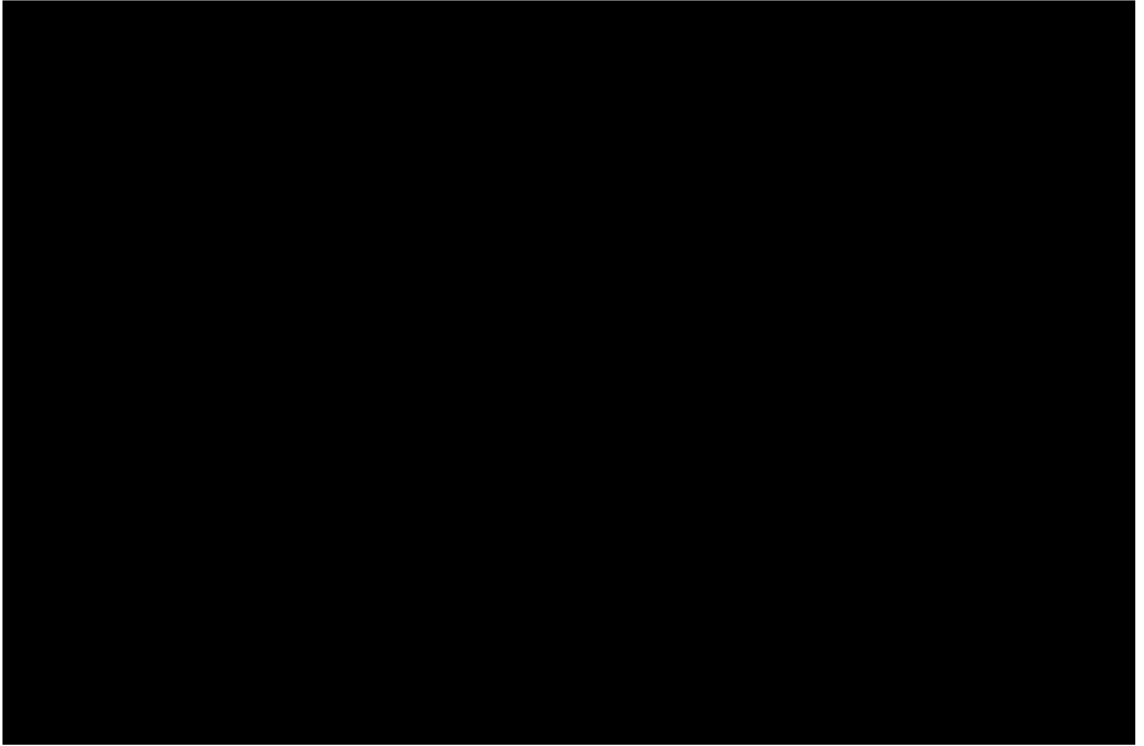


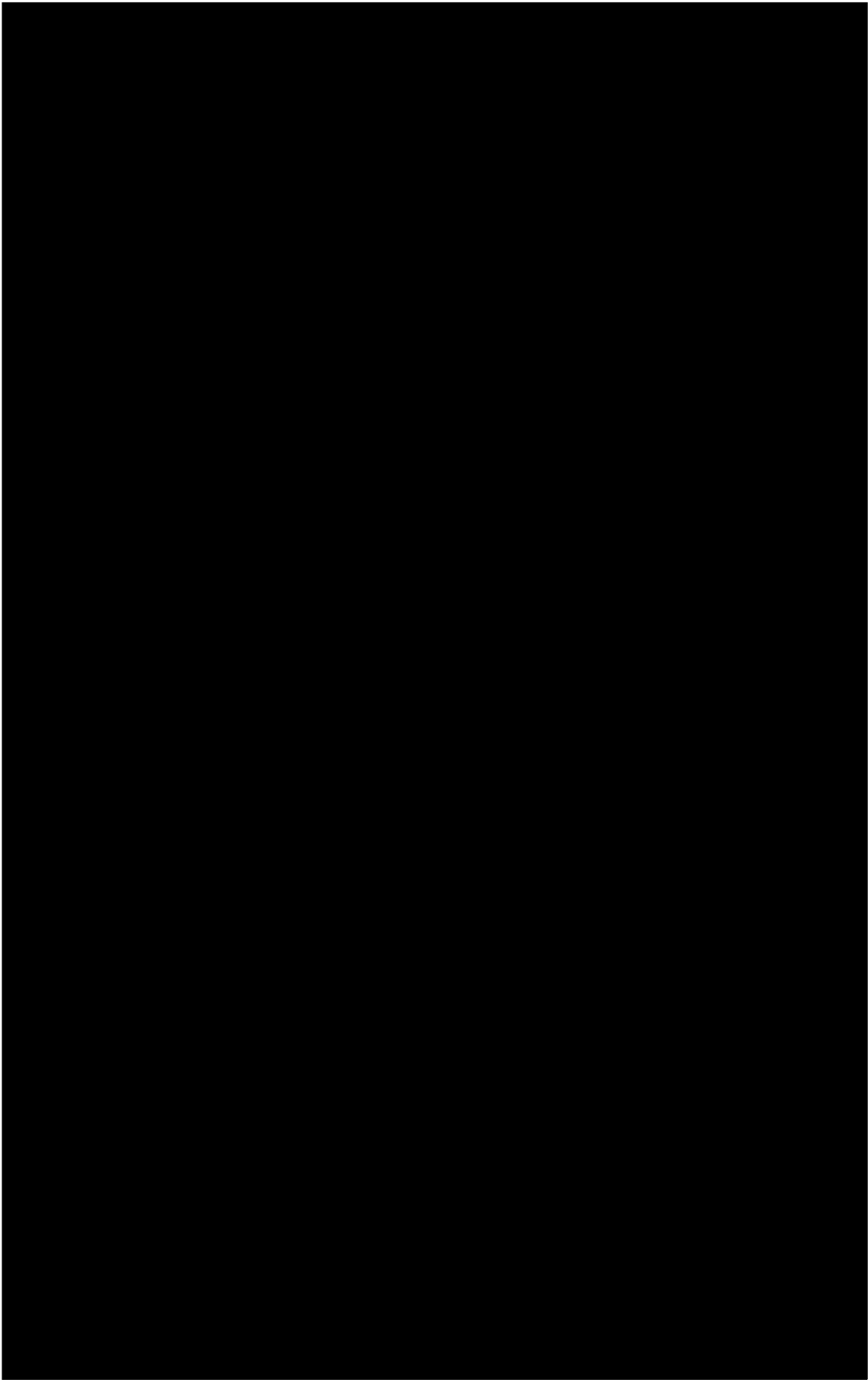


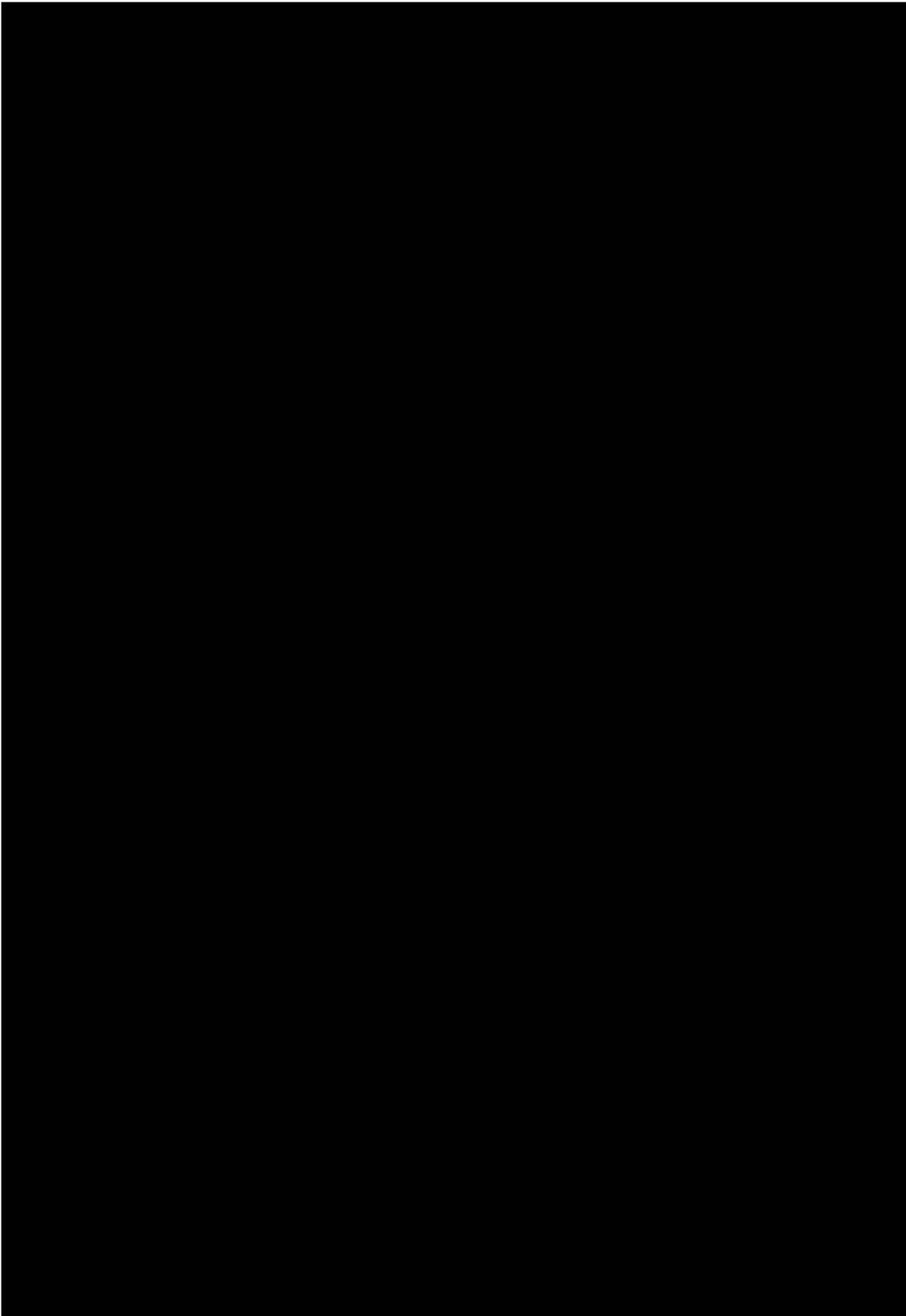
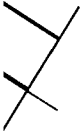


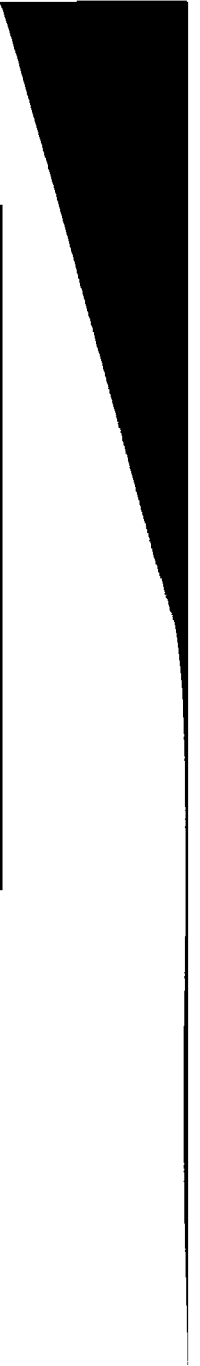


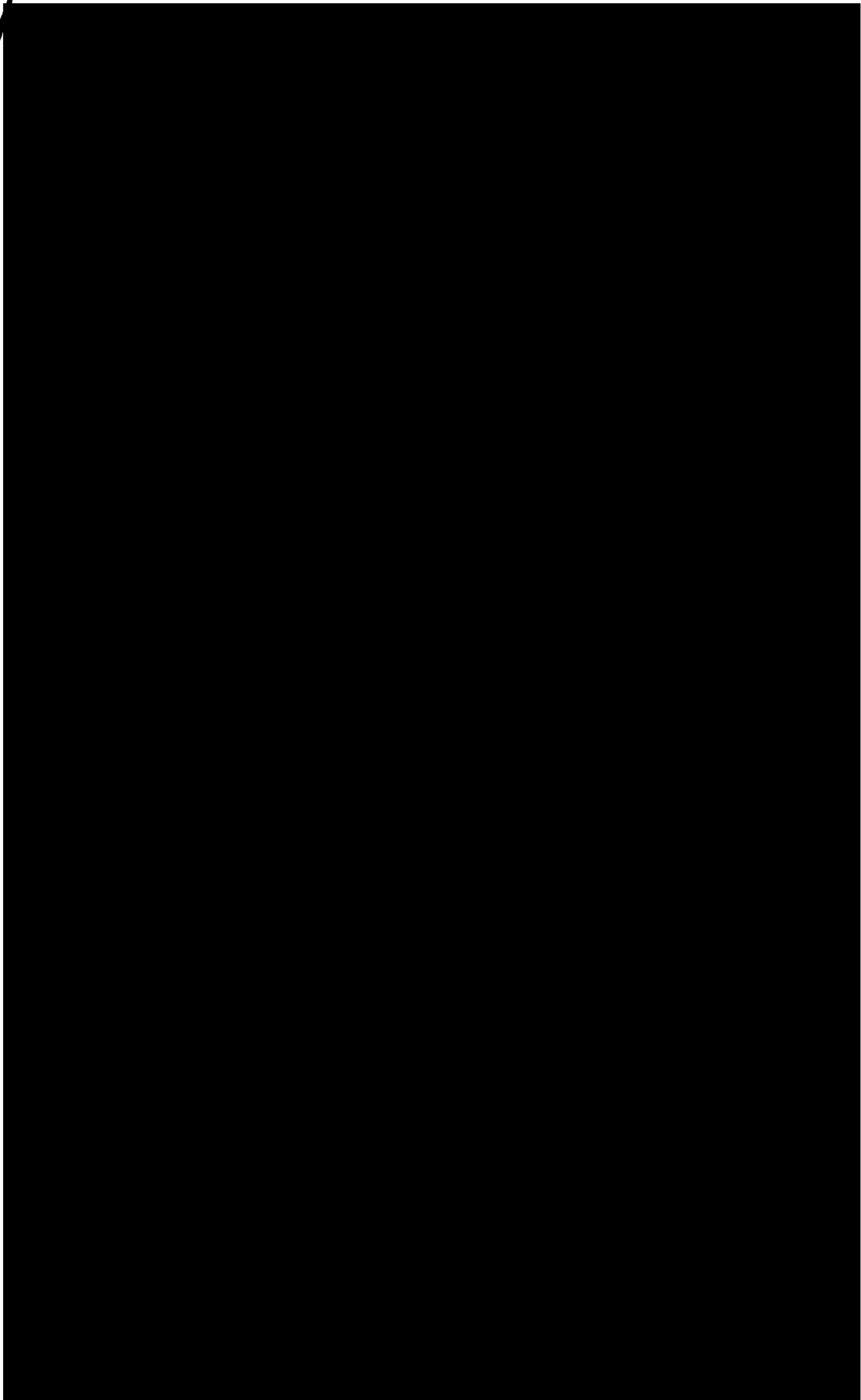


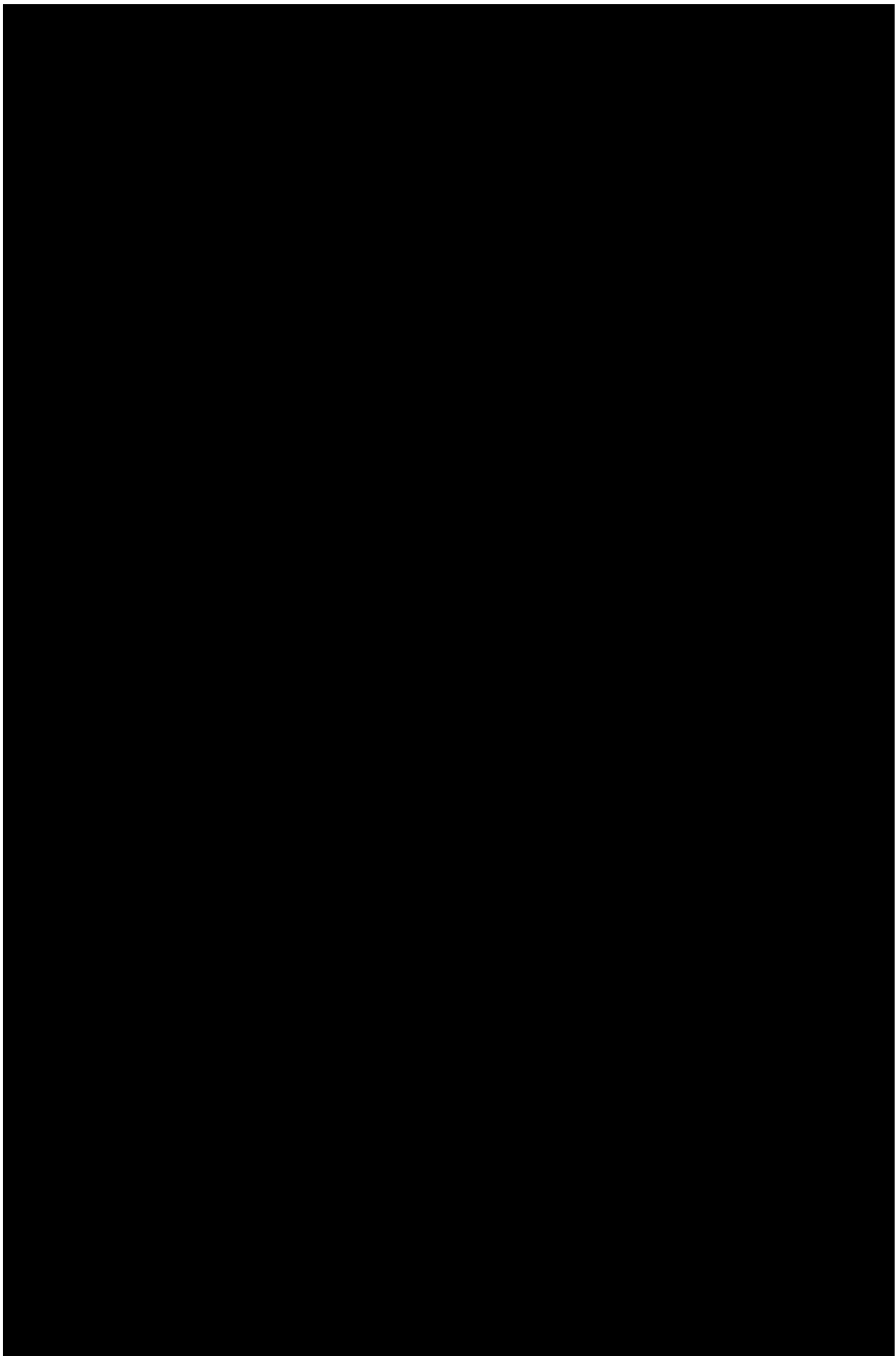


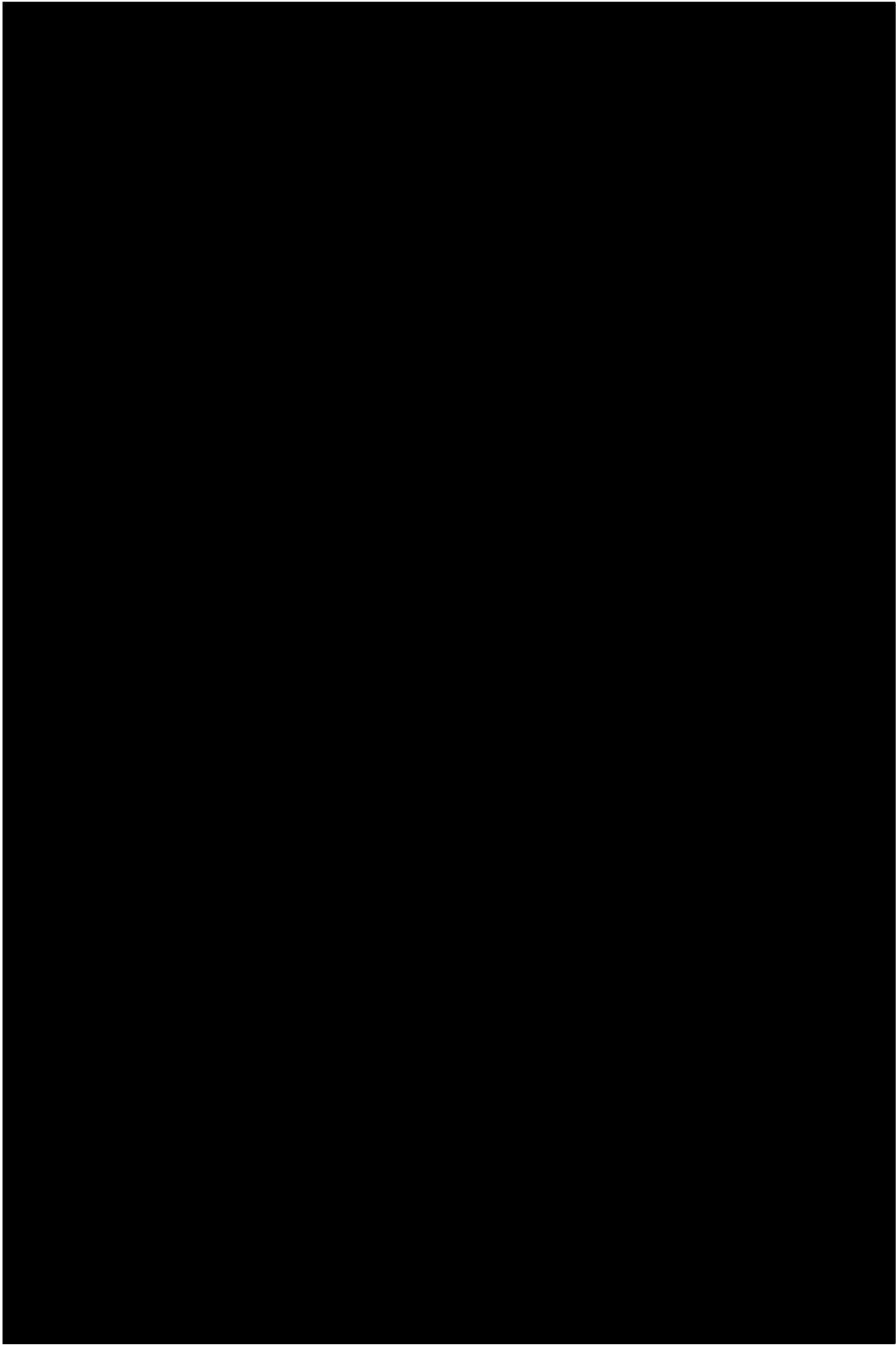
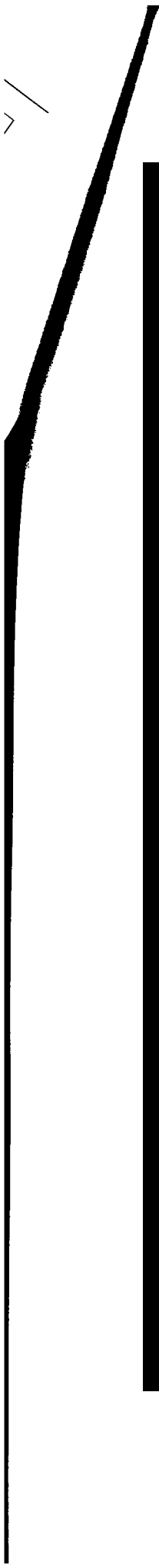


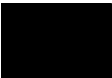
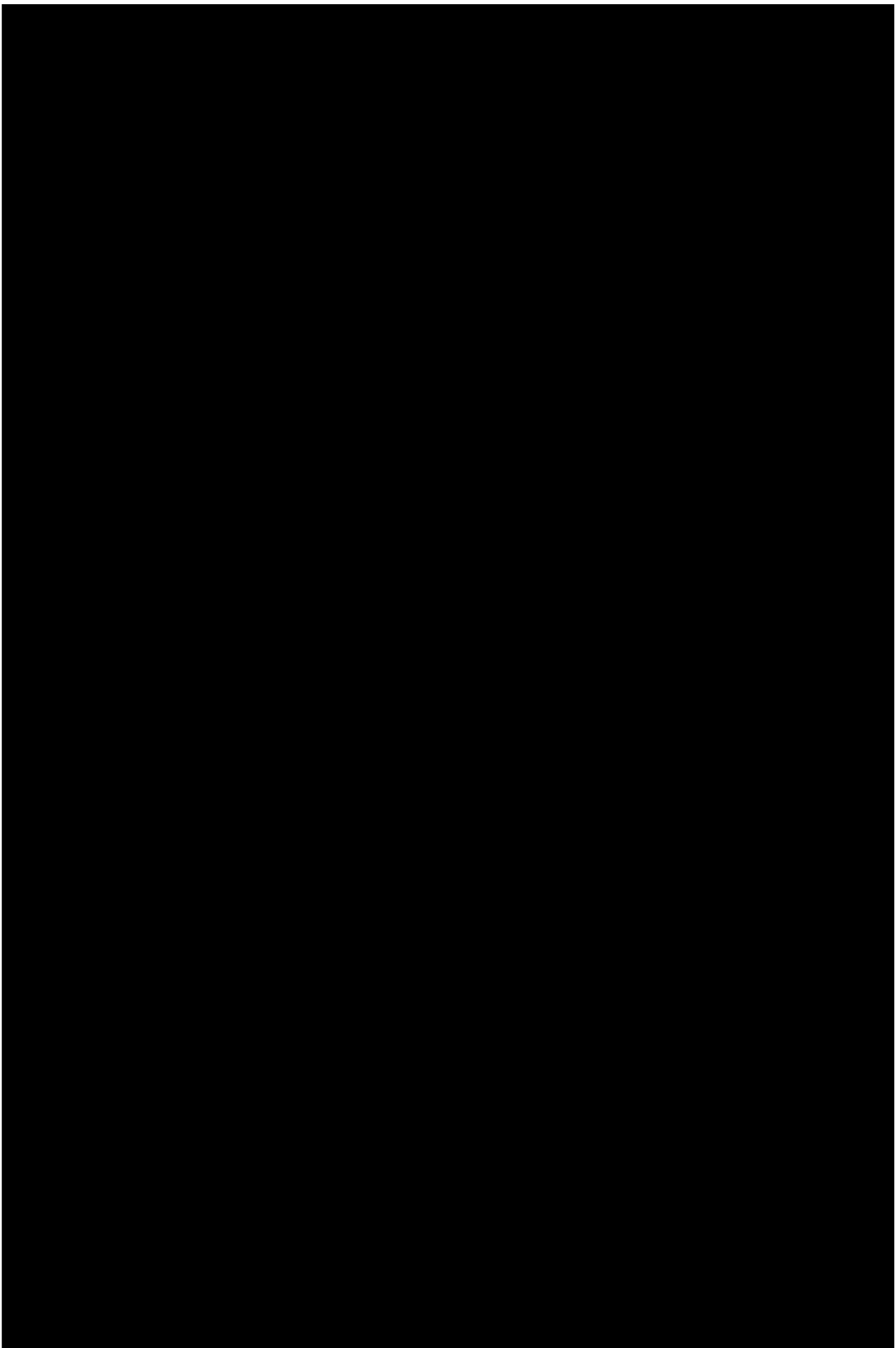


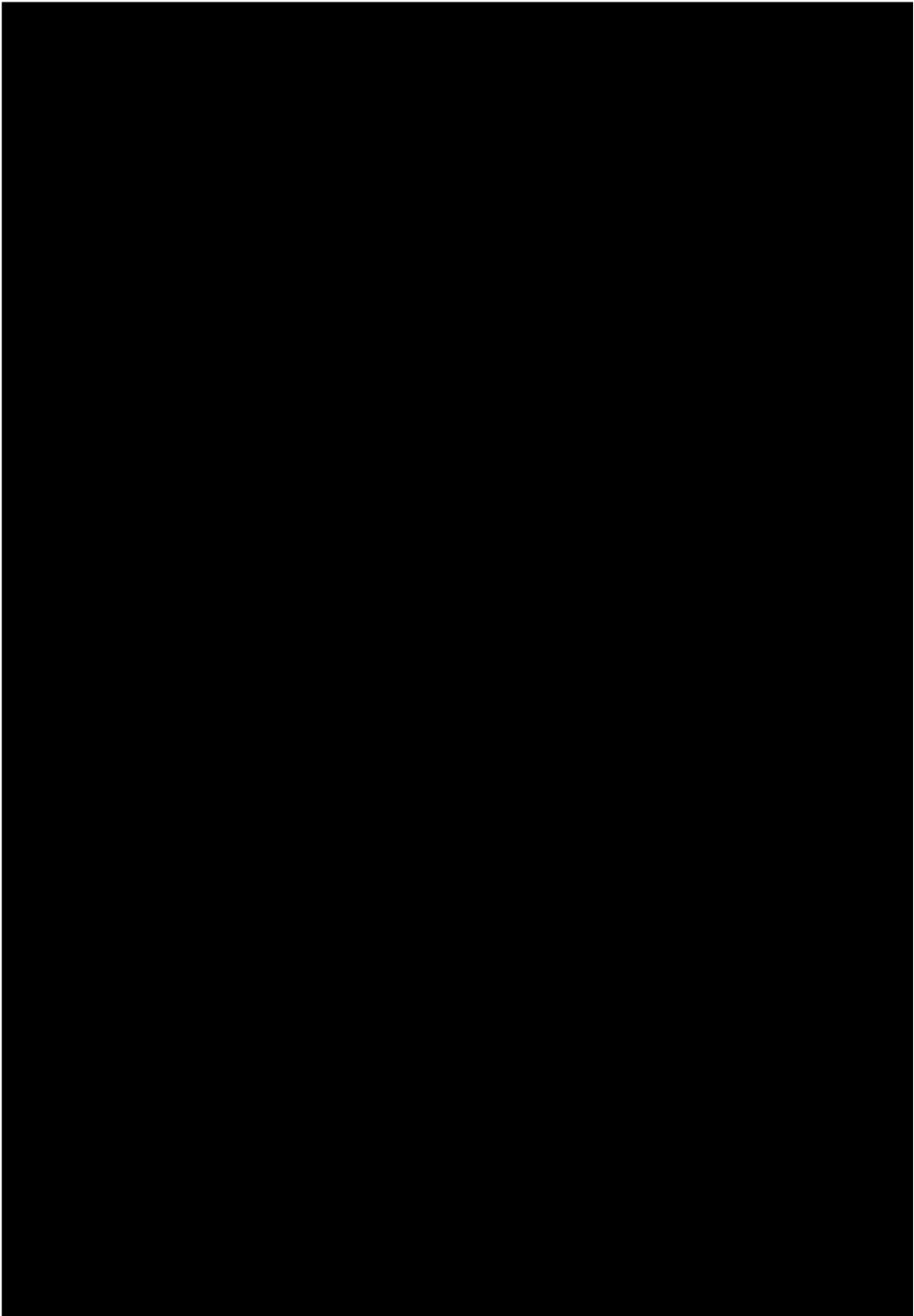


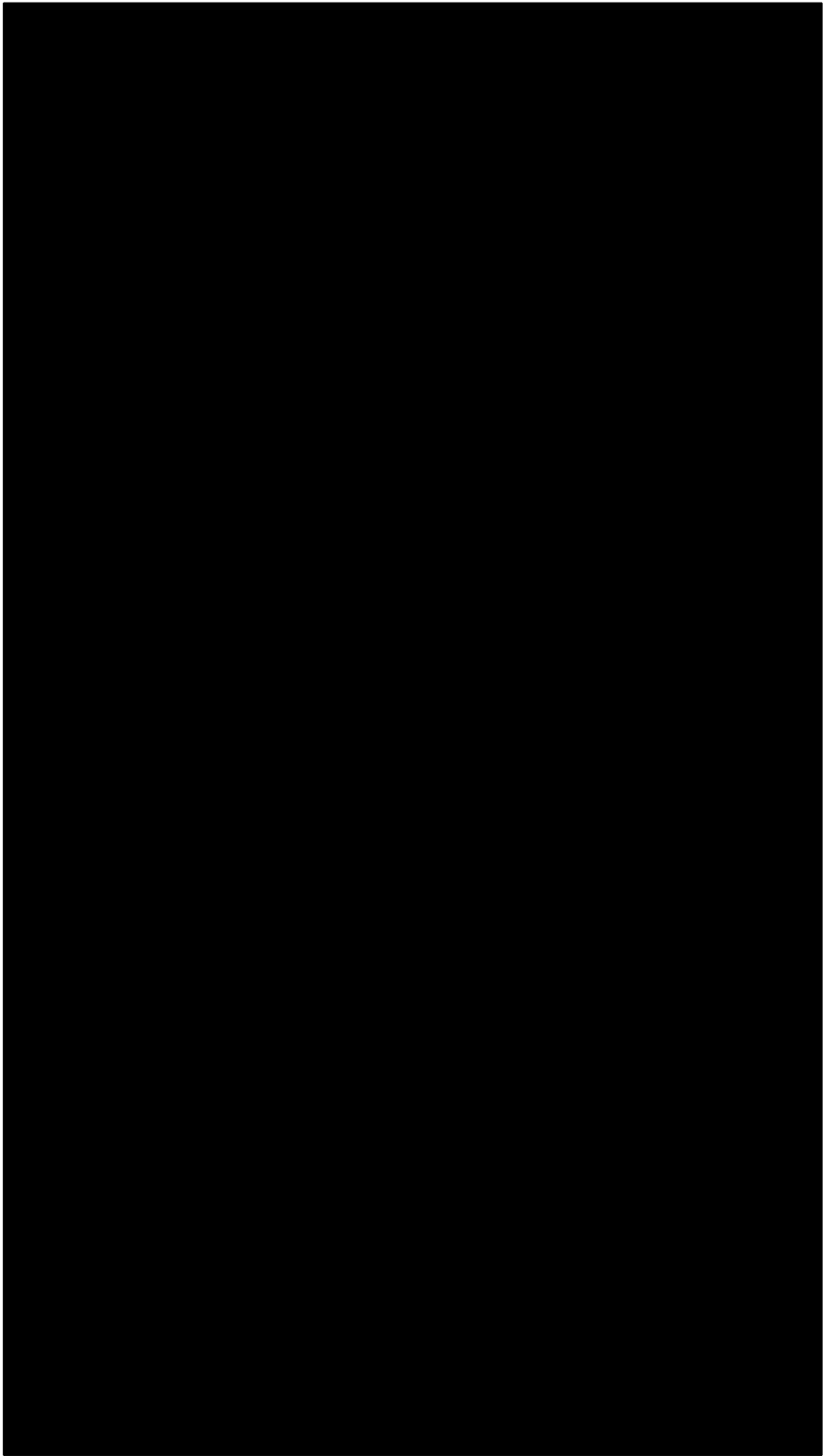


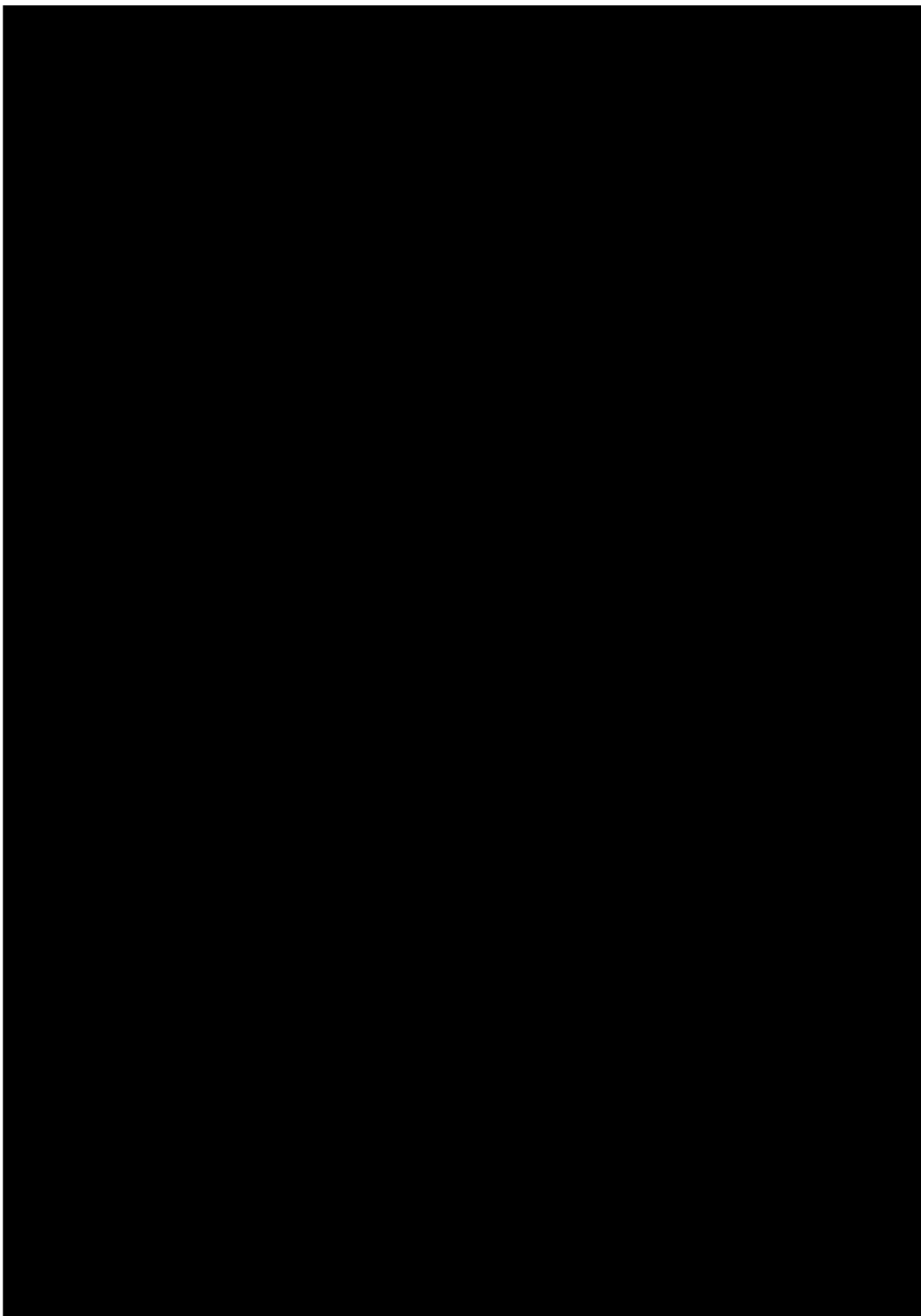


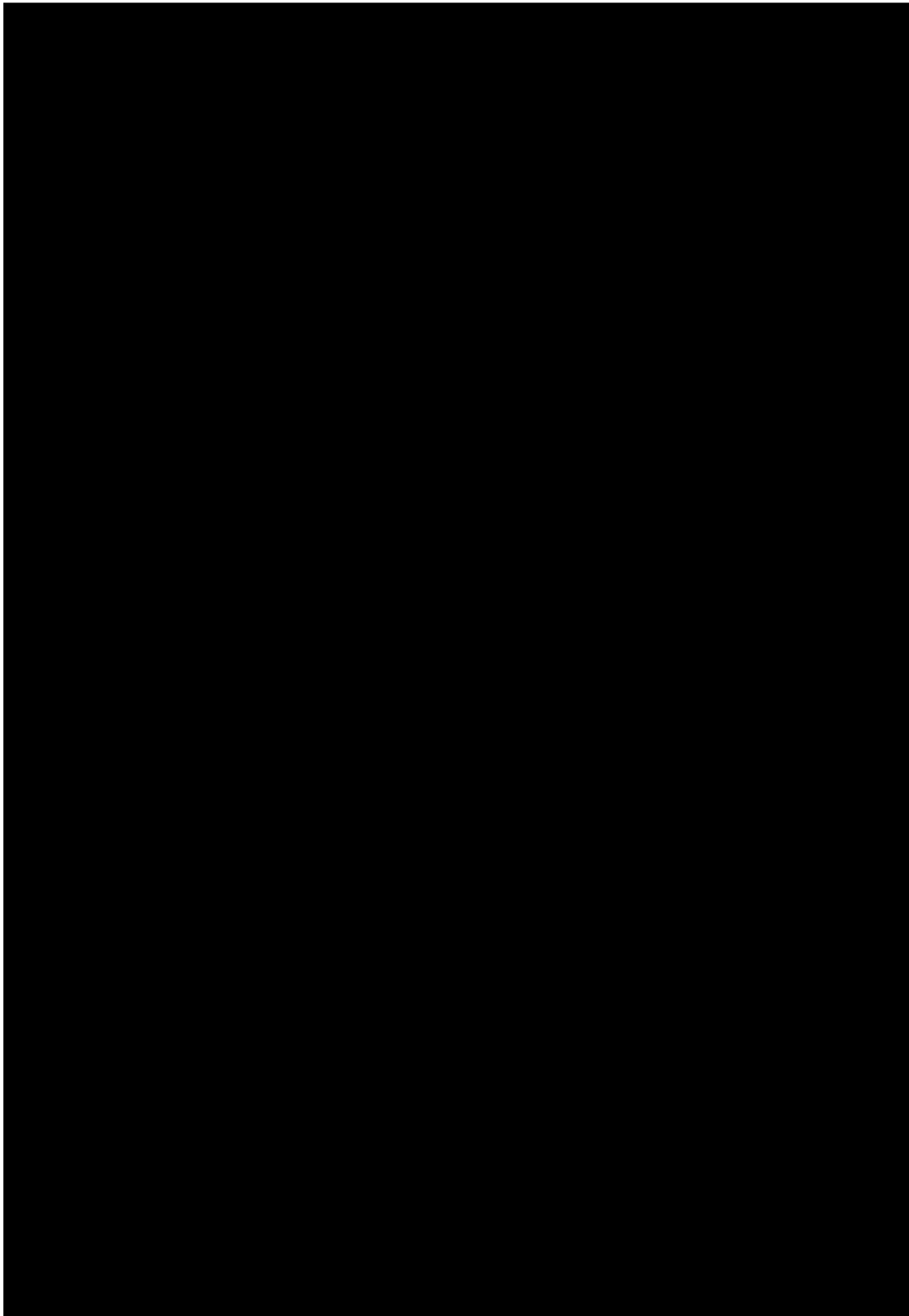


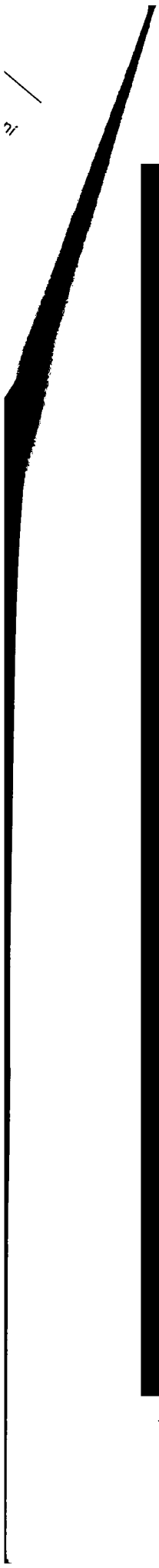




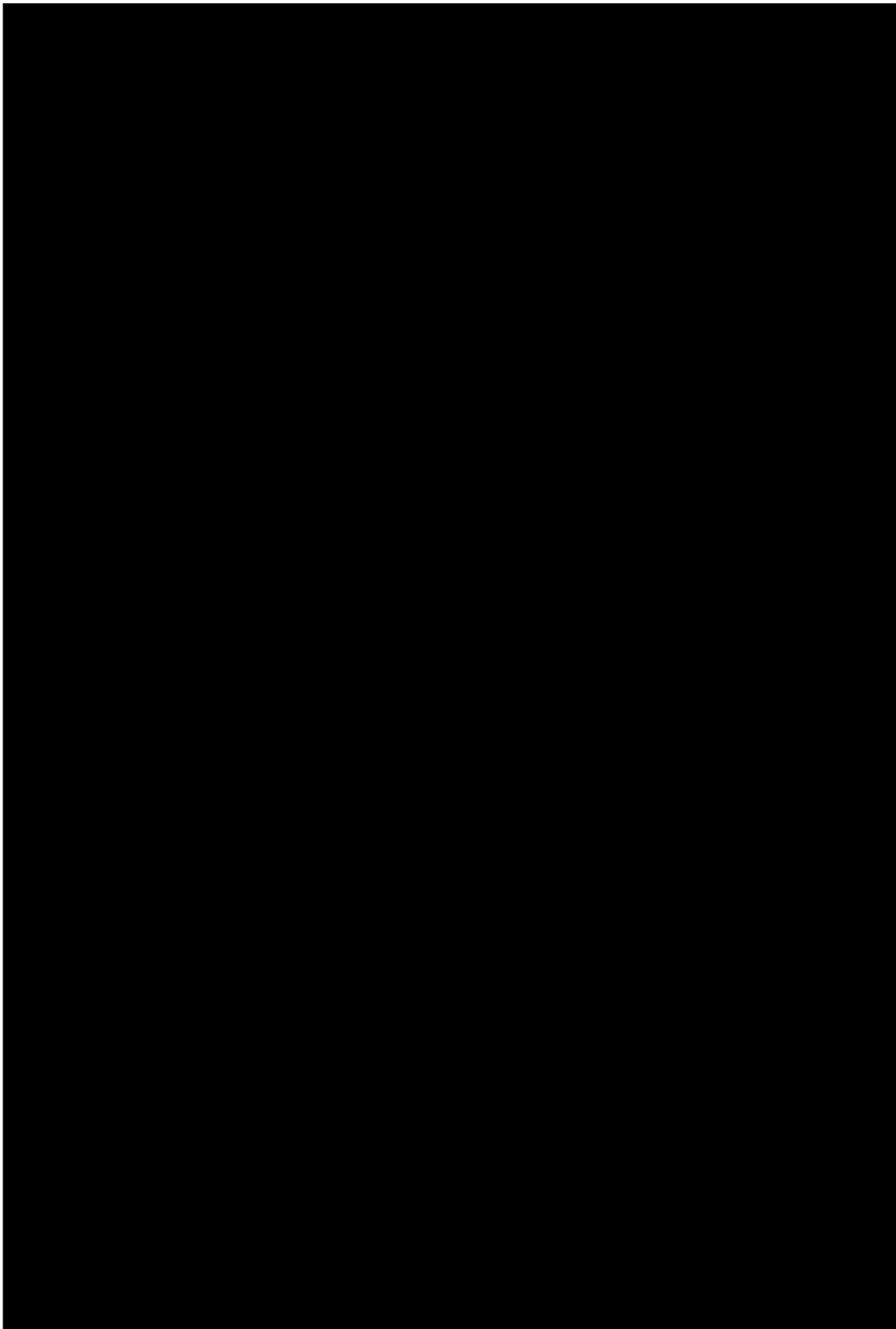


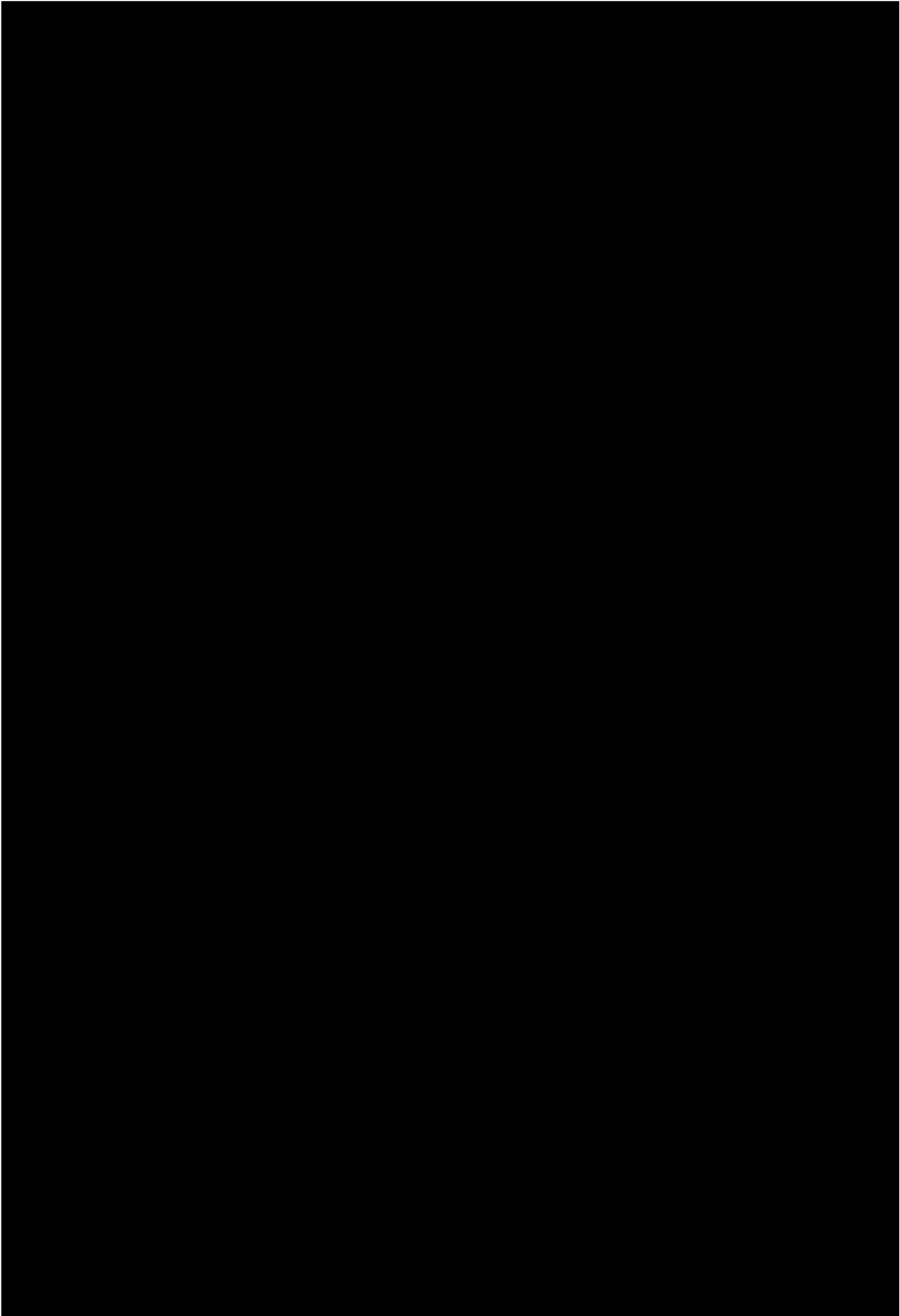


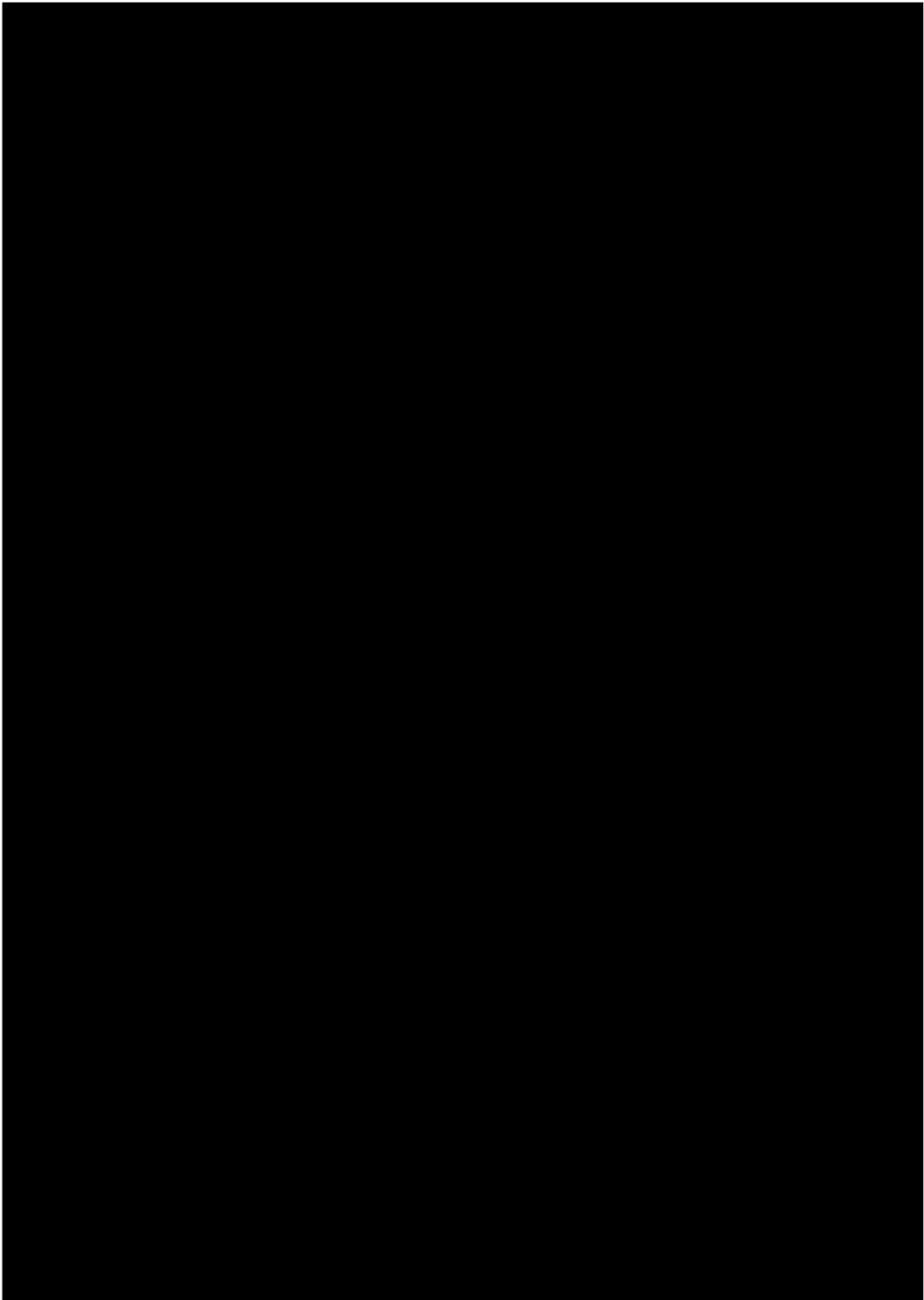


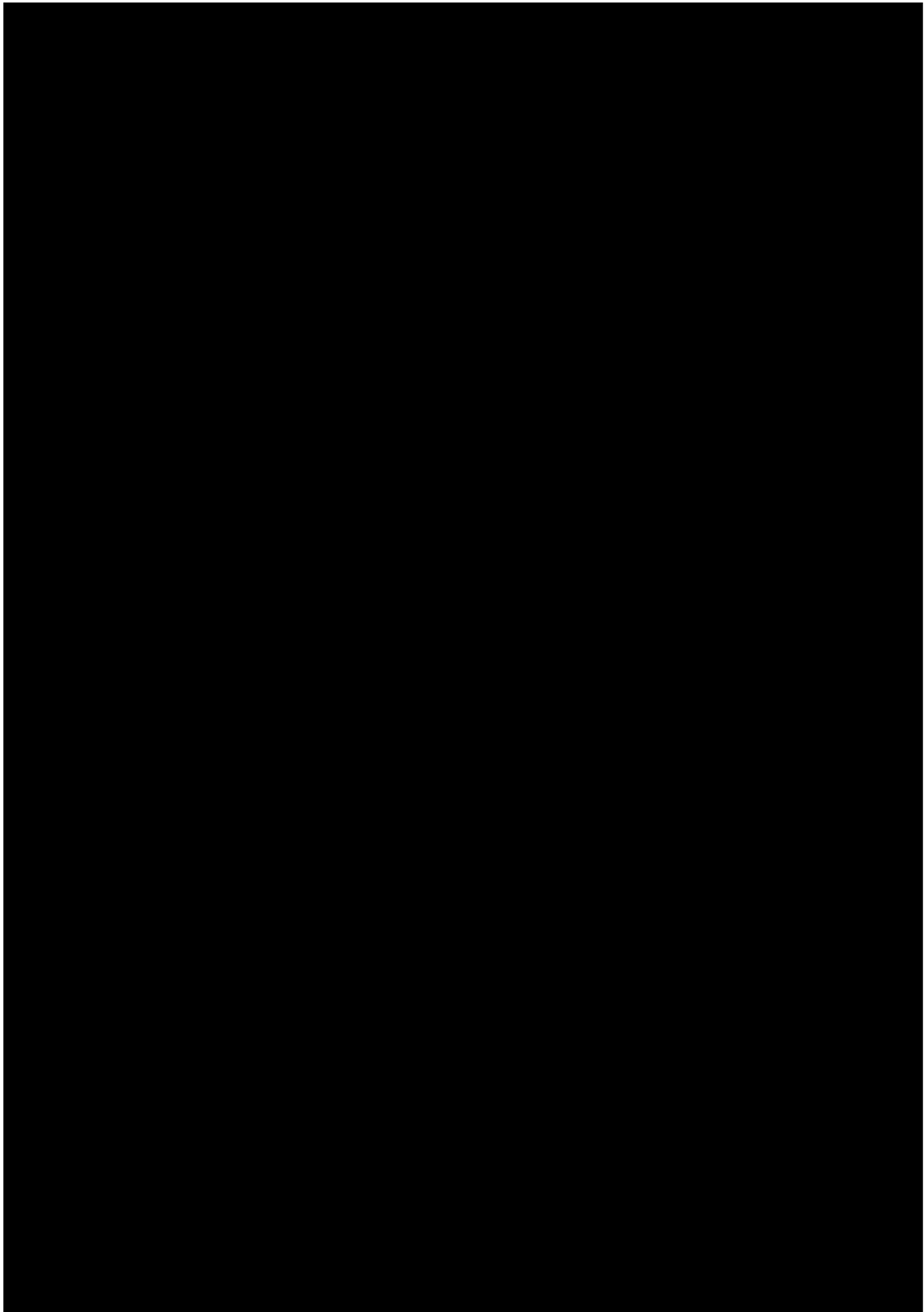


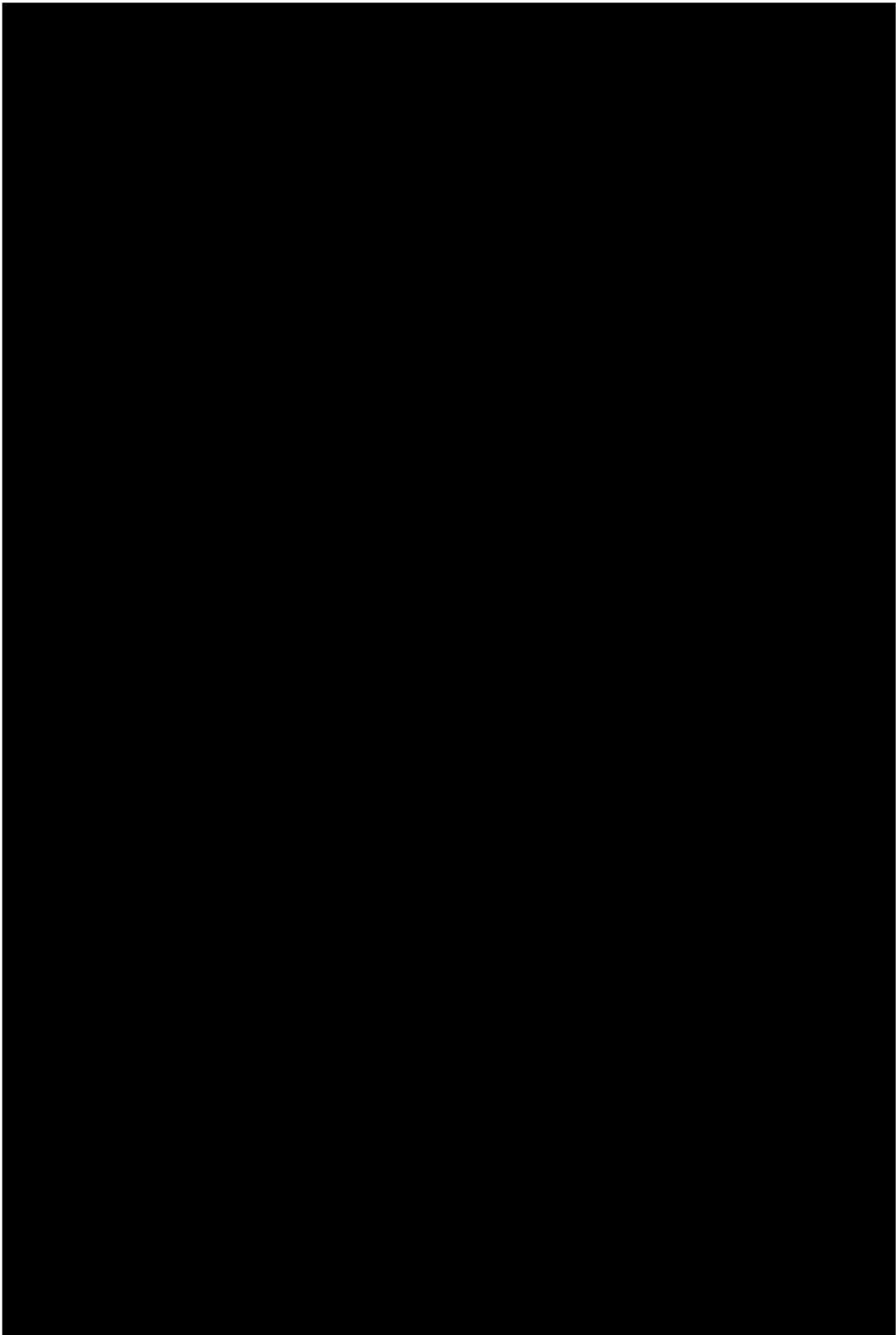
2/

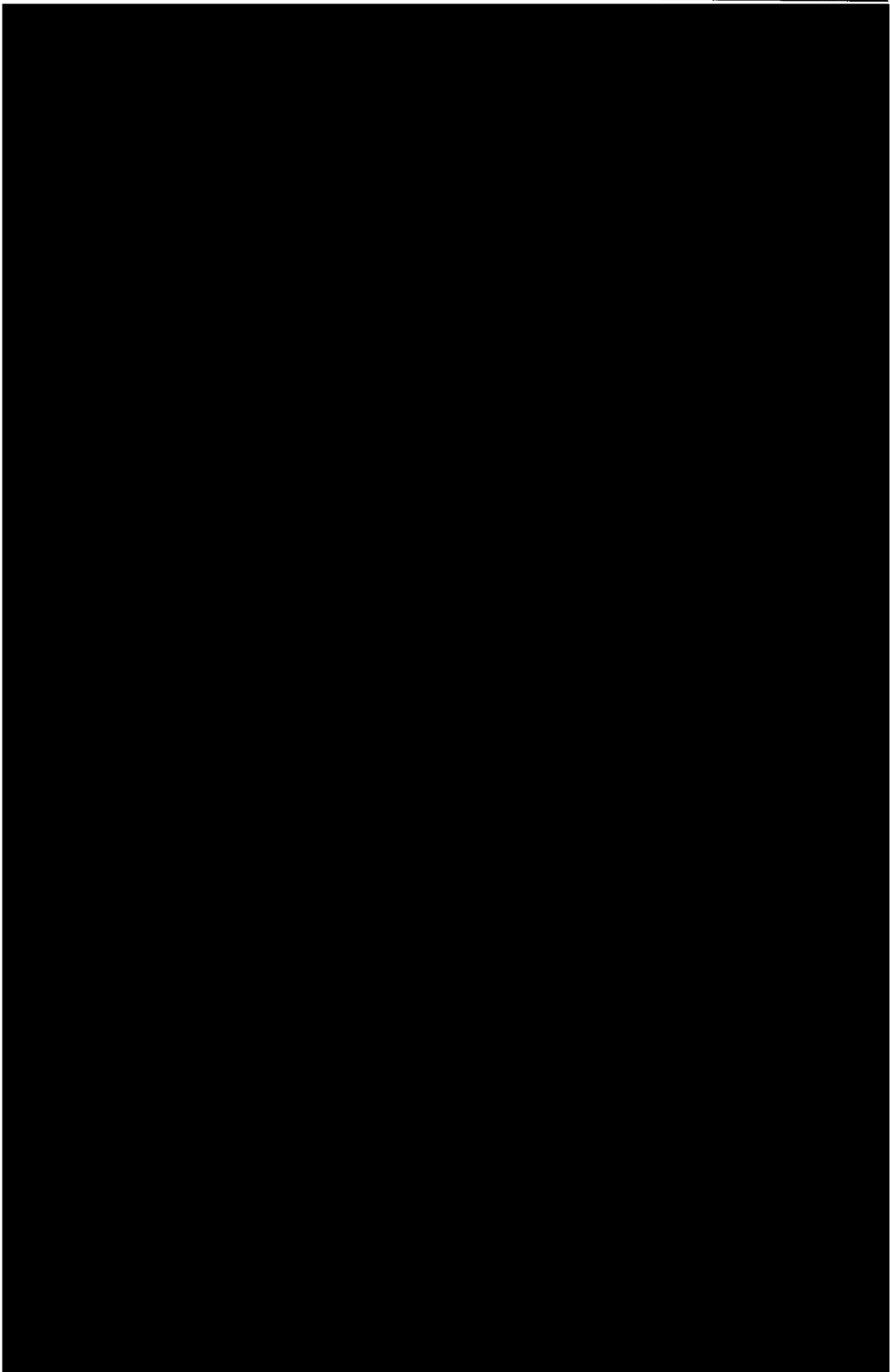


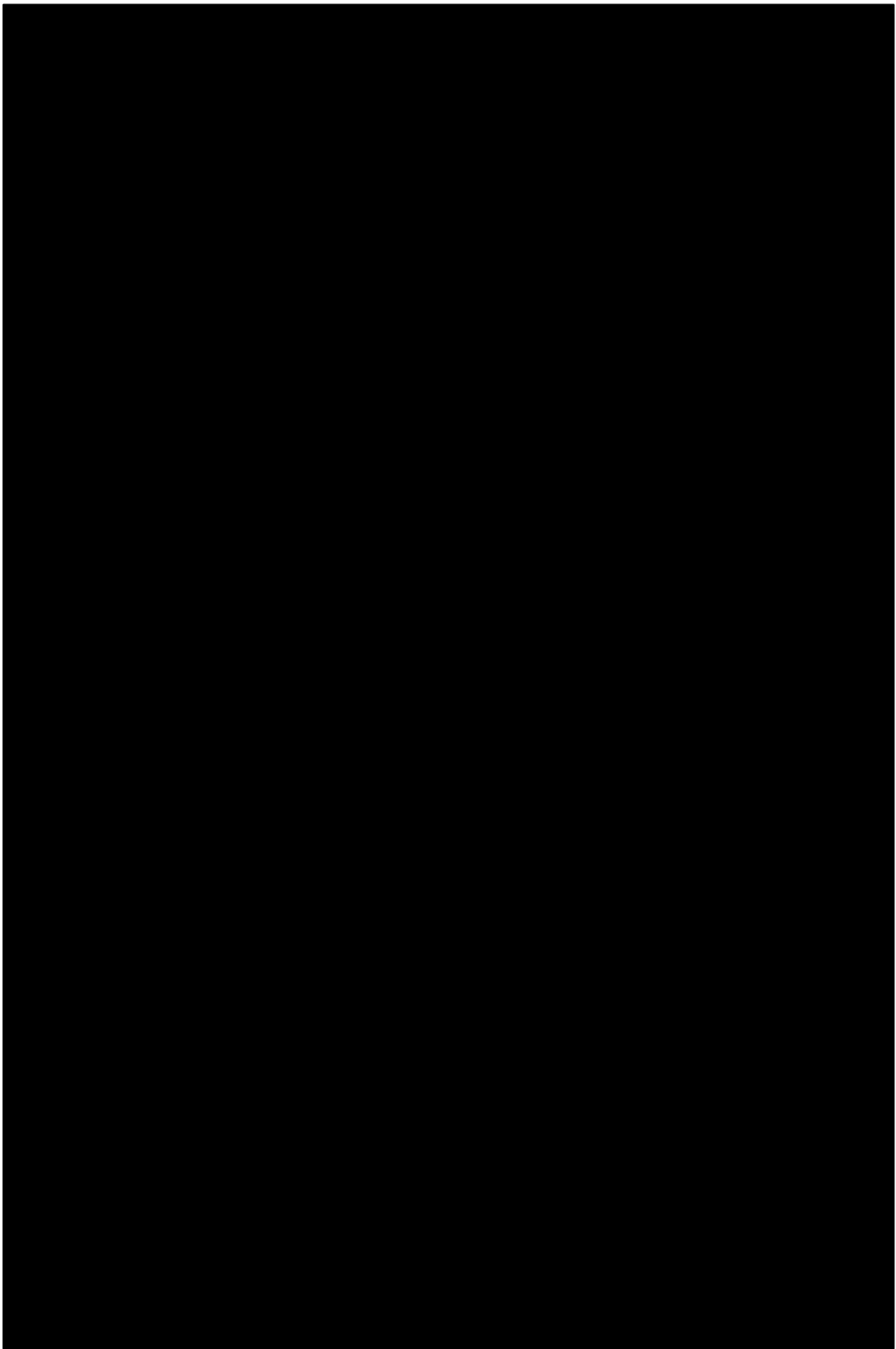


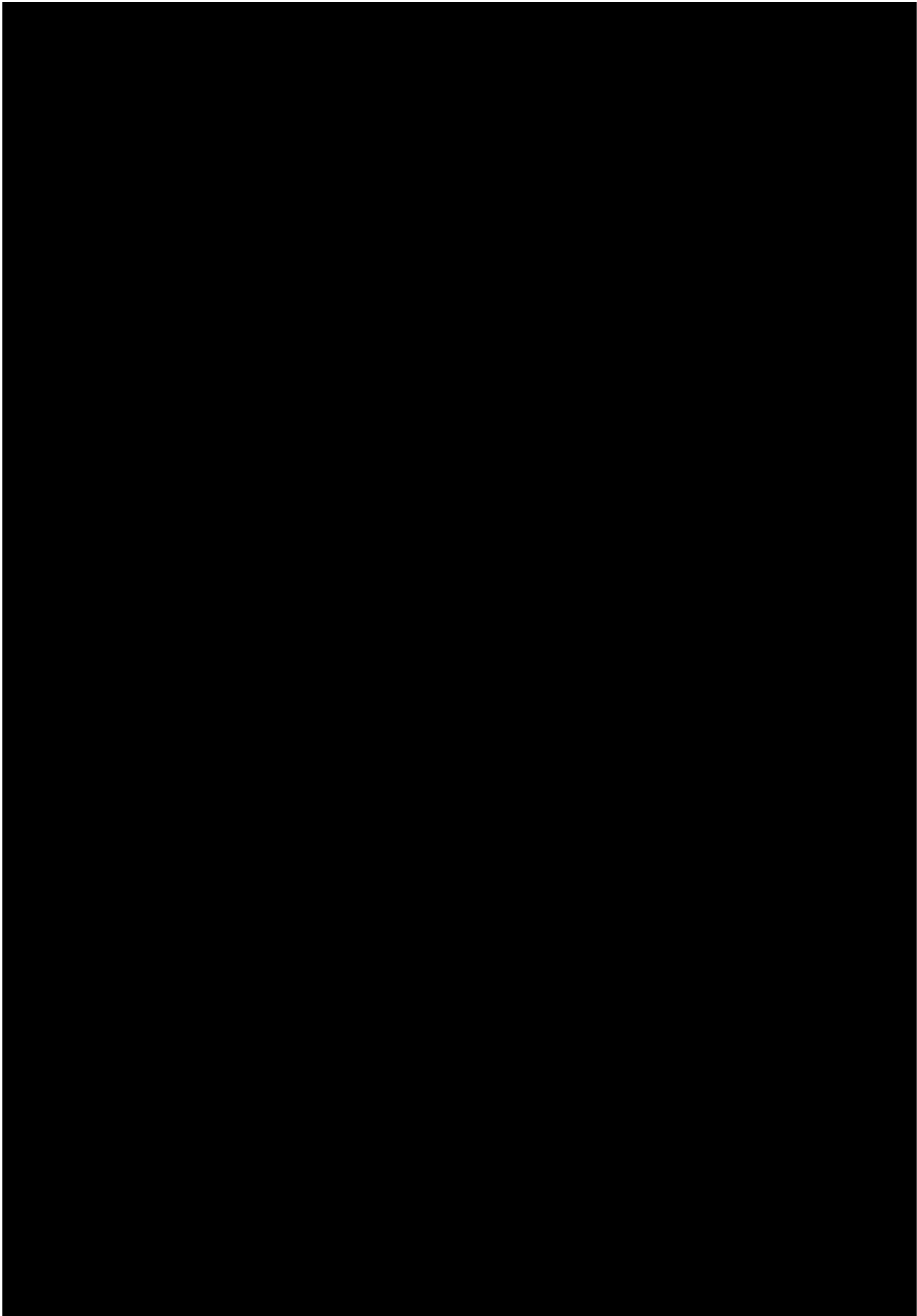


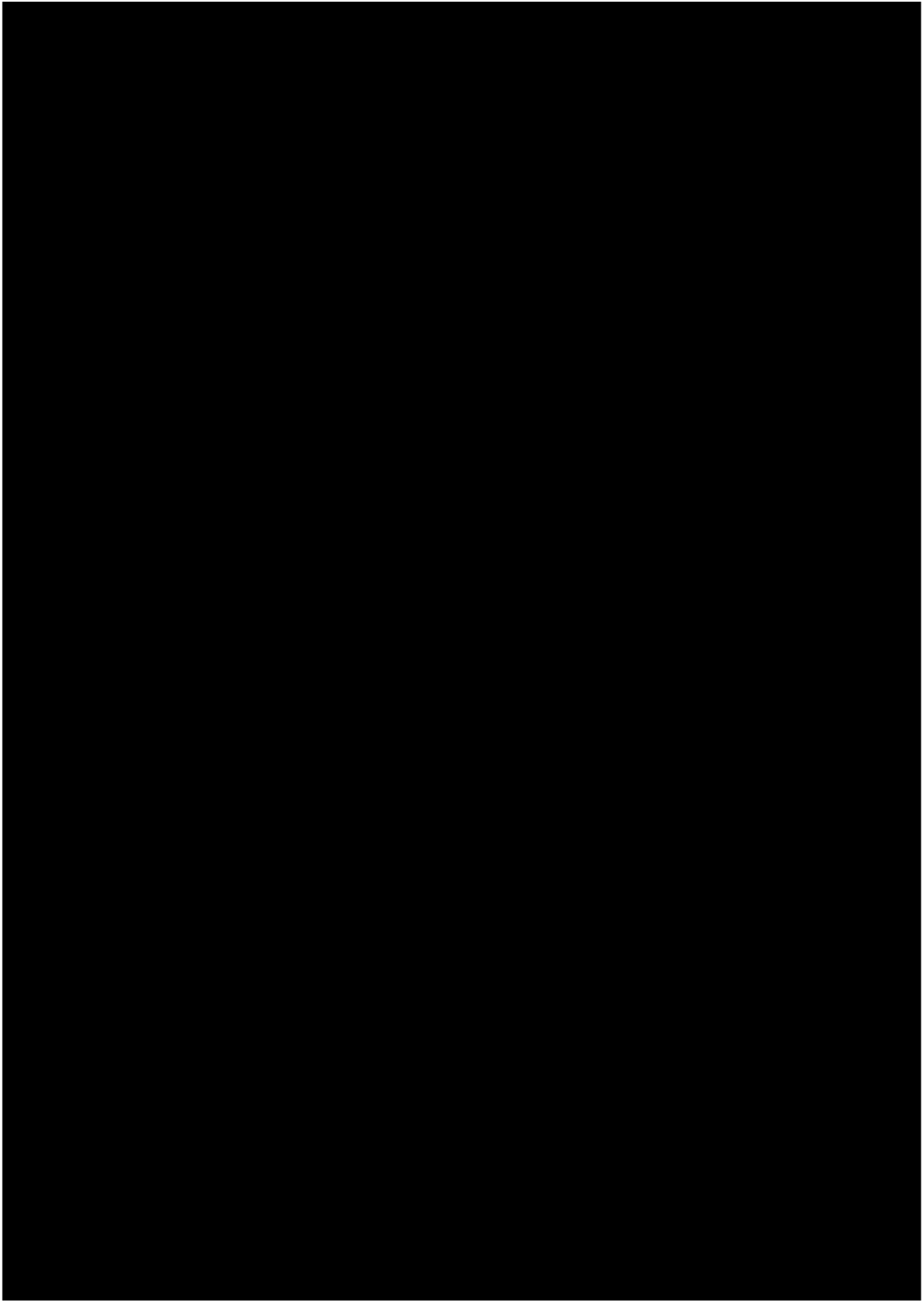


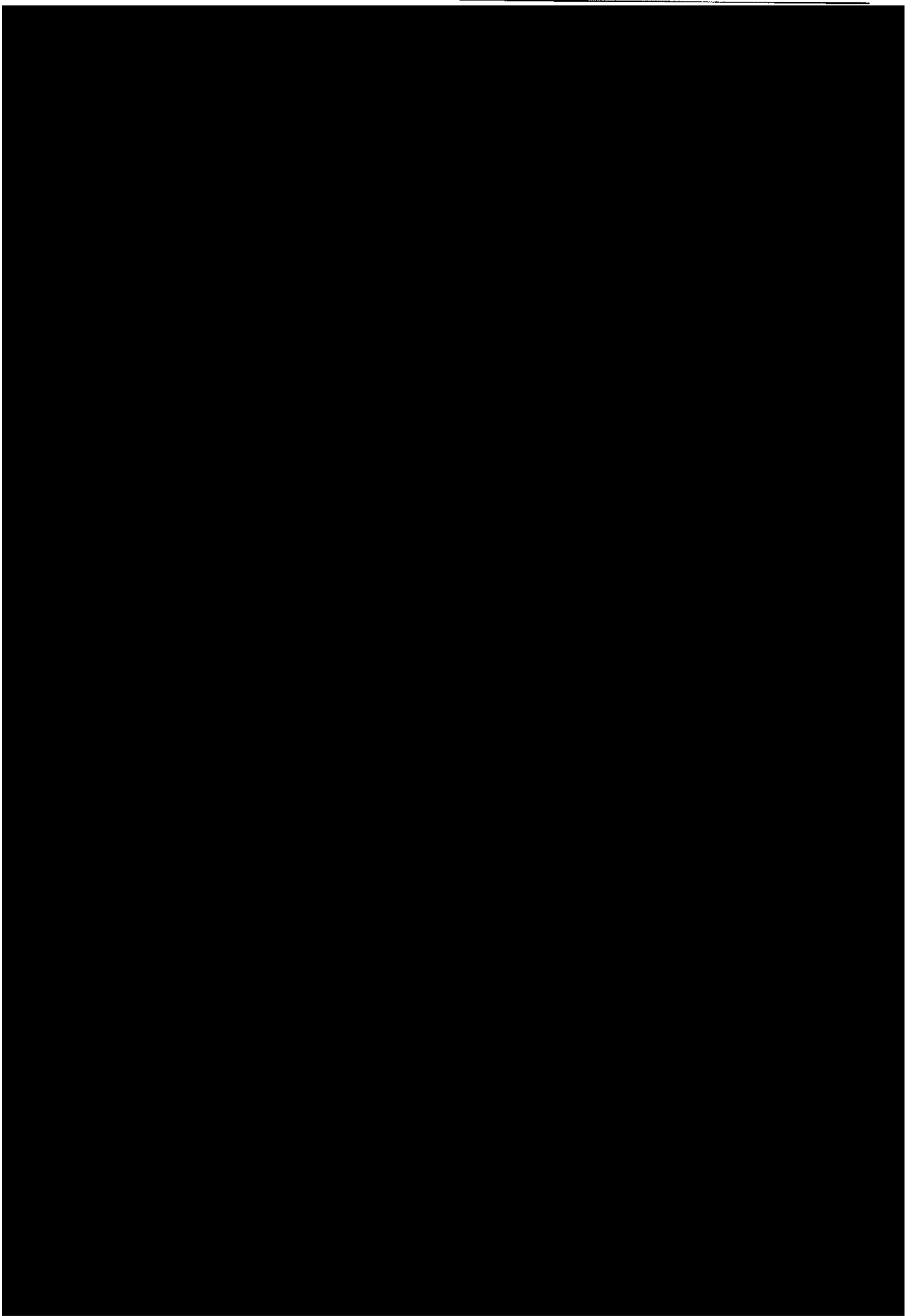


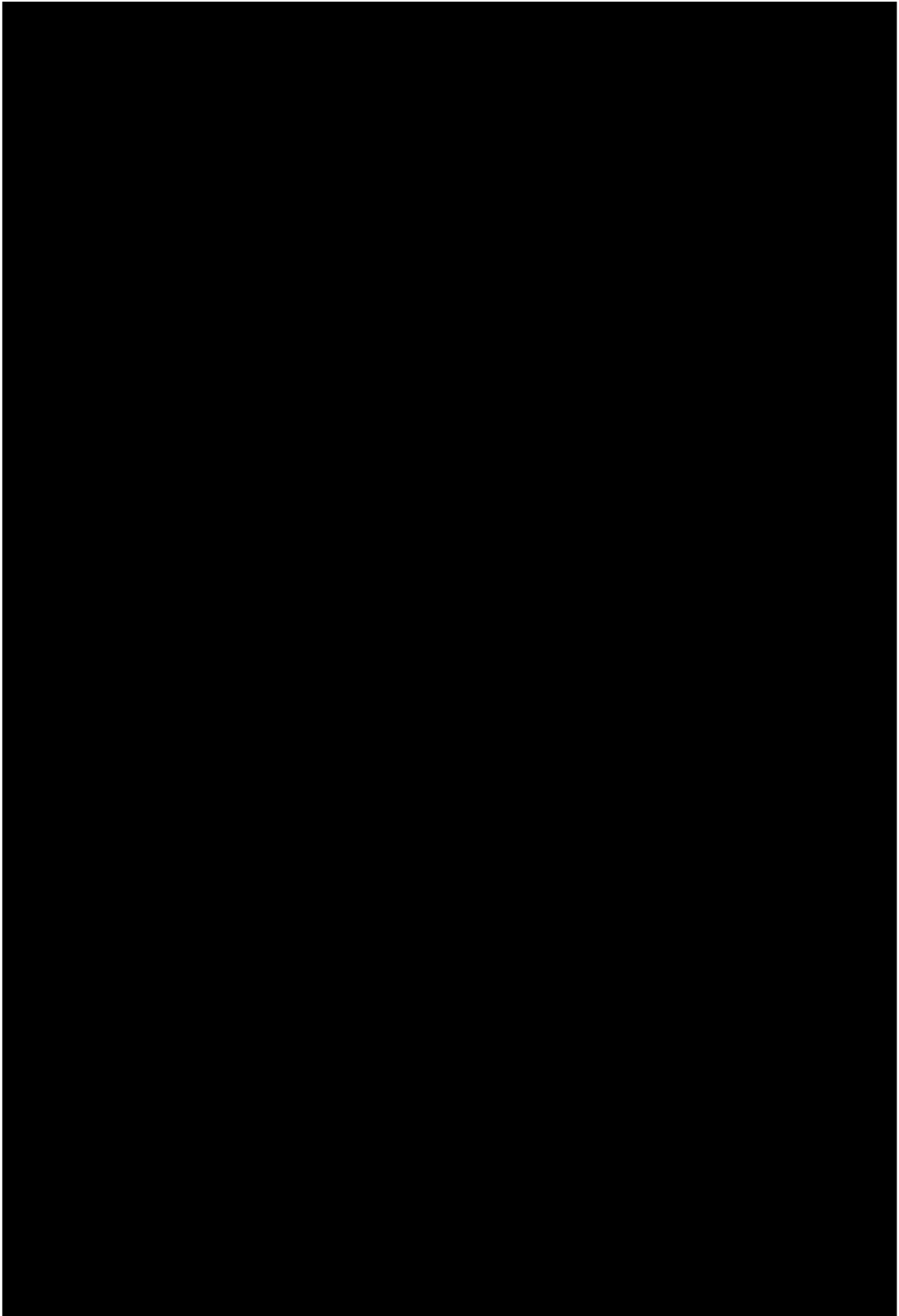


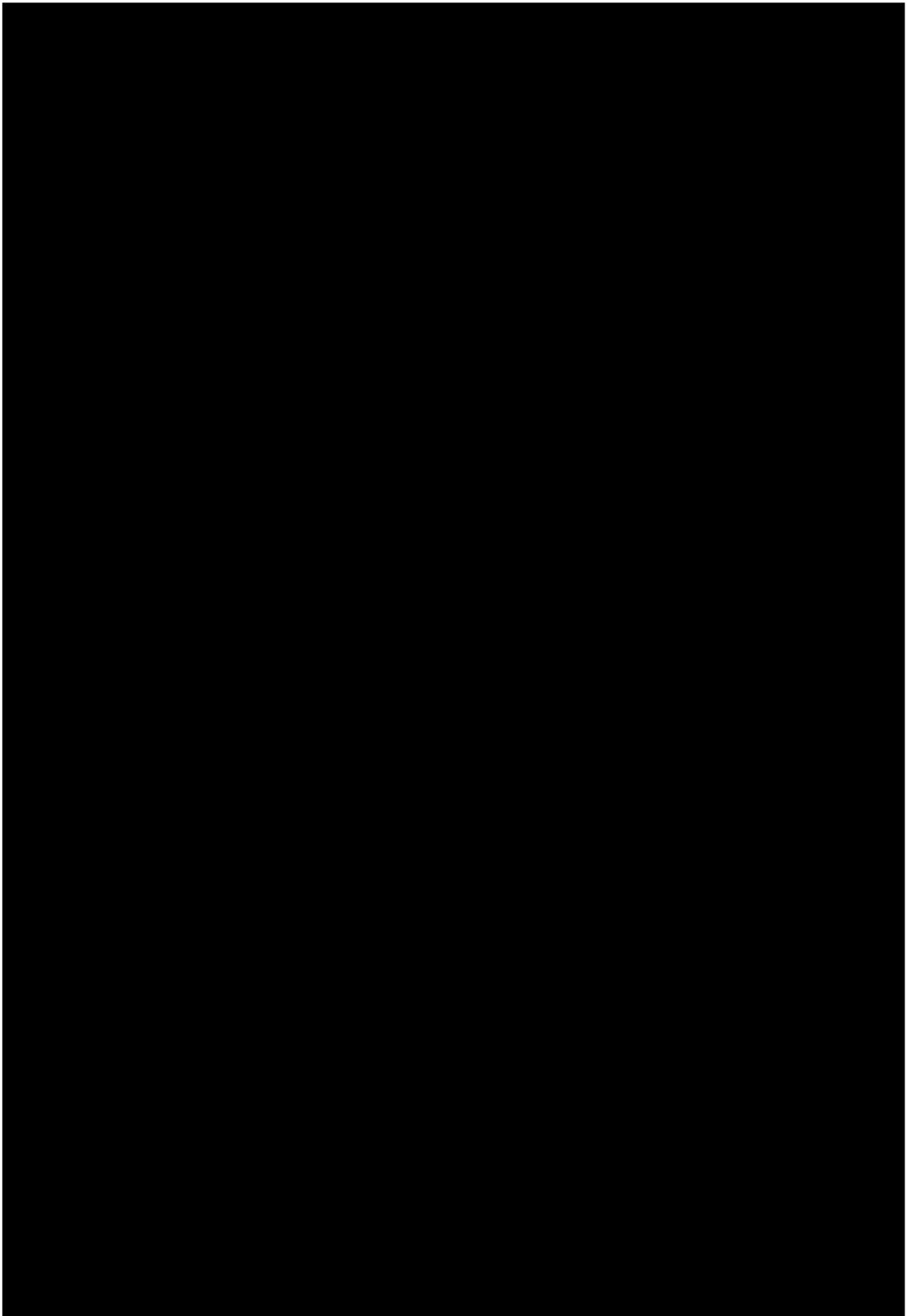


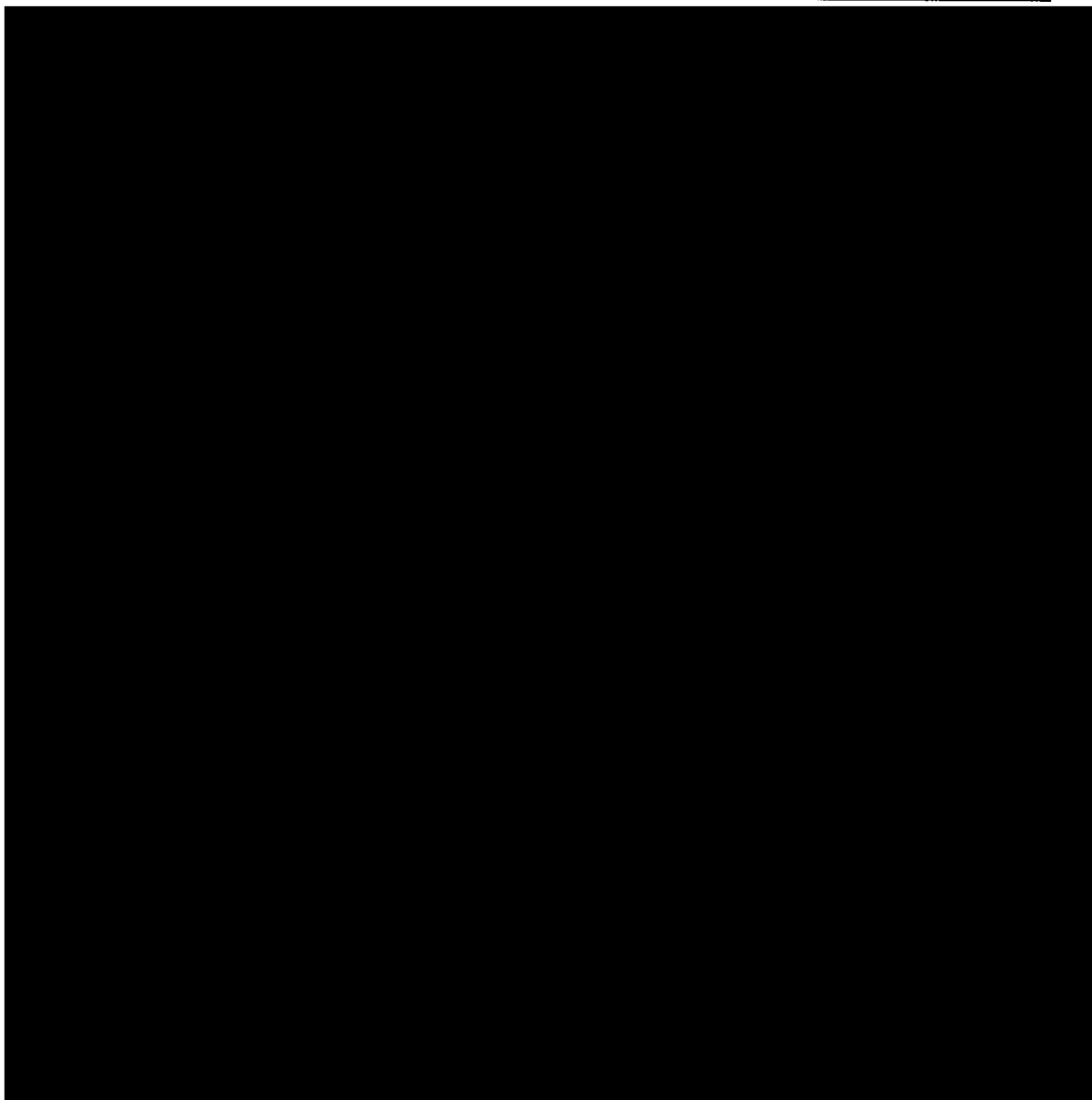








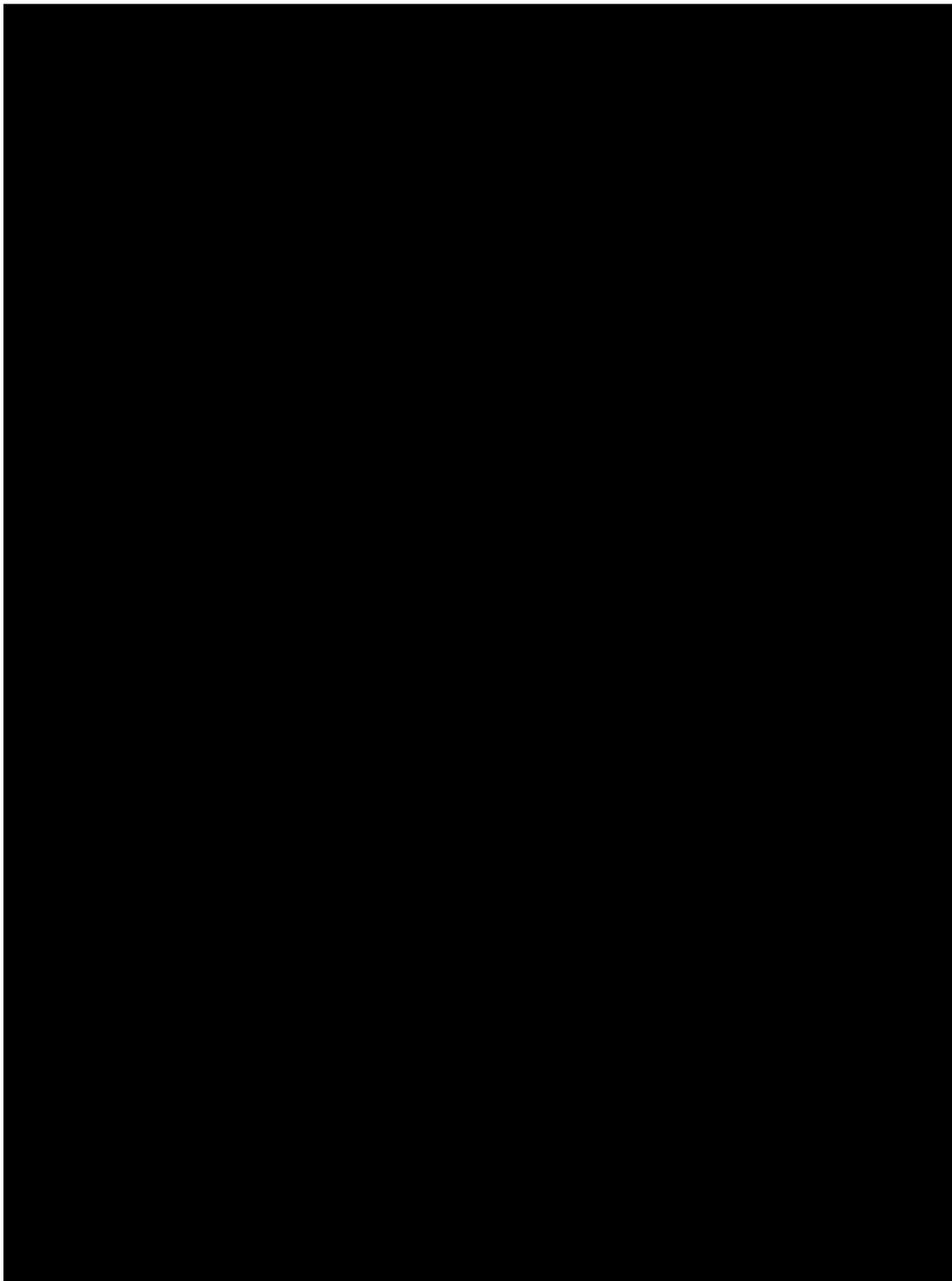


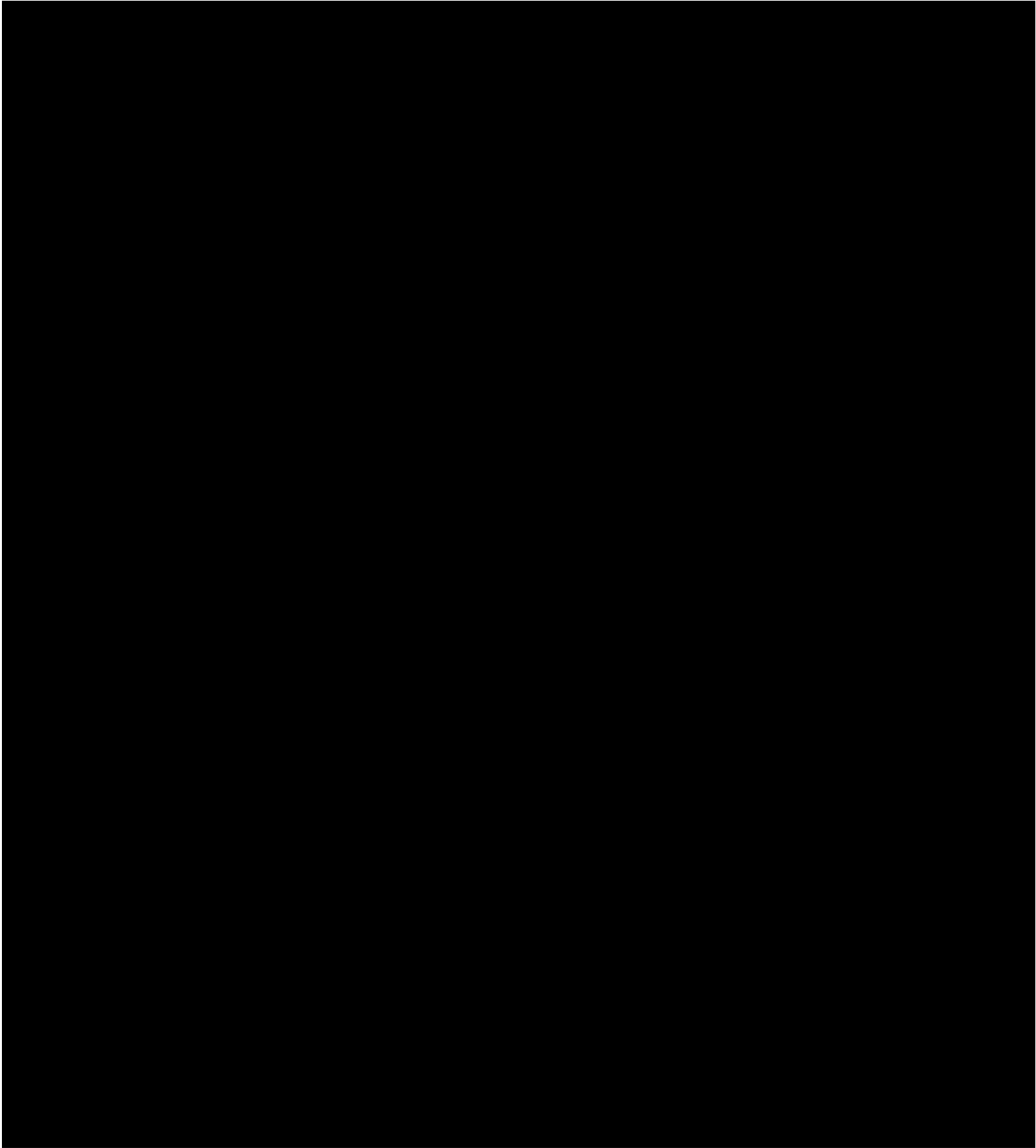


Příloha č. 2

Oprávněné osoby a realizační tým







Příloha č. 3

SLA

A. Definice pojmů

A.1 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení infrastruktury, na základě HW poruchy nebo SW chyby vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

A.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident. Je jí tedy např. SW chyba nebo HW porucha a to jak vlastní infrastruktury, tak i systémů podpůrných.

A.3 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na kontaktní místo, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práci, materiál nebo informace poskytované dodavatelem ke službě)

A.4 Dostupnost

Skutečnost, že CDU (nebo její definovaná část) je přístupné v požadované kvalitě ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu CDU z celkové požadované doby běhu CDU (nebo její definované části).

CDU (nebo její definovaná část) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti CDU jako celku nebo podstatné dílčí části CDU.

Za nedostupnou se považuje od okamžiku nahlášení zadavatelem nebo zjištění dodavatele do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstavek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně třetí stranou, do doby nedostupnosti se nezapočítává.

A.5 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

- **Režim služby / komponenty** – Označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně (např. 6:00-18:00)

-
- **Zaručená doba provozu (ZDP)** – Doba, kdy je Uchazeč povinen garantovat dostupnost služby. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.
 - **Servisní okno údržby** – Doba, kdy je dodavatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na CDU.
 - **Doba provozu komponenty** – Doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

A.6 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti CDU. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

A.7 Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby nebo komponentu služby.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk zadavatele. Reakční doba jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk zadavatele.

A.8 Doba vyřešení incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli. V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech) pokud tato příčina není způsobena chybou v infrastruktuře,
- dodavatel dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

A.9 NBD

Podporou v rozsahu NBD (Next Business Day) provádí dodavatel odstranění Vady CDU a uvedení do bezvadného stavu v místě instalované CDU, vždy nejpozději do následujícího pracovního dne do 17:00 hod, od vzniku Ticketu v Service Desku

A.10 Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku zadavatele. Záznam vznikl na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem dodavatele nebo zadavatele.

A.11 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných dodavatelem na základě informací v Service Desku nebo jiné prokazatelné komunikace, zejména mailů dle bodu 5.8 Smlouvy. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytovaných služeb a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reporty budou definovány před zahájením provozu.

A.12 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený dodavatelem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen zadavateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

A.13 Service Desk

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Na základě informací v Service Desku Dodavatele nebo jiné prokazatelné komunikace, zejména mailů dle bodu 5.8 Smlouvy, se provádí vyhodnocení plnění SLA.

A.14 Kontaktní místo Dodavatele

Pracoviště dodavatele zajišťující kontakt uživatele na funkci podpora uživatele a Maintenance Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace, telefonním číslem a emailovou adresou. Kontaktní místo pro účel této smlouvy je definováno v bodě 5.8. této Smlouvy. Toto kontaktní místo bude používáno též pro hlášení vad a incidentů z dohledového systému Zadavatele.

V případě plnohodnotného propojení Service Desk Zadavatele a Dodavatele je možné po vzájemné dohodě přenést funkci primárního Service Desk na service Desk Zadavatele.

B. Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

Služba podpory provozu je obecně požadována v režimu 7x24.

Zaručená doba provozu (ZDP) je požadována 7x24

Pracovní doba:

- Běžná pracovní doba je pondělí – pátek, 6:00 – 18:00. V této době jsou poskytovány služby on-site administrace
- Rozšířená pracovní doba zahrnuje čas mimo běžnou pracovní dobu včetně soboty, neděle a státních svátků a dnů pracovního volna

c. Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

C.1 Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností služeb

Parametr	Dostupnost			
Popis	Dostupností je vyjádřena v % doby, po kterou bude CDU dostupno. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou provozní dobu (ZPD) a mimo ZPD.			
Metrika	Dostupnost pro každý prvek se vypočítá dle následujícího vzorce:			
	$A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$			
	A Dostupnost (Availability) A_{ST} Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek DT = Celková doba neplánovaných odstávek (výpadků) ve sledovaném období (měsíc) po odečtení doby nezbytné pro obnovení dat ze záloh a doby poruchy stroje jak je popsáno níže.			
Metoda	Měření bude prováděno vyhodnocováním Incidentů (kategorie A a B) v Service Desku (SD) nebo jiné prokazatelné komunikace a porovnáním s informacemi v dohledovém systému. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba nezbytná pro obnovení dat ze záloh a doba poruchy stroje jak je popsáno níže.			
Časové body	Začátek: Čas evidence nedostupnosti prvku v Service Desku (SD) nebo jinou prokazatelnou komunikací, zejména mailů dle bodu 5.8 této Smlouvy Konec: Čas nahlášení dostupnosti služby do SD nebo jinou prokazatelnou komunikací, zejména mailů dle bodu 5.8 této Smlouvy.			
Časový interval	Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně.			
Výjimky	Měření bude prováděno pro Služby podpory provozu Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době CDU.			
Dostupnost pro ZPD				
Služba, sleva na poskytované služby	>97 %	>95 %	>90 %	<90 %
Služba podpory provozu	0%	10%	20%	30%

Celková sleva za nedostupnost CDU je dána součtem slev za nedostupnost v ZPD. Do nedostupnosti se nezapočítávají plánovaná servisní okna.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba nezbytná pro obnovení dat ze záloh, protože tato doba je závislá na technických prostředcích CDU.

V případě souběhu poruchy stroje a incidentu na služby administrace a expertní podpory provozu se doba SLA na služby administrace a expertní podpory provozu počítá od ukončení opravy HW v rámci produktové podpory vadného zařízení, které brání dodržení SLA na služby administrace a expertní podpory provozu.

C.2 Vyhodnocení zpracování incidentů

Vyhodnocení incidentů bude prováděno na základě Kategorie incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

6.1.1.1.1 Kategorizace Incidentů (vad)

Kategorie A

Výpadek funkčnosti CDU nebo infrastruktury CDU nebo její komponenty, který má kritický dopad na všechny uživatele produkčního systému nebo ohrožuje poskytování klíčových služeb Zadavatele.

Pokud nebude problém řešen, důsledkem může být:

- nedostupnost kompletního produkčního systému nebo neprodukčního systému způsobující zastavení poskytování služeb klientům Zadavatele a zpracování dat klientů Zadavatele,
- vážné poškození aktivit Zadavatele (poskytování služeb klientům Zadavatele a zpracování dat klientů Zadavatele).

Incident Kategorie A je možné hlásit pro produkční i neprodukční infrastrukturu CDU.

Kategorie B

Částečný výpadek funkčnosti CDU nebo výpadek infrastruktury nebo chyba infrastruktury v takové funkci, která má vliv na jednotlivou oblast provozu Zadavatele. Tento částečný výpadek je pokryt prostředky vysoké dostupnosti implementované v rámci infrastruktury.

Pokud nebude řešeno, důsledkem může být:

- nedostupnost části či kompletního produkčního systému nebo neprodukčního systému, v případě opakování výpadku či chyby na záložním zařízení či komponentě infrastruktury,
- částečné omezení funkcionality produkčního systému směrem ke klientům Zadavatele a zpracování dat klientů Zadavatele.

Incident Kategorie B je možné hlásit pro produkční i neprodukční infrastrukturu CDU.

Kategorie C

Částečný výpadek infrastruktury nebo chyba infrastruktury v takové funkci, která nemá bezprostřední vliv na provoz Zadavatele. Pokud nebude řešeno, důsledkem může být:

- ztížení obsluhy produkčního systému v některé oblasti, avšak nikoli omezení poskytování služeb klientům ČSSZ a zpracování dat klientů ČSSZ.

Incident Kategorie C je možné hlásit pro produkční i neprodukční infrastrukturu CDU.

Kategorie D

Infrastruktura nefunguje správně nebo není v souladu s podmínkami jejího provozování. Problém má velmi zanedbatelný dopad na klíčové funkce Zadavatele, nebo je znám/implementován 'workaround'.

Incident Kategorie D je možné hlásit pro produkční i neprodukční infrastrukturu CDU.

Priority reakce a vyřešení incidentu:

Tabulka níže definuje požadované doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

	Doba odezvy v pracovní době	Doba odezvy v mimo pracovní době	Doba vyřešení incidentu v produkčním prostředí	Doba vyřešení incidentu v neprodukčním prostředí
Kategorie A	4 hod	8 hod	NBD	2 pracovní dny
Kategorie B	4 hod	8 hod	NBD	2 pracovní dny
Kategorie C	4 hod	NBD	2 pracovní dny	3 pracovní dny
Kategorie D	24 hod	NBD	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

6.1.1.1.2 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C a D, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované <u>Reakční doby</u> dle Priority.
Kategorie A	200,- Kč	400,- Kč
Kategorie B	150,- Kč	300,- Kč
Kategorie C	100,- Kč	200,- Kč
Kategorie D	X	X

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C a D, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované <u>Doby vyřešení</u> dle Priority.
Kategorie A	3.000,- Kč	6.000,- Kč
Kategorie B	1.000,- Kč	1.500,- Kč
Kategorie C	500,- Kč	700,- Kč

Kategorie D	X	X
-------------	---	---

C.3 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	100,- Kč	200,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Požadavek	500,- Kč	1000,- Kč

C.4 Celková kvalita služby

Stanovení slev za poskytování služeb odpovídá kvalitě služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dostupnost služeb, dodržování termínů Reakčních dob a dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

6.1.1.1.3 Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích nedostupností v ZPD a mimo ZPD a celkový procentuální úhrn za obě tato období.

$$S_N = S_{NZPD} + S_{NST}$$

S_N Celková sleva za nedostupnost

S_{NZPD} Sleva za nedostupnost v Zaručené provozní době (ZPD)

S_{NST} Sleva za nedostupnost mimo Zaručenou provozní dobu (ZPD)

6.1.1.1.4 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů požadavku

$$S_P = S_{PRD} + S_{PDV}$$

S_P Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

S_{PRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

S_{PDV} Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

$$S_I = S_{IRD} + S_{IDV}$$

S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

S_{IRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

S_{IDV} Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_P + \sum S_I$$

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.

6.1.1.1.5 Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

S Celková sleva za vyhodnocovací období.

S_N Celková sleva za nedostupnost

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.

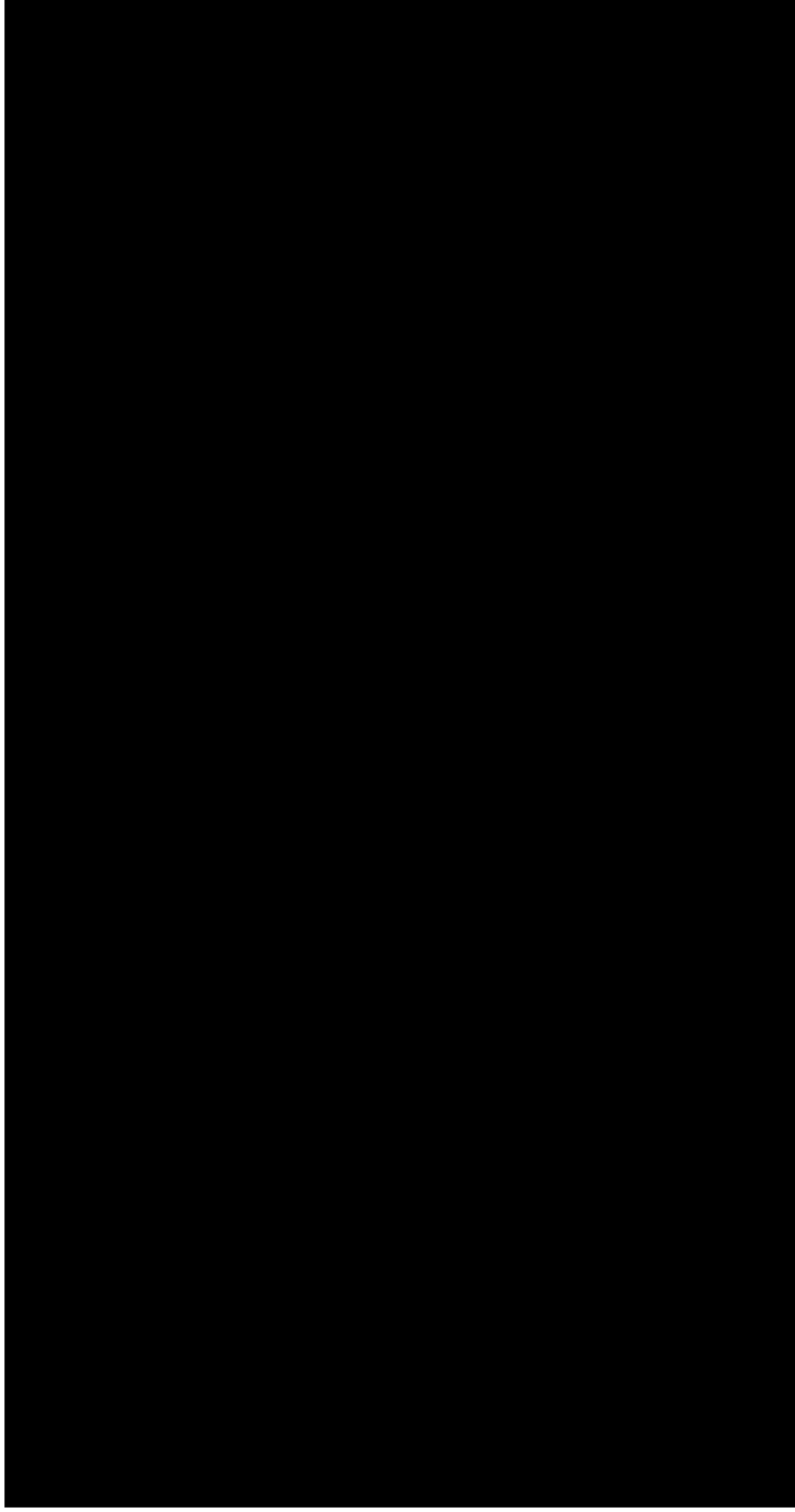
Příloha č. 4
Cenové ujednání

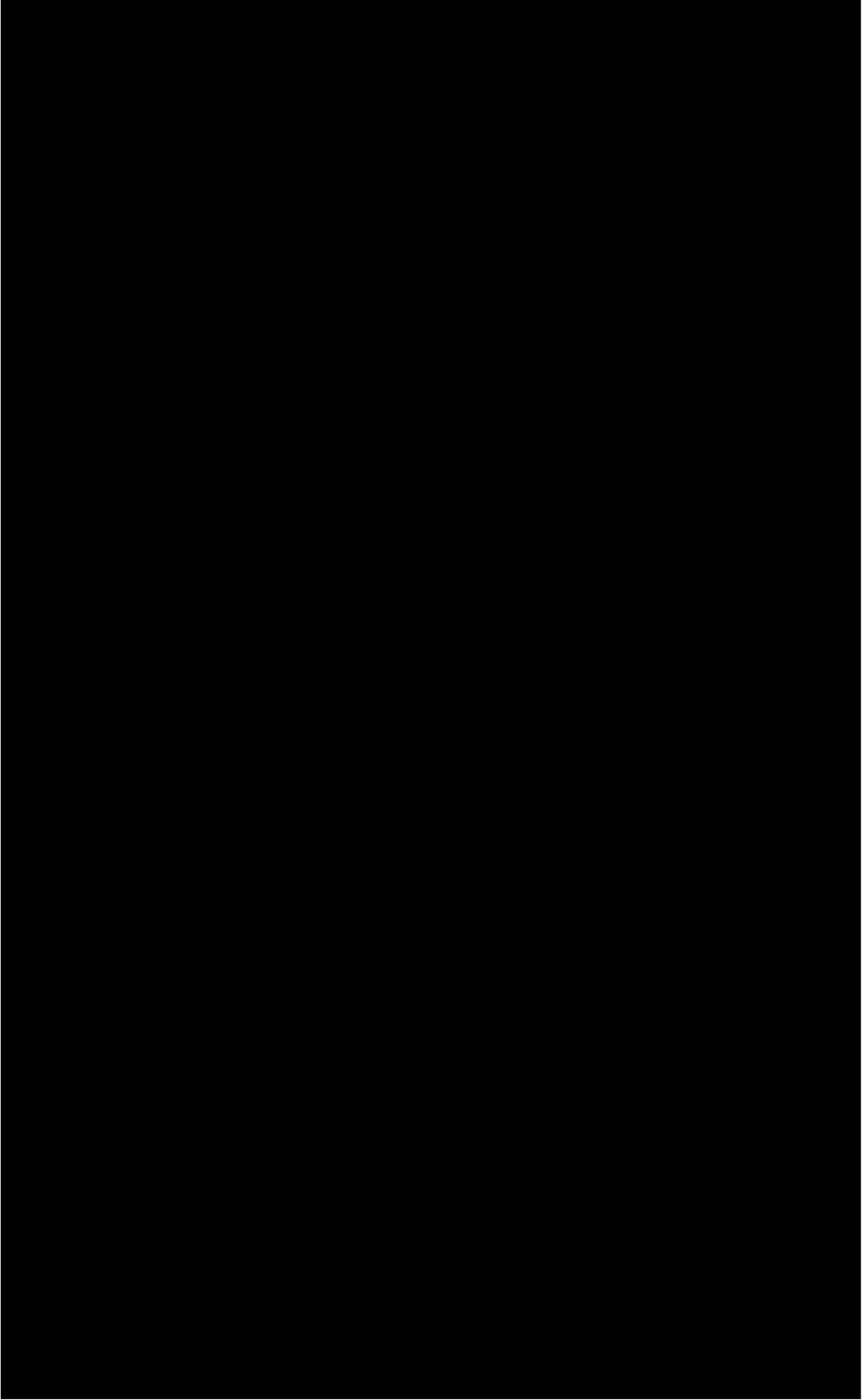
Tabulka č. 1 - Ceník služeb Konzultací

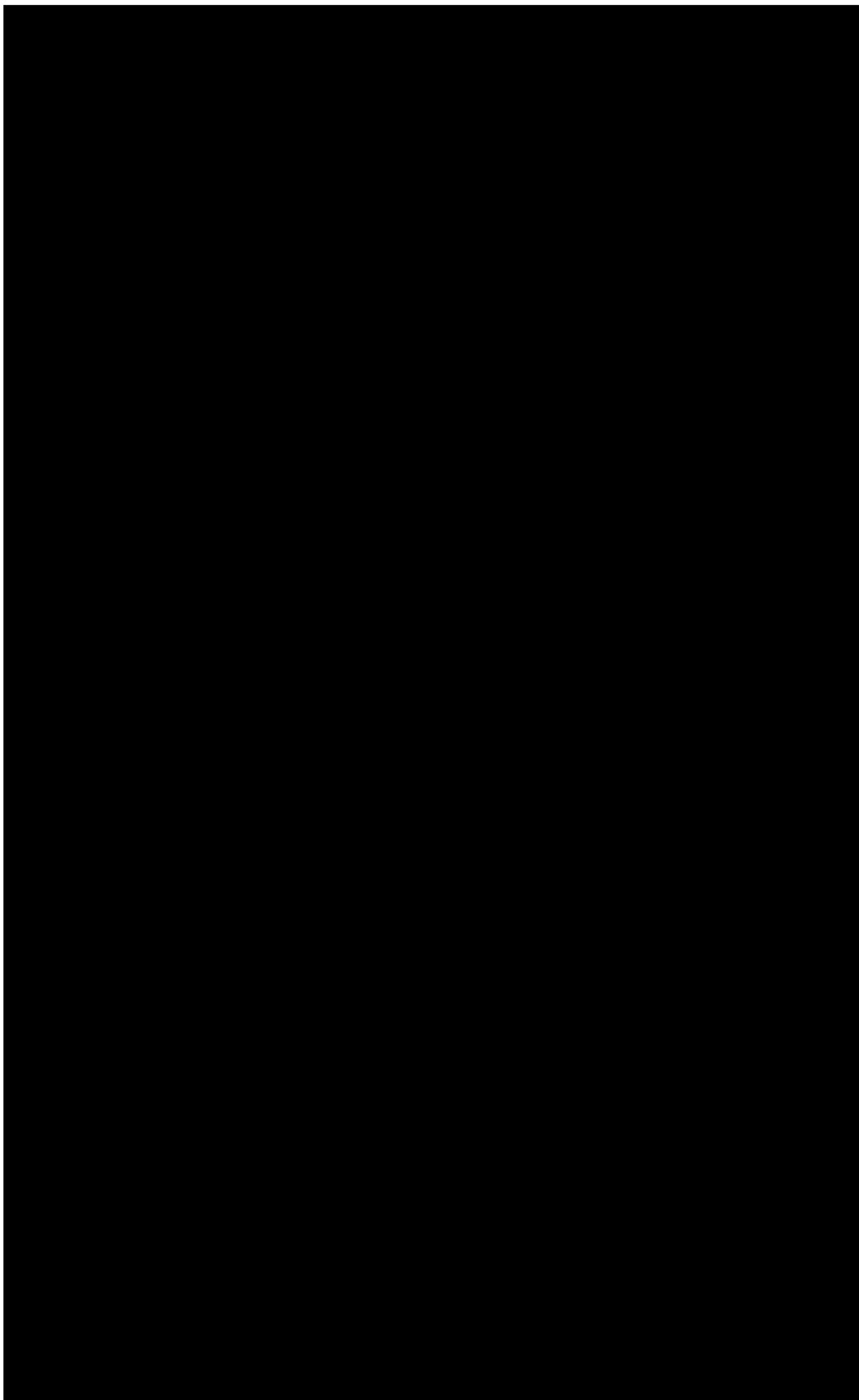
Název práce	Cena za hod
IT architekt (zastřešující celé CDU)	18 976,00 Kč bez DPH
Projektový vedoucí	20 704,00 Kč bez DPH
Oracle DB Architekt	42 368,00 Kč bez DPH
Oracle DB Specialista RAC	42 368,00 Kč bez DPH
Oracle DB Specialista Tuning	42 368,00 Kč bez DPH
IT Architekt pro serverové technologie	24 944,00 Kč bez DPH
Specialista OS AIX	28 064,00 Kč bez DPH
IT Architekt pro SAN a storage	20 704,00 Kč bez DPH
Specialista pro disková úložiště a jejich virtualizaci	28 064,00 Kč bez DPH
IT Specialista pro SAN	28 064,00 Kč bez DPH
IT Architekt pro zálohování	20 704,00 Kč bez DPH
IT Specialista pro zálohování	20 704,00 Kč bez DPH
Vedoucí podpory provozu	18 968,00 Kč bez DPH
Administrátor provozu – Oracle	18 464,00 Kč bez DPH
Administrátor provozu – OS AIX	15 384,00 Kč bez DPH

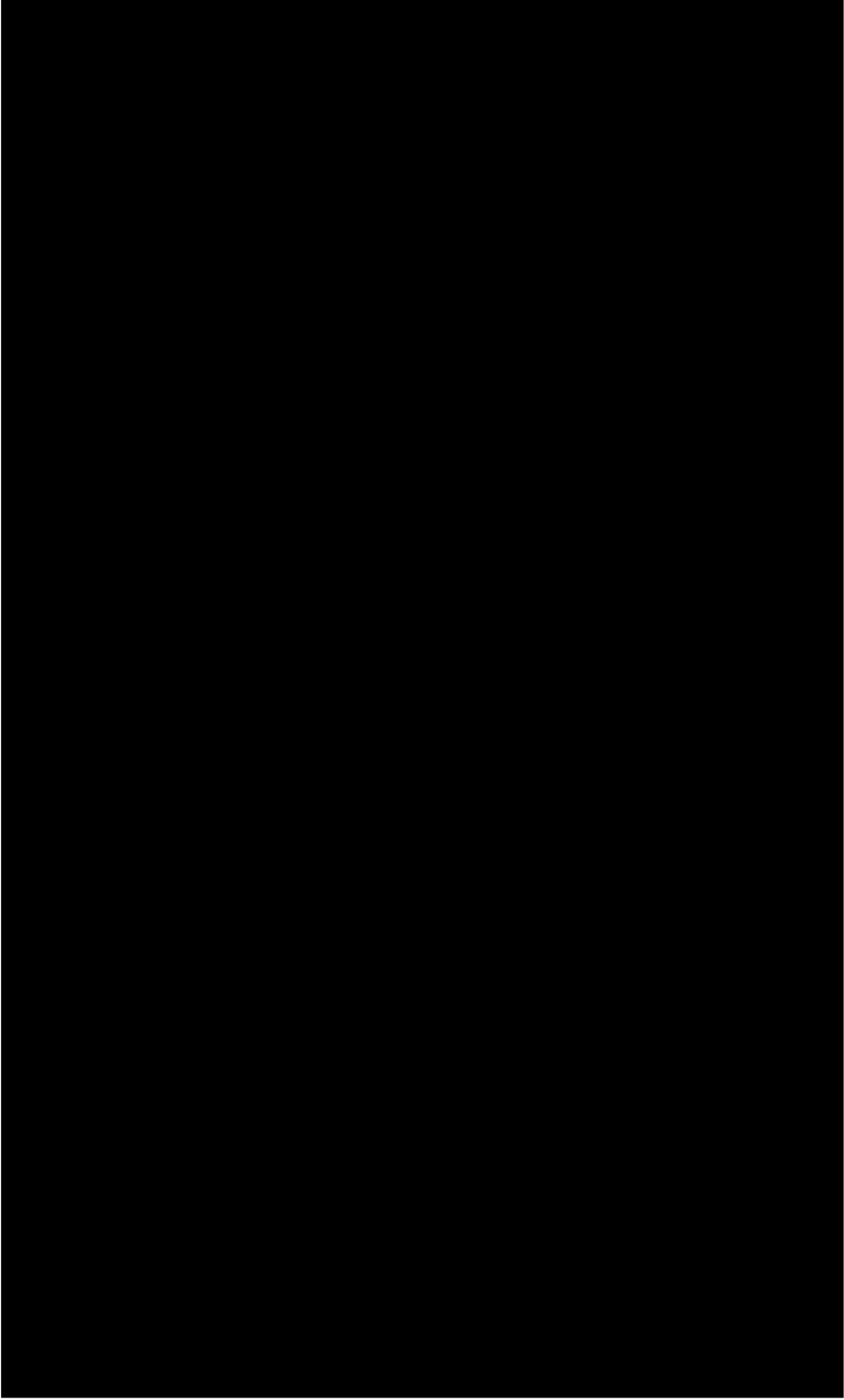
Následující tabulka obsahuje seznam komponent pro produktovou maintenance a servis.

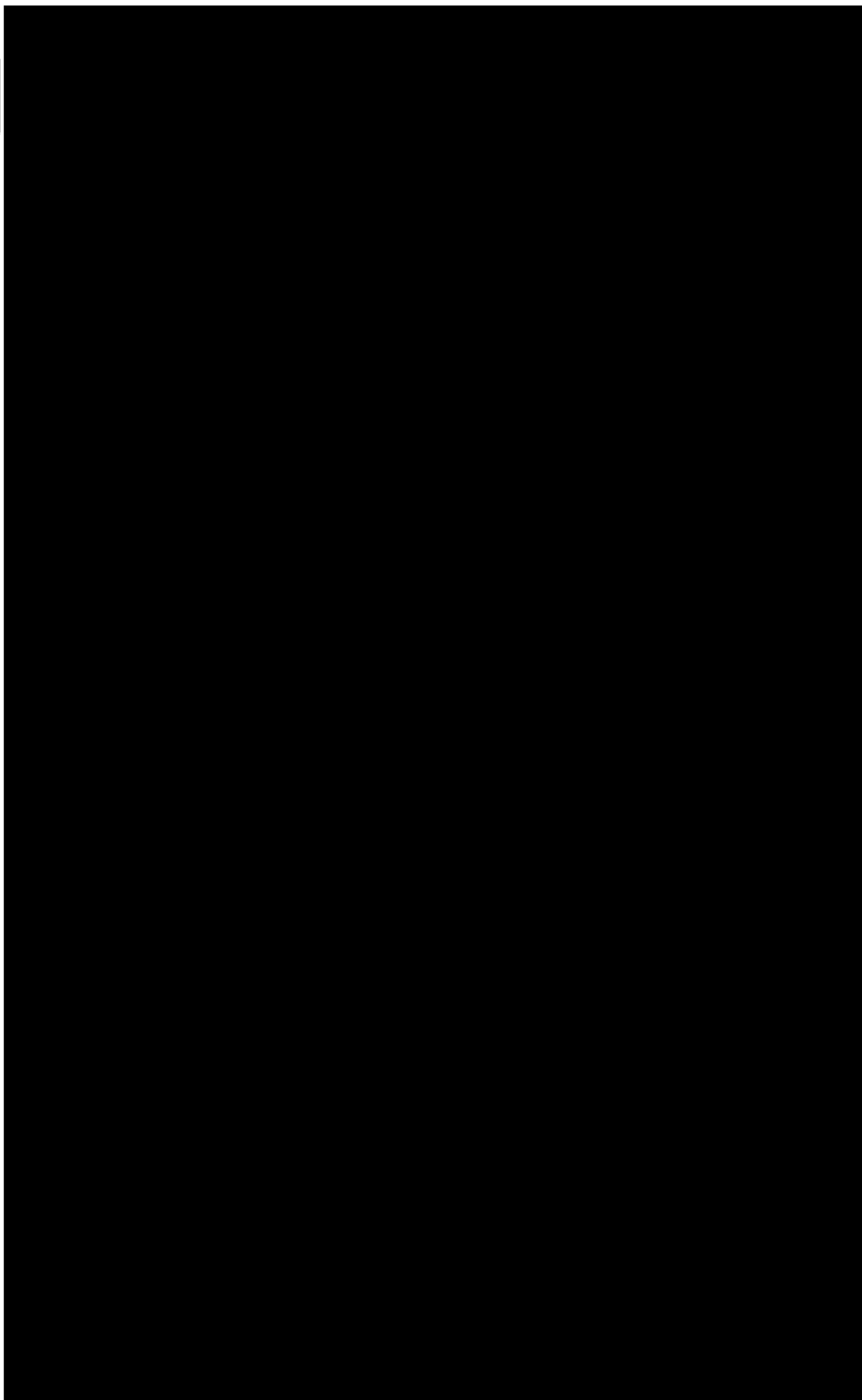
Tabulka č. 2 - Ceník služeb Maintenance

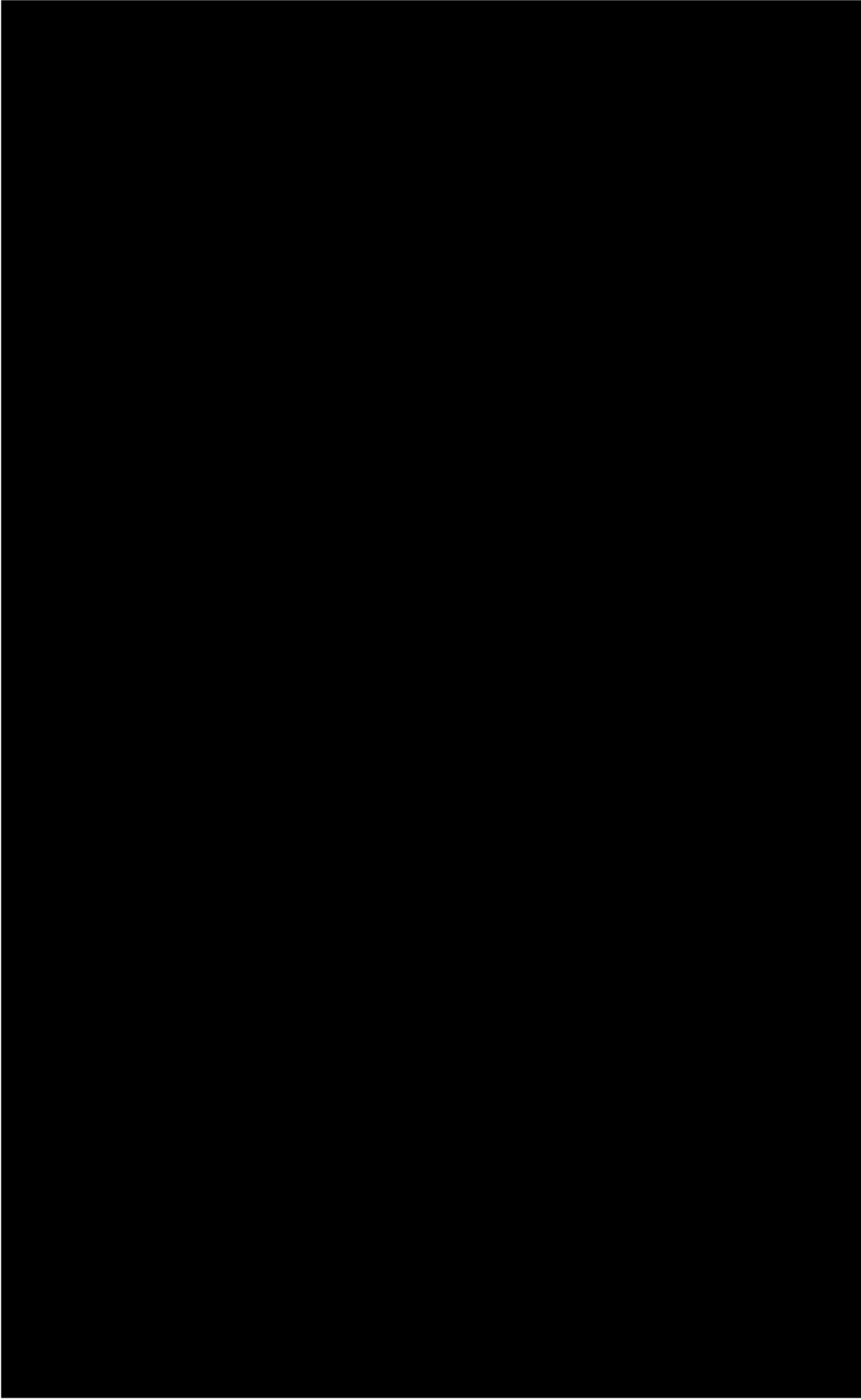


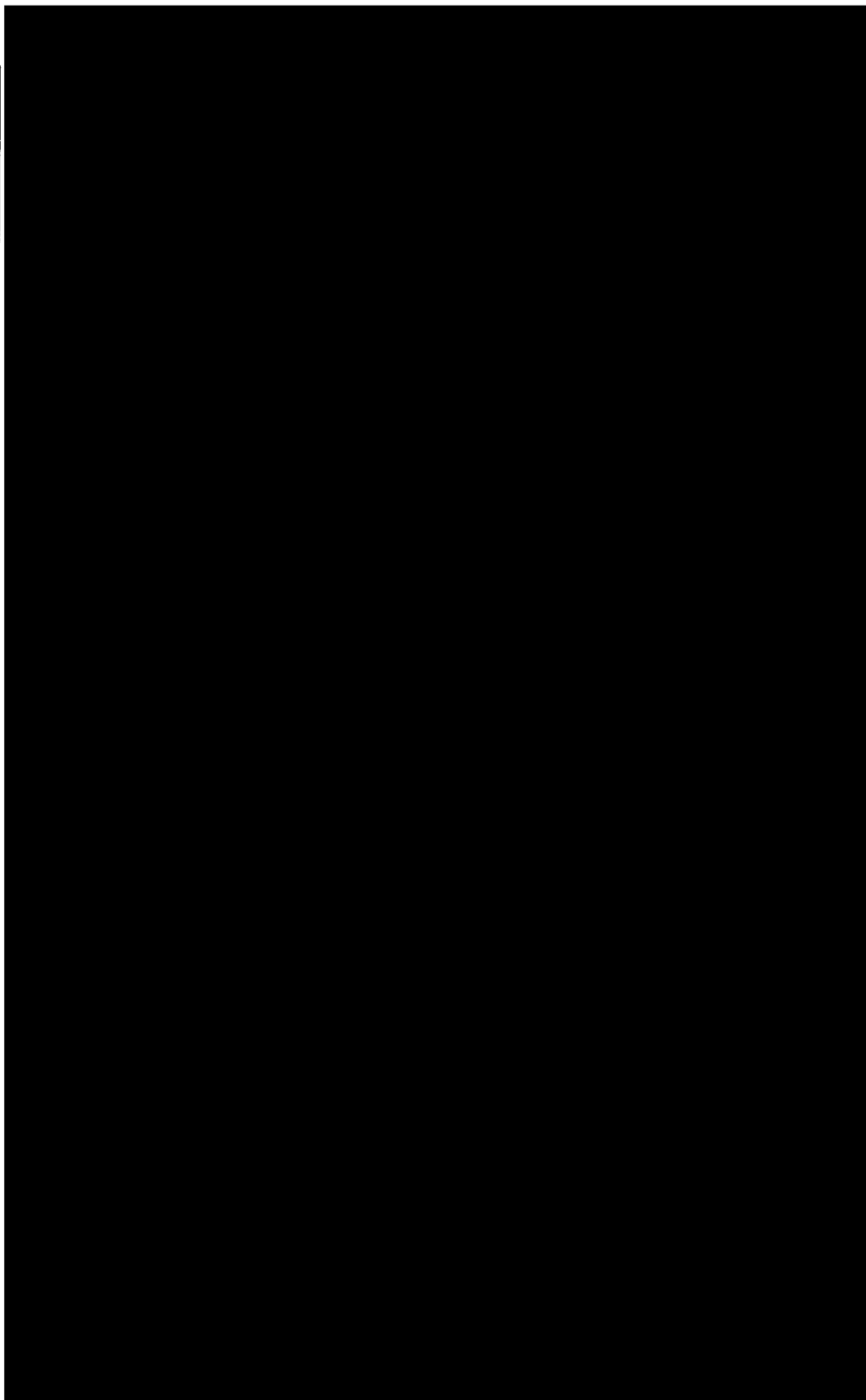


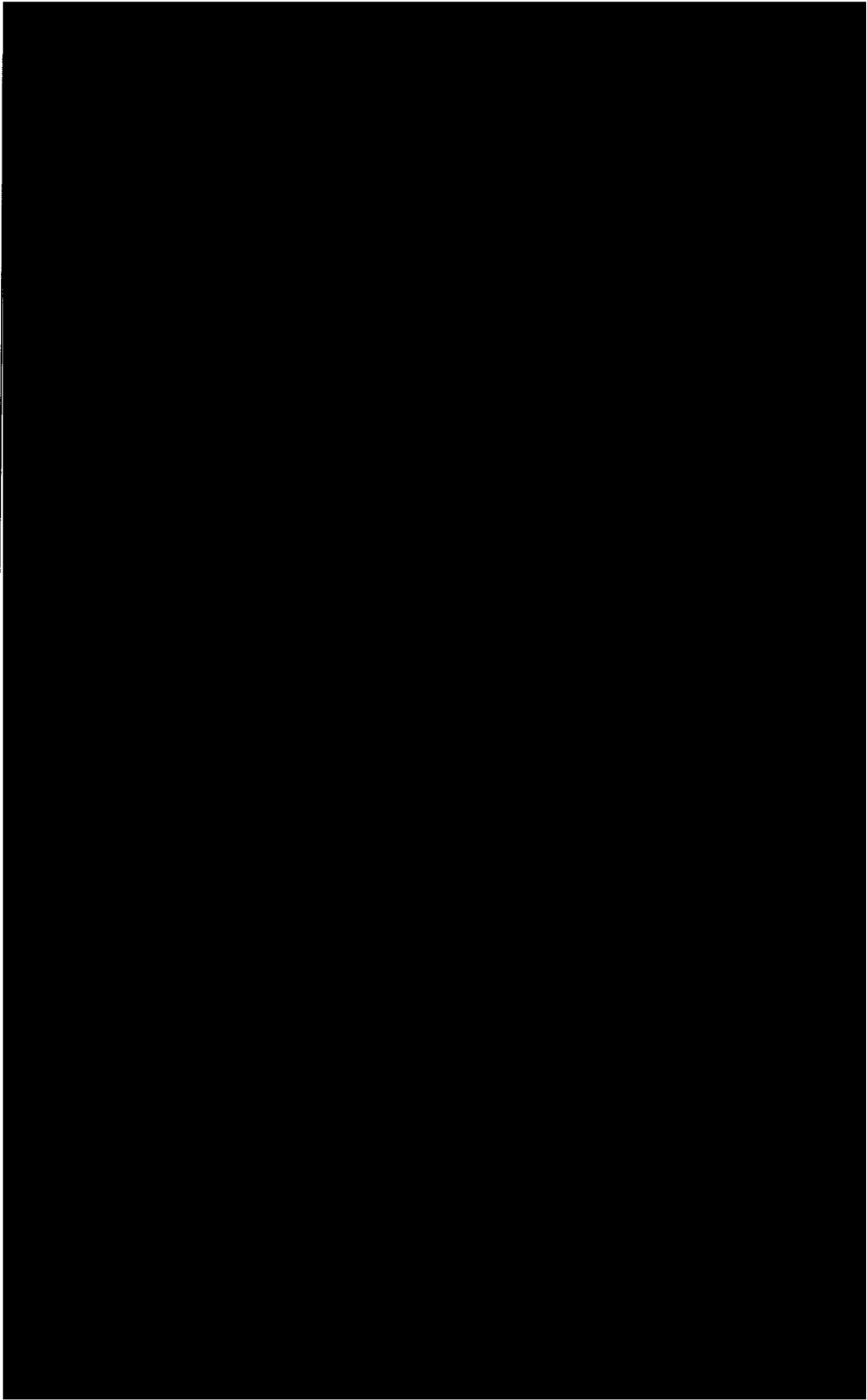


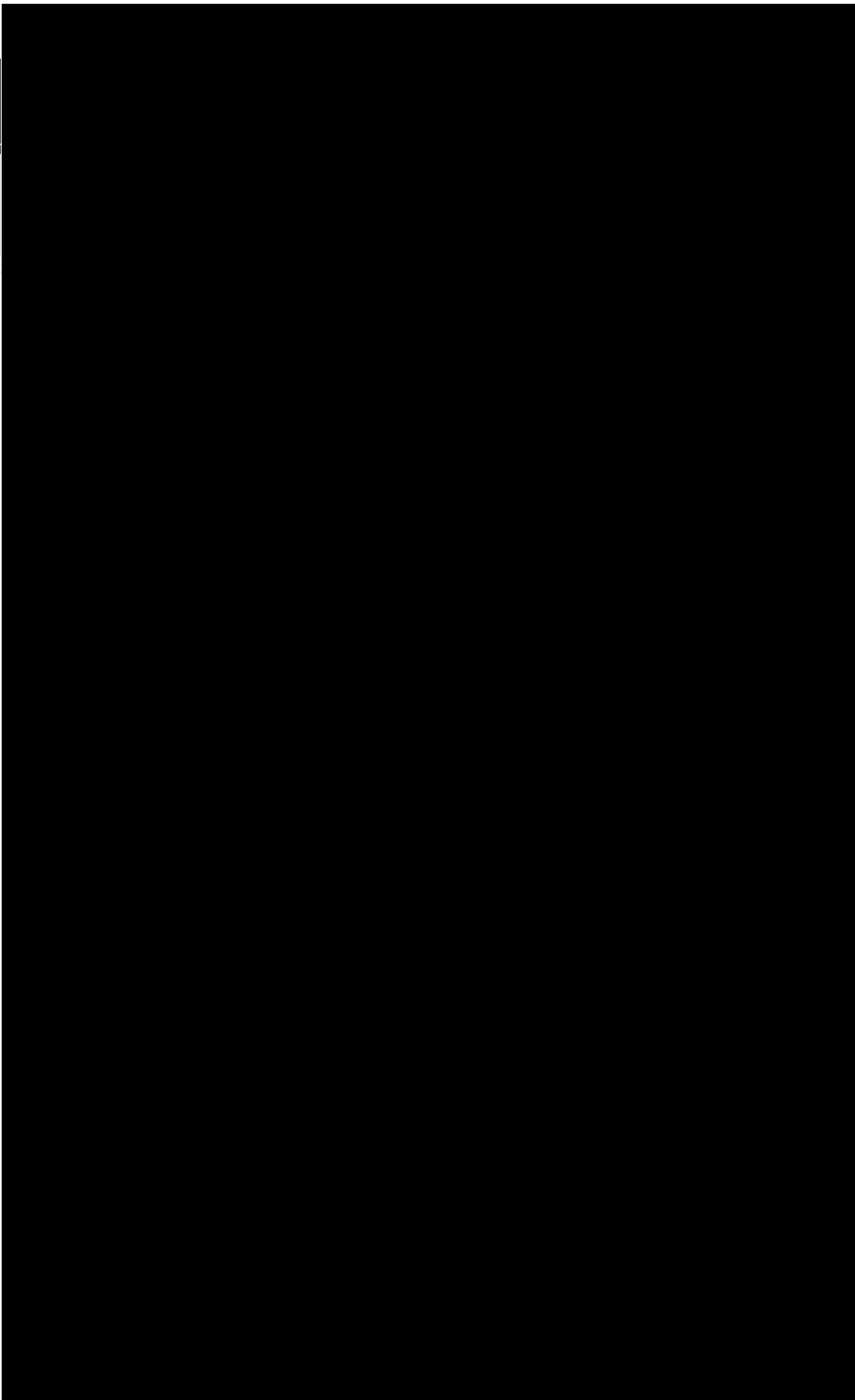


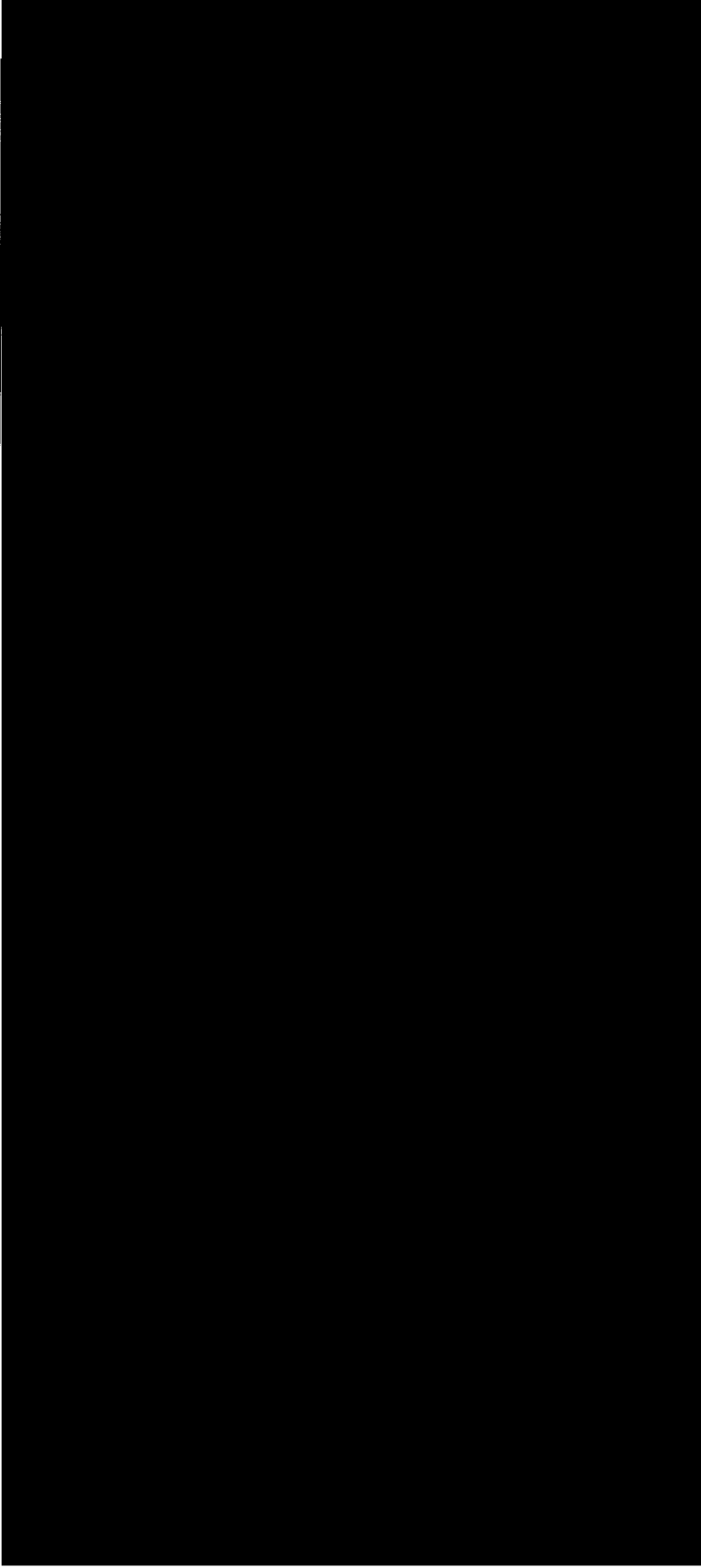












Příloha č. 5
Seznam poddodavatelů

1)

Název: Oracle Czech s.r.o.
Sídlo: U Trezorky 921/2, 158 00 Praha 5 - Jinonice
Právní forma: Společnost a ručením omezeným
Identifikační číslo: 61498483
Rozsah plnění Smlouvy:

- Pravidelné technologické konzultace
- Pohotovostní služba pro řešení krizových situací
- Plánovaná víkendová pohotovostní služba
- Pravidelná patchová analýza a monitorování systému
- Implementace Oracle Data Guard
- Implementace dalších prostředí Oracle RAC
- Povýšení databází Oracle centrálního datového úložiště na vyšší verzi
- Účast v týmu administrace CDÚ

2)

Název: GC System a.s.
Sídlo: Špitálka 113/41, 602 00 Brno
Právní forma: Akciová společnost
Identifikační číslo: 64509826
Rozsah plnění Smlouvy:

- Administrace (konfigurace a správa přidělování zdrojů) HW a systémového SW;
- Administrace databází Oracle datového úložiště;
- Vedení denní provozní dokumentace – Provozní deník a řízení záznamů v SD;
- Doplnění, údržba a dodání technické a systémové dokumentace;

3)

Název: DATASYS s.r.o.
Sídlo: Jeseniova 2829/20, 130 00 Praha 3
Právní forma: Společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 61249157
Rozsah plnění Smlouvy:

- Administrace databází Oracle datového úložiště;
- Základní administrace (konfigurace a správa přidělování zdrojů) HW a systémového SW (z důvodu zastupitelnosti v rámci směnného provozu);
- Vedení denní provozní dokumentace – Provozní deník a řízení záznamů v SD;
- Doplnění, údržba a dodání technické a systémové dokumentace;

- Poskytnutí a provoz systému SD v souladu s požadavky ITIL, resp. ZD.

4)

Název: Michal Peffek

Sídlo: U Kapličky 247, 282 01 Český Brod - Liblice

Právní forma: OSVČ

Identifikační číslo: 04172302

Rozsah plnění Smlouvy:

- Služba experta pro architekturu, rozvoj a provoz CDU a
- Expertní podpora druhé úrovně provozu infrastruktury HW a SW vybavení CDU v rozsahu:
 - pravidelné technologické konzultace a konzultace na vyžádání
 - pohotovostní služba pro řešení krizových situací
 - plánovaná víkendová pohotovostní služba

5)

Název: IBM Slovensko, spol. s r.o.

Sídlo: Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava, Slovenská republika

Právní forma: Společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 31337147

Rozsah plnění Smlouvy: Expertní podpora druhé úrovně provozu infrastruktury HW a SW vybavení CDU v rozsahu:

- pravidelné technologické konzultace a konzultace na vyžádání
- pohotovostní služba pro řešení krizových situací
- plánovaná víkendová pohotovostní služba
- pravidelná patchová analýza a monitorování systému

Příloha č. 6
Zadávací dokumentace

(příloha bude přiložena k této Smlouvě při podpisu na CD)



Příloha č. 7

Použité termíny

Termín	Typ	Význam
AD	Obecné	Active Directory
AJAX	Obecné	Asynchronous Javascript and XML
AP	Obecné	Agentura práce
API	Informační systémy	Aplikační programový interface
APP	Obecné	Aktivizační pracovní příležitost dle §106 ZoZam
APV	Informační systémy	Aplikační programové vybavení
APZ	Obecné	Aktivní Politika Zaměstnanosti
BIS	Obecné	Bezpečnostní informační služba
BLOB	Obecné	Binary Large Object
BPMN	Obecné	Business Process Model and Notation
CA	Obecné	Certifikační Autorita
CDU	Informační systémy	Centrální datové úložiště ČSSZ
CEDR	Obecné	Centrálním registru dotací provozování MFČR
CEF	Obecné	Common Event Format
CIFS	Informační systémy	Common Internet File System
CPU	Obecné	Central Processing Unit (Procesor)
CRL	Informační technologie	Certificate Revocation List - seznam zneplatněných certifikátů
CSV	Informační technologie	Comma separated value
CÚ	Obecné	Celní úřad
CZ-ISCO	Obecné	Klasifikace zaměstnání dle ČSU
ČR	Obecné	Česká republika
ČSSZ	OVM	Česká správa sociálního zabezpečení
ČSU	OVM	Český statistický úřad (ČSÚ) je ústředním orgánem státní správy České republiky. Byl zřízen dne 8. ledna 1969 zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy.
DB	Informační systémy	Database
DC	Informační technologie	Datové centrum
DHCP	Informační technologie	Správa adresního prostoru IP protokolu
DMS	Informační systémy	Document Management System
DNS	Informační technologie	Domain Name Service
DS	Informační systémy	Datová schránka, resp. informační systém datových schránek
EKIS	Informační systémy	Ekonomický informační systém
ESB	Informační technologie	Enterprise Service Bus
ESS	Informační systémy	Elektronická spisová služba
EU	Obecné	Evropská unie
FO	Obecné	Fyzická osoba
FS	Informační systémy	File system - souborový systém, je označení pro způsob organizace dat ve formě souborů (a většinou i adresářů) tak, aby k nim bylo možné snadno přistupovat.
FTP	Informační technologie	File Transfer Protocol
FÚ	OVM	Finanční úřad
GP	Obecné	Grantové projekty
GR ÚP	Obecné	Generální ředitelství úřadu práce
http	Informační technologie	Hypertext Transfer Protocol
HW	Informační technologie	Hardware
CHM	Obecné	Change management
IAP	Obecné	Individuální akční plán - metoda práce s klienty na úřadech práce při hledání zaměstnání
ICT	Obecné	Informační a komunikační technologie
IdM	Informační systémy	Identity Management
IMAP		Internet Message Access Protocol) internetový protokol pro vzdálený přístup k e-mailové schránce prostřednictvím e-mailového klienta
ISZR	Informační systémy	Informační systém základních registrů
IT	Informační technologie	Informační technologie
JIP/KAAS	Informační systémy	

Termín	Typ	Význam
JSON	Informační technologie	JavaScript Object Notation
KDC	Informační technologie	Kerberos Domen Controller
KI	Obecné	Komunikační technologie
KP0	Obecné	Datové centrum – lokalita Křížová 25, Praha 5
KP1	Obecné	Datové centrum – lokalita Křížová 6a, Praha 5
KP2	Obecné	Datové centrum – lokalita Trojská 13, Praha 8
LAN	Informační technologie	Local Area Network (lokální síť)
LPS	OVM	Lékařská posudková služba
MD	Obecné	Jednotka kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den
MFČR	OVM	Ministerstvo financí ČR
MK	Obecné	Modrá karta
MMR	OVM	Ministerstvo pro místní rozvoj
MO	OVM	Ministerstvo obrany
MPSV	OVM	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MS	Informační systémy	Microsoft
MSČR	Obecné	Ministerstvo spravedlnosti ČR
MŠMT	OVM	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	OVM	Ministerstvo vnitra
NBD	Obecné	Následující pracovní den
NTP	Informační technologie	Network Time Protocol
ORM	Informační technologie	Object Relationship Mapping
OS	Informační systémy	Operační Systém
OSSZ	Obecné	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Obecné	Osoba samostatně výdělečně činná
OVM	OVM	Orgán veřejné moci
OZP	Obecné	Osoba se zdravotním postižením
PC	Informační technologie	Personal Computer - osobní počítač
PIN	Obecné	Personal Identification Number - osobní ověřovací číslo
PM	Obecné	Project management
PO	Obecné	Právnícká osoba
PKI	Informační systémy	Public Key infrastructure
POP3	Informační systémy	Post Office Protocol) internetový protokol, který se používá pro stahování emailových zpráv
RAM	Obecné	Random-access memory
REST	Informační technologie	Representational State Transfer
ROB	Obecné	Registr obyvatel je součástí Systému základních registrů. Eviduje referenční údaje o FO. Jedná se o občany ČR a EU, cizince s povolením pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území ČR udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany. Zdrojem dat jsou současné relevantní evidence.
ROS	Obecné	Základní registr osob je součástí Systému základních registrů. Jeho správcem je ČSU. Eviduje právnické osoby a organizační složky právnických osob, podnikající fyzické osoby, podnikající zahraniční osoby a organizační složky zahraničních osob, organizace s mezinárodním prvkem, organizační složky státu a orgány veřejné moci.
RPSS	Obecné	Registr poskytovatelů sociálních služeb
RTr	Obecné	Rejstříku trestů
RUIAN	Obecné	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
ŘO	Obecné	Řídicí orgán
SAN	Informační technologie	Storage area network je dedikovaná (oddělená od LAN, WAN, atd) datová síť
SCCM	Informační systémy	Configuration Management
SCORM	Informační systémy	Shareable Content Object Reference Model (SCORM) je referenční model pro e-learning
SHA	Informační technologie	Secure hash algorithm
SLA	Obecné	Service Level Agreement
SMB	Informační technologie	Server Message Block
SOAP	Informační technologie	Simple Object Access Protocol
SoD	Informační systémy	Segregation of Duty

Termín	Typ	Význam
SQL	Informační technologie	Structured Query Language
SSL/TLS	Obecné	SSL/TLS protocol
SSO	Informační technologie	Single Sign On
SVC	Informační technologie	IBM SAN Volume Controller, virtualizace storage
SW	Informační systémy	Software
TSM	Informační systémy	IBM Tivoli Storage Manager, nyní IBM Spectrum Protect
TSM for VE	Informační systémy	IBM Tivoli Storage Manager for Virtual Environment
UDDI	Informační technologie	Universal Description, Discovery and Integration
UML	Informační technologie	Unified Modeling Language
ÚPS	Informační technologie	<i>Uninterruptible Power Supply (Source)</i> – „nepřerušitelný zdroj energie!“
VPN	Informační technologie	Virtuální privátní síť
WAN	Informační technologie	Wide Area Network
WDM	Informační technologie	Vlnový multiplex
WF	Obecné	Workflow
WS	Informační technologie	Web Services - Webová služba.
WSDL	Informační technologie	Web Services Description Language)
WSUS	Informační technologie	Windows Server Update Service
XML	Informační technologie	Extensible Markup Language
XSD	Informační technologie	XML Schema Definition
XSLT	Informační technologie	eXtensible Stylesheet Language Transformations
ZR	Obecné	Základní registry

IBM Česká republika, spol. s r. o.
V Parku 2294/4
148 00 Praha 4 (1)
IČ: 14890992, DIČ: CZ14890992

