

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU A ROZVOJE CA SERVICE DESK MANAGER

mezi

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí
jako objednatelem na straně jedné

a

CA CEE s.r.o.
jako poskytovatelem na straně druhé



OBSAH

PREAMBULE	3
1. VÝKLAD POJMŮ	4
2. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY	5
3. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	8
4. PODPORA CA SDM	8
5. SERVICE DESK	9
6. NAHLÁŠENÍ INCIDENTU A POŽADAVKU.....	10
7. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU A ROZŠÍŘENÁ PODPORA	10
8. CENA	14
9. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN	16
10. POVINNOSTI OBJEDNATELE.....	17
11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE	19
12. AKCEPTACE A TESTY.....	21
13. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ.....	24
14. ÚČAST PODDODAVATELŮ	26
15. REALIZAČNÍ TÝM.....	27
16. VEDENÍ PROJEKTU	28
17. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ.....	29
18. NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY	30
19. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVY Z CENY A ÚROKY Z PRODLENÍ	31
20. ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ.....	33
21. PROHLÁŠENÍ STRAN.....	33
22. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU	34
23. POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S UKONČENÍM SMLUVNÍHO VZTAHU	36
24. ZMĚNY SMLOUVY	37
25. POJIŠTĚNÍ	38
26. KOMUNIKACE STRAN	38
27. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ.....	39
28. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	39
PODPISOVÁ STRANA.....	41

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
PODPORY PROVOZU A ROZVOJE CA SERVICE DESK MANAGER**

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

(„Smlouva“)

SMLUVNÍ STRANY

(1) Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

se sídlem na adrese Na Poříčním právu 1/376, PSČ: 128 01, Praha 2

IČO: 00551023

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: 2229001/0710

zastoupená: Bc. Karel Svítíl, ředitel odboru provozu ICT

(„Objednatel“)

a

(2) CA CEE s.r.o.

se sídlem na adrese Praha 4 - Chodov, V Parku 2326/18, PSČ 14800, společnost zapsaná
v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka C, oddíl 185706

IČO: 241 758 38

DIC: CZ24175838

bankovní spojení: Citibank Europe Plc, organizační složka

číslo účtu: *neveřejný údaj*

zastoupená: Ing. Karel Schmidtmayer, jednatel

(„Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně „Strany“ a každý z nich samostatně „Strana“)

PREAMBULE

(A) Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. ZZVZ svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „*Služby podpory provozu a rozvoje CA Service Desk Manager MPSV*“, číslo zakázky P17V00000458, zveřejněnou Objednatelem dne 28. 11. 2017 („**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je poskytnutí komplexních služeb sestávajících se z převzetí, podpory provozu, rozvoje, rozšířené podpory, zajištění licencí, maintenance a exitu systému CA SDM (jak je tento pojem definován níže). Cílem Veřejné zakázky je zejména poskytování nezbytné technické podpory a dalších služeb CA SDM k zajištění provozu informačních a jiných systémů Objednatele a zajištění dodržování požadavků na bezpečnostní opatření a bezpečnostní dokumentaci dle ZKB (jak je tento pojem definován níže) a souvisejících předpisů.

- (B) Poskytovatel předložil dne 12. 3. 2018 Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvhodnější ze všech posuzovaných nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat předmět Veřejné zakázky prostřednictvím Poskytovatele v souladu s touto Smlouvou a Poskytovatel je ochoten se na realizaci Veřejné zakázky podílet.
- (C) Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na poskytování podpory provozu a rozvoje centrálního řešení CA Service Desk Manager. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „best practice“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na šetření nákladů Objednatele.

1. VÝKLAD POJMŮ

1.1 Seznam definovaných pojmů, které mají ve Smlouvě definovaný význam a jsou dále v textu Smlouvy uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem, je uveden v **Příloze č. 1** [*Seznam definovaných pojmů*]. Není-li zkratka či pojem uvedený s velkým písmenem v Přílohách této Smlouvy anebo jiných částech dokumentace k Veřejné zakázce, vyjma těla Smlouvy, definovaným pojmem ve smyslu tohoto Článku 1.1, má taková zkratka či pojem význam obvykle mu přikládaný v oblasti informačních a komunikačních technologií.

1.2 Pro výklad této Smlouvy platí následující pravidla:

- (a) Odkazy na „**Články**“ a „**Přílohy**“ se vykládají jako odkazy na příslušné články a přílohy této Smlouvy.
- (b) Pojmy definované v této Smlouvě v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak.
- (c) Odkazy na „**dny**“ jsou odkazy na kalendářní dny.
- (d) Odkazy na „**pracovní dny**“ znamenají odkazy na kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky.
- (e) Pojem „**listinný**“ nebo „**listinné**“ znamená dokument tištěný na papíře, sešitý způsobem snižujícím možnost rozešíť a opatřený vlastnoručními podpisy osob jednajících za jednotlivé Strany.
- (f) Přílohy k této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto Přílohy.
- (g) Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.
- (h) Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
- (i) Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde v době trvání Smlouvy ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.
- (j) Pojem újma znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Smlouvy.
- (k) Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v těle Smlouvy mají stejný význam jako v Přílohách Smlouvy, není-li v konkrétní Příloze anebo těle Smlouvy výslovně uvedeno jinak.

- (l) Ustanovení této Smlouvy, jejích Příloh, dokumentu s názvem „*Obnovení činnosti CA ServiceDesk - fáze 2 - provozní dokumentace v1.2*“ dle **Přílohy č. 7** [Seznam související dokumentace], Interní dokumentace a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. tělo Smlouvy a **Příloha č. 1** [Seznam definovaných pojmů], 2. ostatní Přílohy, 3. Zadávací dokumentace, 4. dokument s názvem „*Obnovení činnosti CA ServiceDesk - fáze 2 - provozní dokumentace v1.2*“ dle **Přílohy č. 7** [Seznam související dokumentace], 5. nabídka Poskytovatele podaná v zadávacím řízení k Veřejné zakázce a 6. Interní dokumentace.

2. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zajištění řádného chodu CA SDM a provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele a v souladu s touto Smlouvou a Objednávkami. Účelem této Smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace.

2.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v:

(a) Převzetí ve smyslu Článku 2.3(a);

(b) poskytování služeb údržby a podpory provozu spočívající v:

(i) Podpoře CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b) spočívající zejména v:

- Provozní podpoře CA SDM:
 - i. Podpora provozu CA SDM
 - ii. Uživatelská podpora
 - iii. Technická a metodická podpora
 - iv. Bezpečnostní dohled
 - v. Technologický update
 - vi. Záloha a obnova
 - vii. Dohled nad provozem

- Vzdělávání administrátorů a správců

(ii) Rozšířené podpoře ve smyslu Článku 2.3(d);

(c) Službách na objednávku ve smyslu Článku 2.3(c); a

(d) Exitu ve smyslu Článku 2.3(e).

2.3 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z následujících dílčích plnění:

- (a) provedení ohledání instalace CA SDM běžící na IT infrastruktuře v souladu s Harmonogramem a vypracování plánu převzetí, který specifikuje jednotlivé kroky a postupy směřující k převzetí instalace CA SDM od Objednatele v rozsahu alespoň dle **Přílohy č. 2** [Specifikace Služeb] („**Plán převzetí**“), vytvoření a zajištění technických prostředků pro Monitoring, vč. integrace na technické prostředky Objednatele a vypracování dalších dokumentů a provádění dalších činností směřujících ke splnění účelu převzetí, tedy umožnění zahájení poskytování ostatních Služeb, zejména Služby Provozu CA SDM, a to v souladu s již vypracovaným Plánem převzetí a zejména pak v souladu s **Přílohou č. 2** [Specifikace Služeb] („**Převzetí**“). V případě rozporu mezi Plánem převzetí a **Přílohou č. 2** [Specifikace Služeb], má **Příloha č. 2** [Specifikace Služeb] přednost před Plánem převzetí. Plnění dle tohoto Článku 2.3(a) musí být dokončeno a splněno v celém

rozsahu do dvou (2) měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy;

(b) poskytování služeb údržby a podpory provozu spočívající zejména, nikoliv však výlučně, v následujícím plnění:

- (i) podpora provozu spočívající zejména v provozování Service Desku pro nahlašování Incidentů, Požadavků, lokalizaci a odstraňování Incidentů, provádění Servisních zásahů a umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Smlouvě, včetně zajištění a provádění Podpory CA SDM a Servisních zásahů do klientské části CA SDM instalované na koncových zařízeních uživatelů CA SDM, disponuje-li CA SDM takovou částí;
- (ii) uživatelská podpora spočívající zejména v zodpovídání Požadavků uživatelů položených prostřednictvím Ohlašovatele;
- (iii) technická a metodická podpora spočívající zejména v poskytování technických, metodických a jiných konzultací;
- (iv) bezpečnostní dohled nad zabezpečením CA SDM;
- (v) technologický update spočívající zejména v udržování aktuální dokumentace CA SDM a Specifikace CA SDM, Aktualizace, včetně Aktualizací způsobených změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update);
- (vi) zálohování a provádění obnovy v případě havárie CA SDM, včetně vypracování dokumentů nezbytných pro řádné zálohování a obnovu CA SDM;
- (vii) dohled nad provozem spočívající zejména v poskytování Služeb údržby, provozu a podpory provozu CA SDM a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek kvality poskytování Služeb dále stanovených v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]** a podávání pravidelných Měsíčních výkazů o provozu CA SDM (např. plnění podmínek na kvalitu Služeb stanovenou v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]**, kvantifikace požadavků, vytíženost CA SDM, přehled z Monitoringu dle Článku 2.3(b)(viii) a další dle specifikace uvedené v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]**);
- (viii) udržování funkčního Monitoringu a zasílání pravidelných přehledů z Monitoringu v takové kvalitě a podrobnostech, aby byl Objednatel schopen bez dalších matematických či podobných operací uplatnit konkrétní výši smluvní pokuty anebo slevy z Ceny podpory vůči Poskytovateli a dále v podobě dle **Přílohy č. 2 [Specifikace Služeb]**;
- (ix) poskytnutí nezbytné součinnosti při realizaci schválených optimalizací nad IT infrastrukturou prováděných třetími osobami; a
- (x) provádění vzdělávání administrátorů a správců v době provozu CA SDM dle pokynů sdělených Objednatelem (na vyřizování pokynů dle tohoto Článku 2.3(b)(x) se přiměřeně užijí ustanovení Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*)) v maximálním rozsahu 20 MD za dobu poskytování Služeb;

to vše za podmínek, v rozsahu a kvalitě specifikovaných v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]** a této Smlouvě a to nejpozději od uplynutí prvního (1.) měsíce Převzetí po dobu trvání této Smlouvy („**Podpora CA SDM**“); po dobu od zahájení poskytování Podpory CA SDM do konce prvního (1.) měsíce po zahájení poskytování Podpory CA SDM (tj. do konce druhého (2.) měsíce po zahájení poskytování Služeb) nemá Objednatel právo na uplatnění slev z Ceny podpory uvedených v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]**, tj. po stanovenou dobu nedochází ke sledování kvality Podpory CA SDM a uplatňování sankcí za nesplnění kvalitativních podmínek na Podporu CA SDM stanovených v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]**;

(c) služeb na objednávku na základě a v souladu s jednotlivými Objednávkami Objednatele uzavíranými postupem dle Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*) spočívající zejména, nikoliv však výlučně, v následujícím plnění:

- (i) Rozvoji CA SDM,
- (ii) pořizování Maintenance a licencí, a
- (iii) poskytování obdobných služeb, jako Podpora CA SDM, které jsou však poskytované nad rámec Podpory CA SDM a Rozšířené podpory, zahrnující zejména, nikoliv však výlučně, další drobný rozvoj, změny, konzultace, analýzy a nastavení CA SDM

(„**Služby na objednávku**“);

(d) poskytování služeb rozšířené podpory spočívající v:

- (i) rozšíření poskytování Podpory CA SDM i na výstupy poskytování Služeb na objednávku ve smyslu Článků 2.3(c)(i) a 2.3(c)(ii), a to ve stejném rozsahu a kvalitě jako Podpora CA SDM, a
- (ii) poskytování služeb obdobných Podpoře CA SDM, jejichž poskytování je zcela nezbytné pro řádný chod CA SDM po provedení Rozvoje CA SDM, které nelze zařadit do Podpory CA SDM

(„**Rozšířená podpora**“);

(e) provádění činností spojených se závěrečným ukončením poskytování Služeb podle této Smlouvy spočívajících v přípravě a předání CA SDM a poskytování Služeb novému poskytovateli na konci trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou podle pokynů Objednatele a za podmínek stanovených v exit plánu vytvořeném Poskytovatelem v souladu, struktuře a kvalitě stanovené v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]** („**Exit plán**“), které zahrnují poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech dat zpracovávaných v CA SDM, včetně dat doplňkových a poskytnutí nezbytné součinnosti k realizaci Exit plánu („**Exit**“), přičemž:

- (i) v případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude novým poskytovatelem ve smyslu tohoto Článku 2.3(e) Poskytovatel, nebude Exit realizován vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Exit plán. V takovém případě Poskytovateli vznikne za Exit, tj. za řádné vypracování Exit plánu, pouze právo na zaplacení 10 % z části Ceny za provedení Exitu;
- (ii) Exit plán musí být dokončen a Akceptován nejpozději do termínu uvedeného v (i) Harmonogramu, (ii) do dvou (2) měsíců před předčasným skončením trvání této Smlouvy, je-li to možné, anebo (iii) do skončení trvání této Smlouvy, přičemž platí vždy nejdřívější možný termín, pokud je objektivně možný;
- (iii) Exit je prováděn nejdéle po dobu tří (3) měsíců a provádění Exitu může být zahájeno v souladu s Harmonogramem anebo na žádost Objednatele nejdříve v den následující po dni Akceptace Exit plánu. Není-li Exit plán Akceptován v souladu s tímto Článkem 2.3(e), bude provádění Exitu zahájeno do sedmi (7) dnů po dni doručení žádosti Objednatele a to v kvalitě a v termínech dle **Přílohy č. 2 [Specifikace Služeb]** anebo v kvalitě a termínech obvyklých a nezbytných pro splnění účelu Exit, kterým je řádné předání poskytování služeb obdobných Službám novému poskytovateli tak, aby takový nový poskytovatel mohl zahájit poskytování služeb obdobných Službám v plném rozsahu a alespoň stejné kvalitě, jako dle této Smlouvy;
- (iv) v případě rozporu mezi Exit plánem a **Přílohou č. 2 [Specifikace Služeb]**, má **Příloha č. 2 [Specifikace Služeb]** přednost;

(„**Služby**“)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou Cenou.

3. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1** Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 3.2** Místem plnění je Česká republika, zejména datová centra (IT infrastruktura) Objednatele a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování plnění dle této Smlouvy, zejména sídlo Objednatele, Úřad práce České Republiky a jeho pracoviště, pražské úřady městských částí, záložní a detašovaná pracoviště, popřípadě další úřady v gesci Objednatele.
- 3.3** Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k CA SDM a IT infrastruktuře. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k CA SDM a IT infrastruktuře prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům Realizačního týmu, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům Realizačního týmu dle Interní dokumentace a jiných vnitřních předpisů Objednatele, a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci Realizačního týmu.

4. PODPORA CA SDM

- 4.1** Odstraňování Incidentů. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Podpory CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b)(i), tj. v rámci lokalizace a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:
- (a) dodání Náhradního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Smlouvy;
 - (b) dodání Finálního řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Smlouvy;
 - (c) dodržení Reakční doby odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
 - (d) dodržení Doby dodání Náhradního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]; a
 - (e) dodržení Doby dodání Finálního řešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*].
- 4.2** Zodpovídání Požadavků. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Podpory CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b)(ii), tj. v rámci zodpovídání Požadavků, a nejedná-li se o Požadavek ve smyslu Článku 7.4(a), zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat:
- (a) dodržení Reakční doby specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]; a
 - (b) podání kvalifikované odpovědi na Požadavek ve vhodném rozsahu tak, aby jej Ohlašovatel byl schopen bez dalšího předat uživateli, který Požadavek vznesl;
- 4.3** Legislativní update. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování Podpory CA SDM ve smyslu Článku 2.3(b)(v) tj. v rámci legislativního update, proaktivně sledovat přijetí, změny a zrušení právních předpisů, které mají dopad na CA SDM, a informovat Objednatele o těchto změnách, které je nutné zohlednit v CA SDM v návaznosti na uvedené změny. Poskytovatel je dále povinen zajišťovat aktualizaci CA SDM a Aktualizaci tak, aby CA SDM vždy vyhovoval platným a účinným právním předpisům České republiky.
- 4.4** Měsíční výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb evidovat všechny ohlášené Incidenty a Požadavky a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení, a evidovat přehled Monitoringu dle 2.3(b)(viii) v Měsíčním výkazu a vždy jej doručit Objednateli do pátého (5.) dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vystavován. Pokud při posouzení obsahu Měsíčního výkazu vzniknou na straně Objednatele jakékoli pochybnosti o správnosti uvedených údajů, je Objednatel oprávněn v rámci Služeb:

- (a) požadovat po Poskytovateli uskutečnění osobní schůzky v sídle Objednatele, které je Poskytovatel povinen se bez zbytečného odkladu ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit;
 - (b) požadovat po Poskytovateli doplnění Měsíčního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených v Měsíčním výkazu, anebo odstranění nedostatků Měsíčního výkazu a to i opakovaně, dokud bude Měsíční výkaz obsahovat vady či nedostatky.
- 4.5** Měsíční výkaz bude zasílán na elektronickou adresu Kontaktní osoby Objednatele v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání a též v podobě neumožňující další editaci.
- 4.6** Součástí Měsíčního výkazu jsou rovněž zejména údaje ve smyslu Článku 5.3, 7.6 a 7.18. Podrobné požadavky na obsah Měsíčního výkazu jsou stanoveny v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*].

5. SERVICE DESK

- 5.1** Poskytovatel se zavazuje v rámci Převzetí a nejpozději do zahájení poskytování Podpory CA SDM a za využití CA SDM anebo vlastního systému napojeného na CA SDM prostřednictvím WS (ESB), založit a po celou zbývající dobu trvání Smlouvy udržovat v provozu Service Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Service Desku pracovníkům Objednatele a dalším pověřeným uživatelům dle pokynů Objednatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit Dostupnost Service Desku v následující Provozní době:
- (a) 7×24, tj. dvacet čtyři (24) hodin sedm (7) dní v týdnu, prostřednictvím přímého přístupu do Service Desku na webové adrese: [<http://sd.ca-cee.cz>];
 - (b) 5×12, tj. v pracovních dnech v době od 6:00 do 18:00, elektronickou poštou na adrese: servis.mpsv@ca-cee.cz; anebo
 - (c) 5×12, tj. v pracovních dnech v době od 6:00 do 18:00, na telefonním čísle: [284 000 711].
- 5.2** Service Desk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci Incidentů, Reakcí, Požadavků, podporu Servisních zásahů, Objednávek a dalších zpráv od Objednatele, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým členům Realizačního týmu, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Incidentů, Požadavků, Objednávek a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Incidentech, Požadavcích, Objednávkách a dalších zprávách, efektivní Incident management a další funkcionality běžné u service desků a incident managementu, včetně sledování procesů v rámci Ticketů („Úkony Service Desku“). Není-li pro Service Desk využíván přímo CA SDM, je součástí provozování Service Desk i zkopírování (propsání) veškerých záznamů v Service Desk (Ticketů) do CA SDM prostřednictvím WS (ESB) a to v režimu *on-time* tak, aby mohl Objednatel komunikovat skrze CA SDM prostřednictvím Service Desku s Poskytovatelem. Předchozí věta se uplatní obdobně na případy využití Service Desku prostřednictvím elektronické pošty anebo telefonního čísla, kdy v takovém případě budou Tickety vytvořené v Service Desk propsány posléze (*ex-post*, tj. po skončení hovoru nebo zpracování elektronické pošty) do CA SDM Objednatele.
- 5.3** Výstupem příjmu a evidence dle Článku 5.2 je rovněž záznam o veškerých Úkonech Service Desku ve formě strojově čitelného logu (logu Ticketů), jež umožňuje vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Service Desku v elektronické podobě. Kopie výstupu přehledu z logu Service Desku dle tohoto Článku 5.3 je rovněž součástí Měsíčního výkazu. Z výstupu ze Service Desku musí být zřejmé:
- (a) datum a čas, kdy byly jednotlivé Úkony Service Desku přijaty či provedeny;
 - (b) identifikace osoby, která Úkony Service Desku provedla či přijala;
 - (c) stručný popis konkrétní činnosti a době na jejím provedení stráveném (je-li evidována v Člověkodnech); a
 - (d) popis konkrétních změn CA SDM nebo jeho obsahu.

- 5.4** Service Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
- (a) zpracovat (vytěžit) zprávu odeslanou Objednatelem z help desku informačních systémů napojených na CA SDM anebo jinak Objednatelem (elektronickou poštou),
 - (b) umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Service Desku a zadání Incidentu případně Požadavku (Ticketu).

6. NAHLÁŠENÍ INCIDENTU A POŽADAVKU

- 6.1** Hlášení o Incidentu Poskytovateli bude provedeno přímým zadáním Incidentu do Service Desku, odesláním emailu nebo telefonátem na kontaktní číslo Service Desk, přičemž Ohlašovatel je povinen uvést popis Incidentu, a to v následujícím rozsahu:
- (a) krátký a rámcově výstižný název Incidentu;
 - (b) identifikace části CA SDM, které se Incident týká;
 - (c) detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech významných souvisejících informací;
 - (d) kategorii Incidentu (A, B, C).
- 6.2** V případě, že některá z náležitostí dle Článku 6.1 chybí nebo je nedostatečná, může si Poskytovatel vyžádat její doplnění od Ohlašovatele; tato skutečnost však nemá vliv na určení Času nahlášení Incidentu.
- 6.3** Je-li Incident nahlášován zadáním Incidentu do Service Desku, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas vytvoření Ticketu v Service Desku. Je-li Incident nahlášován písemně elektronickou poštou, pak se za Čas nahlášení Incidentu považuje čas odeslání emailu z emailového serveru Ohlašovatele, nebo v případě hlášení Incidentu telefonicky čas ukončení telefonického hovoru. Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem bezodkladně potvrdit přijetí hlášení o Incidentu a to vždy vytvořením Ticketu prostřednictvím Service Desk a dodržet požadovanou Reakční dobu vyplývající z kategorie příslušného Incidentu. Nepotvrdí-li Poskytovatel přijetí Incidentu, nemá to vliv na Čas nahlášení Incidentu.
- 6.4** Proces řešení a vyřešení Incidentu je blíže specifikovaný v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]. Není-li v této Smlouvě anebo **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] stanoveno výslovně jinak, Poskytovatel provádí veškeré Úkony Service Desku a komunikuje s Objednatelem prostřednictvím Service Desku.
- 6.5** Postup dle tohoto Článku 6 (*Nahlášení Incidentu a Požadavku*) se užije přiměřeně i na nahlášení Požadavku, v případě Požadavku ve smyslu Článku 7.4(a) pouze, je-li nahlášován prostřednictvím Service Desku.

7. SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU A ROZŠÍŘENÁ PODPORA

- 7.1** Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku a Rozšířenou podporu na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Objednávka**“). Každá Objednávka se řídí touto Smlouvou a ustanovení této Smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Objednávky.
- 7.2** Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Objednávky anebo jedna (1) Licence k CA SDM nebo maintenance CA SDM.
- 7.3** Služby na objednávku a Rozšířená podpora budou zpravidla objednávány postupem dle tohoto Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*). Objednatel není povinen uzavřít byt' jedinou Objednávku nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu.
- 7.4** **Uzavírání Objednávek.** Sjednání Objednávek bude zpravidla probíhat následovně:
- (a) Objednatel je v době trvání této Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli Požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku anebo Rozšířené podpory, a to formou doručení písemného Požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele, datovou zprávou

doručenou prostřednictvím ISDS nebo prostřednictvím Service Desku (vyjma telefonátu). Součástí Požadavku jsou rovněž základní Akceptační kritéria. Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.

- (b) Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do deseti (10) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli doručit ve formě, v jaké obdržel Požadavek, neurčí-li Objednatel v Požadavku jinak, Kontaktní osobě Objednatele cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:
 - (i) odkaz na tuto Smlouvu;
 - (ii) označení Stran;
 - (iii) předmět Služeb na objednávku anebo Rozšířené podpory včetně jejich specifikace;
 - (iv) termín plnění (harmonogram);
 - (v) dopad na CA SDM;
 - (vi) v případě Rozvoje také návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
 - (vii) požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
 - (viii) cenovou nabídku vycházející z cen uvedených v **Příloze č. 3 [Cena Služeb]** podle povahy plnění, přičemž pokud je cenová nabídka určována dle ceny za Člověkodenní, pak taková bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracovních hodin poptávané Služby na objednávku a nepřekročí maximální rozsah ceny (počtu Člověkodenních) za dané plnění;
 - (ix) zda bude nezbytné poskytovat Rozšířenou podporu a v jakém celkovém rozsahu Člověkodenních za měsíc a do konce trvání Smlouvy anebo jinou nezbytnou dobu; a
 - (x) Akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze základních Akceptačních kritérií uvedených v Požadavku (nebyla-li určena základní Akceptační kritéria v Požadavku, navrhne Poskytovatel po projednání s Objednatelem vhodná Akceptační kritéria, přičemž Článek 7.4(c) se uplatní přiměřeně),
(„**Nabídka**“).
- (c) Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně šedesát (60) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyly základní Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Objednávky, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. V případě že nebyly základní Akceptační kritéria uvedeny v Požadavku, Nabídce, Objednávce, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Služba na objednávku splňovat, aby taková Služba na objednávku nebo jakékoliv výstupy takové Služby na objednávku mohly sloužit svému účelu uvedenému v Požadavku, Objednávce nebo z nich jinak vyplývajícím.
- (d) Na základě odsouhlasení Nabídky stejným způsobem, jakým byl podán Požadavek, neurčí-li Objednatel jinak, doručeném Poskytovateli dochází k uzavření objednávky a Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozšířenou podporu anebo Služby na objednávku uvedené v Nabídce („**Objednávka**“). Odsouhlasení Nabídky je oprávněna učinit příslušná Kontaktní osoba.
- (e) Objednávka je uzavřena a Poskytovatel je povinen Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu poskytovat i v případě, že mezi Stranami nedojde ke shodě na počtu Člověkodenních nezbytných k provedení Služby na objednávku anebo poskytování Rozšířené

podpory uvedené v Nabídce a Objednatel přesto doručí Poskytovateli odsouhlasení Nabídky, kterým objedná Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu dle Nabídky s výhradou odmítnutí Poskytovatelem navrhovaného počtu Člověkodnů, resp. na základě počtu Člověkodnů vypočtené ceny Služeb na objednávku anebo Rozšířené podpory. Pro takový případ platí, že Strany uzavřely Objednávku bez určení ceny. Za Stranami ujednaný počet Člověkodnů, dle kterého bude vypočtena cena Služby na objednávku a Rozšířené podpory, se poté považuje:

- (i) počet vykázaných Člověkodnů, bude-li v plném rozsahu akceptovaný Objednatelům postupem dle Článku 12 (*Akceptace a Testy*). Pokud nedojde k akceptaci rozsahu Člověkodnů vynaložených na poskytnutí Služby dle postupu uvedeného v tomto odstavci, bude
- (ii) počet Člověkodnů určen dohodou Kontaktních osob. Nebude-li shoda ani na úrovni Kontaktních osob Stran, pak se za Stranami ujednaný počet považuje
- (iii) počet Člověkodnů, které představují obvyklou pracnost dané Služby na objednávku anebo Rozšířené podpory v době uzavření Objednávky za obdobných smluvních podmínek podle posouzení odborníka v oboru, který bude k tomuto posouzení určen na základě dohody Stran. Nedohodnou-li se Strany jinak, náklady na posouzení odborníkem z oboru budou nést poměrně obě Strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů od počtu Člověkodnů určených podle posouzení odborníka v oboru. Nedohodnou-li se Strany na osobě odborníka z oboru, nebo budou-li rozporovat tento odborný názor, tak se za Stranami ujednaný počet poté považuje
- (iv) počet Člověkodnů vypočtený podle obvyklé pracnosti dané Služby na objednávku anebo Rozšířené podpory v době uzavření Objednávky za obdobných smluvních podmínek stanovený na základě znaleckého posudku zpracovaného soudním znalcem v oboru: Ekonomika, odvětví: Ceny a odhady, specializace: Oceňování produktů a služeb v informačních technologiích, nebo obdobné specializace. Nedohodnou-li se Strany jinak, bude osoba znalce vybrána tak, že Objednatel navrhne tři (3) znalce ze seznamu znalců a Poskytovatel z tohoto seznamu vybere jednoho (1) z nich. Nevybere-li Poskytovatel osobu znalce dle předchozí věty do deseti (10) dnů od doručení písemného návrhu osob tří (3) znalců ze strany Objednatel, určí osobu znalce Objednatel. Náklady na posouzení znalcem budou nést poměrně obě Strany, a to podle poměru odchylek jejich tvrzení o rozsahu Člověkodnů od počtu Člověkodnů určených podle posouzení znalce.

Při výpočtu počtu Člověkodnů a ceny Služby na objednávku a Rozšířené podpory se bude vždy vycházet ze sazby za jeden (1) Člověkodn uvedený v **Příloze č. 3 [Cena Služeb]**. Maximální počet Člověkodnů nemůže za žádných okolností překročit maximální počet Člověkodnů ve smyslu Článku 8.2.

- (f) Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*), není-li výslovně stanoveno v této Smlouvě nebo jejích Přílohách jinak.

7.5 Součástí Služeb na objednávku a Rozšířené podpory, vyjma Maintenance a licencí, jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku či Objednávce, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Rozšířené podpory a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Služby na objednávku a Rozšířenou podporu již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.

7.6 V případě, že bude dosažena maximální celková výše počtu Člověkodnů určených k čerpání Služeb na objednávku a Rozšířené podpory, nelze již poskytovat další Služby na objednávku a Rozšířené podpory v takovém období a Poskytovatel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho

vyžádání aktuální zbývající nevyčerpanou část počtu Člověkodnů a uvádět takový údaj v Měsíčních výkazech.

- 7.7** V případě poskytování Rozšířené podpory se Články 7.8 až 7.10, 7.13 a 7.14 neuplatní. Rozšířená podpora bude od okamžiku zahájení jejího poskytování evidována spolu s Podporou CA SDM v Měsíčních výkazech kdy částka náležející za Rozšířenou podporu se připočte k Ceně podpory za konkrétní kalendářní měsíc anebo za jiné období stanovené v Objednávce. Ode dne zahájení poskytování Rozšířené podpory v souladu s Objednávkou se na Rozšířenou podporu obdobně uplatní ustanovení o Podpoře CA SDM. Je-li Rozšířená podpora poskytovaná dle Objednávky poskytována pravidelně anebo ve více než jednom měsíci, pak jsou součástí Rozšířené podpory všechny činnosti nezbytné pro poskytování podpory CA SDM alespoň v kvalitě dle aplikovatelných částí Podpory CA SDM bez ohledu na následnou skutečnou pracnost Rozšířené podpory. Pro zamezení pochybnostem to znamená, že předčasné vyčerpání počtu Člověkodnů uvedených v Objednávce nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Rozšířenou podporu po dobu stanovenou v Objednávce; takové činnosti jsou součástí úplaty za poskytování Rozšířené podpory a nezapočítávají se do maximálního počtu Člověkodnů ve smyslu Článku 8.2.
- 7.8** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy, nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Objednávky, pak po provedení Akceptačního řízení takového dokumentu s uvedením výroku „**převzato**“ musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Objednávky splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
- 7.9** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, je Poskytovatel povinen poskytovat Podporu CA SDM dle této Smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich akceptace a to v rozsahu Rozšířené podpory, je-li aplikovatelné.
- 7.10** Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro Akceptační řízení přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
- 7.11** Ukončení Objednávky. Smluvní vztah založený Objednávkou může být před jeho splněním ukončen:
- (a) způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Smlouva, přičemž ustanovení Článku 22 (*Trvání a ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
 - (b) odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Objednávky dojde k odmítnutí převzetí v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*) a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, Vady Služeb na objednávku neodstraní;
 - (c) odstoupením v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Objednávky dojde k převzetí s výhradami a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu;
 - (d) Rozšířená podpora je poskytována dlouhodobě (alespoň třicet (30) dnů) anebo opakovaně (alespoň ve dvou (2) měsících v kalendářním roce) v neuspokojivé kvalitě.
- 7.12** V případech ukončení Objednávky, jejíž součástí je poskytování Rozšířené podpory nebo Maintenance a licence, odstoupením se Objednávka co do rozsahu Rozšířené podpory a Maintenance a licence ukončuje s účinky od doručení odstoupení (*ex nunc*).
- 7.13** V ostatních případech ukončení odstoupením, než dle Článku 7.12, se ruší Objednávka od samého počátku (*ex tunc*), přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Objednávky provedení jakýchkoliv zásahů do CA SDM, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a CA SDM uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Objednávky, přičemž Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, nebo za cenu a podmínek pro

Služby na objednávku, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele.

- 7.14** V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 7.13, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Objednávkou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Dále je v takovém případě Poskytovatel povinen protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Objednávky. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 7.4(e).
- 7.15** Částečné ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Objednávek a Poskytovatel je povinen závazky z takových Objednávek splnit.
- 7.16** V případě odstoupení od této Smlouvy jako celku zanikají i všechny Objednávky, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Objednávek trvá. V takovém případě zůstávají takové Objednávky platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Objednávkách neupravené se budou do splnění Objednávek řídit zněním ustanovení této Smlouvy.
- 7.17** Zánik smluvního vztahu založeného Objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Objednávkami a touto Smlouvou. Tato Smlouva a jednotlivé Objednávky nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 7.18** Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Objednávek je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb v rámci Měsíčního výkazu.

8. CENA

8.1 Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy je složena z následujících dílčích cen:

- (a) Cena za provedení Převzetí je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Převzetí ve výši **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých);
- (b) Cena za poskytování Podpory CA SDM je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Podpoře CA SDM ve výši **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých) za jeden (1) kalendářní měsíc („**Cena podpory**“). Cena podpory bude Objednatelům hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byla Podpora CA SDM skutečně poskytována, tj. počínaje Cenou podpory za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Podpory CA SDM. Pokud doba poskytování Podpory CA SDM nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny podpory za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část. Cena podpory se skládá z jednotlivých částí ve smyslu a v souladu s **Přílohou č. 3 [Cena služeb]**. V případě, že dojde k částečnému ukončení této Smlouvy, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Ceny podpory dle **Přílohy č. 3 [Cena služeb]**, která odpovídá nadále poskytované Podpoře CA SDM, tj. neukončené části této Smlouvy;
- (c) Cena za poskytování Rozšířené podpory je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Rozšířené podpoře v souladu s jednotlivými Objednávkami a bude vypočtena jako součin v příslušné Objedávce stanoveného počtu Člověkodů a ceny za Člověkoden stanovené v Článku 8.1(d)(i) a rozdělena do měsíčních plateb podle doby poskytování Rozšířené podpory dle Objednávky. Cena za Rozšířenou podporu bude Objednatelům hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byla Rozšířená podpora poskytována, tj. počínaje cenou Rozšířené podpory za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Rozšířené podpory. V případě, že dojde k částečnému ukončení této Smlouvy, bude Objednatel povinen hradit Poskytovateli pouze tu část Rozšířené podpory, která odpovídá nadále poskytované Rozšířené podpoře, tj. neukončené části této Smlouvy;
- (d) Cena za poskytnutí Služeb na objednávku bude vypočtena následujícím způsobem:

- (i) u Služeb na objednávku, s výjimkou Maintenance a licence, zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Objednávkách bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkodů na poskytování Služeb na objednávku a sjednané sazby za Člověkod, přičemž za práci všech pracovníků Poskytovatele v rámci poskytování Služeb na objednávku je sjednána jednotná sazba ve výši **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých) za každý Člověkod práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele, tj. sazba ve výši **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých) za každou Člověkohodinu práce bez ohledu na roli příslušného pracovníka Poskytovatele;
 - (ii) u Maintenance a licenci bude cena vypočtena jako součin počtu kusů objednaných v Objedávce a ceny za Licenci k CA SDM anebo maintenance CA SDM stanovené v **Příloze č. 3 [Cena služeb]**;
- (e) Cena za provedení Exitu je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené v Exitu ve výši **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých)
- („Cena“).
- 8.2** Za celou dobu trvání Smlouvy bude sjednaný rozsah Služeb na objednávku a Rozšířené podpory činit maximálně:
- (a) pět tisíc (5000) Člověkodů za Rozvoj, tj. cena za Rozvoj bude tedy ve svém součtu činit celkem maximálně **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých) za celou dobu trvání Smlouvy,
 - (b) tři tisíce pět set (3500) Člověkodů za Rozšířenou podporu a Služby na objednávku ve smyslu Článku 2.3(c)(iii), tj. cena za Rozšířenou podporu a Služby na objednávku ve smyslu Článku 2.3(c)(iii) bude tedy ve svém součtu činit celkem maximálně **neveřejný údaj** Kč bez DPH (slovy: --- korun českých) za celou dobu trvání Smlouvy, a
 - (c) u Maintenance a licenci:
 - (i) maintenance CA SDM v rozsahu a za podmínek blíže specifikovaných v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]** celkem v počtu až 720,
 - (ii) Licencí k CA SDM v rozsahu a za podmínek blíže specifikovaných v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]** celkem v počtu až 150.
- 8.3** Maximální rozsah/množství stanovené v Článku 8.2 je stanoveno jako předpoklad Objednatele a Objednatel není povinen zahájit čerpání ani uvedený rozsah/množství vyčerpat.
- 8.4** Cena je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude v rámci poskytování plnění uplatňována v souladu s právními předpisy, zejména Zákonem o DPH, ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
- 8.5** Cena bude hrazena na základě daňového dokladu - faktury, která musí obsahovat údaje v souladu s § 29 Zákona o DPH, § 435 Občanského zákoníku, označení této Smlouvy a příslušné Objednávky, jedná-li se o Služby na objednávku, a případně další náležitosti stanovené touto Smlouvou nebo Objednávkou („**Faktura**“). Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví této Smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
- 8.6** Poskytovateli vzniká právo na zaplacení Ceny a vystavení Faktury:
- (a) u Ceny podpory a části Ceny za Rozšířenou podporu za daný kalendářní měsíc vždy po Akceptaci Měsíčního výkazu,
 - (b) u ostatních Služeb vždy po Akceptaci plnění, které je předmětem takových Služeb, to vše v souladu s Akceptačním řízením.
- Konkrétní podmínky dále stanoví zejména Článek 12.11.
- 8.7** Lhůta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele

Objednateli. Faktury lze zasílat v písemné podobě poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na emailovou adresu Objednatele, která bude Poskytovateli oznámena po podpisu této Smlouvy a která může být měněna obdobným postupem, jako Kontaktní osoby postupem dle Článku 26.3. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

- 8.8** V peněžních částkách poukazovaných mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy nejsou zahrnuty bankovní poplatky ani jiné náklady spojené s převody peněžních částek. Strana poukazující hradí bankovní poplatky spojené s odepsáním peněžní částky z účtu poukazující Strany a Strana poukázaná hradí bankovní poplatky spojené s připsáním peněžní částky na účet poukázané Strany.
- 8.9** Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od Akceptace. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Smlouvy a odpovídá schválenému Měsíčnímu výkazu) a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů České republiky. Vrácením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
- 8.10** V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou nebo kteroukoliv Objednávkou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
- 8.11** Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem této Smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout.
- 8.12** Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle této Smlouvy a Objednávek žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají tuto Smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.

9. PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN

- 9.1** Strany se zavazují, že budou plnit tuto Smlouvu v souladu s dohodnutými podmínkami a v termínech plnění dle této Smlouvy a zajistí, aby ustanovení této Smlouvy byla řádně dodržována, a to vše k dosažení účelu této Smlouvy.
- 9.2** Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících z této Smlouvy anebo Objednávek, přičemž míra součinnosti Objednatele je stanovena v Článku 10.5. Strany jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků.
- 9.3** Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní

činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení listin či písemností (dokumenty), zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát svých povinností dle této Smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti nebo vyhotovení dokumentů, má-li dle této Smlouvy oprávnění rozhodnout o bezvadnosti takové činnosti nebo dokumentu, anebo je-li Poskytovatel v prodlení s plněním jeho povinností a neprovedením takových činností či nevyhotovením dokumentů nedojde k prodloužení takového prodlení.

- 9.4** Strany jsou v průběhu poskytování Služeb povinny postupovat v souladu s Interní dokumentací. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že měl možnost se seznámit s Interní dokumentací a bere na vědomí, že Interní dokumentace může být přiměřeným způsobem jednostranně měněna či jinak doplňována Objednatелеm, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. Rozsah Interní dokumentace může být Objednatелеm jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž má-li takto změněná Interní dokumentace za následek potřebu změny této Smlouvy, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k této Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy.

10. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1** Objednatel je povinen za řádné poskytování Služeb platit Poskytovateli Cenu dle Článku 8 (*Cena*).
- 10.2** Objednatel má povinnost na vlastní náklady provozovat IT infrastrukturu a udržovat ji ve stejném nebo lepším stavu, než v jakém je ke dni uzavření této Smlouvy, není-li daná údržba výslovně součástí Podpory CA SDM. Objednatel má zejména povinnost na své náklady zajišťovat elektrickou energii pro IT infrastrukturu, napojení IT infrastruktury na internet a jiné externí zdroje nezbytné k řádnému chodu CA SDM, klimatizování IT infrastruktury a zajištění dalších služeb souvisejících s chodem IT infrastruktury. V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti, zejména povinnosti související s Podporou CA SDM a Rozšířenou podporou, v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT infrastruktury způsobeného porušením povinností Objednatele dle tohoto Článku 10.2, pak se po dobu od vzniku takového výpadku do jeho odstranění Objednatелеm staví veškeré lhůty či doby stanovené pro Podporu CA SDM, které jsou bezprostředně a přímo dotčeny takovým výpadkem služeb IT infrastruktury.
- 10.3** Popis IT infrastruktury ke dni uzavření této Smlouvy je uveden v dokumentu s názvem „*Obnova činnosti CA ServiceDesk - fáze 2 - provozní dokumentace v1.2*“, který je uveden v **Příloze č. 7 [Seznam související dokumentace]**, a se kterým se Poskytovatel seznámil před podpisem této Smlouvy. Objednatel se zavazuje oznámit předem Poskytovateli všechny Plánované odstávky IT infrastruktury a závislých služeb vyjmenovaných v dokumentu ve smyslu tohoto Článku 10.3, přičemž Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny. Je-li součástí Podpory CA SDM provádění činností, které je vhodné provádět anebo jejichž výstupy je vhodné nasadit a Testovat, v rámci Plánované odstávky IT infrastruktury, provede Poskytovatel takové činnosti v rámci Plánované odstávky IT infrastruktury konané v termínu sděleném Objednatелеm anebo jinak dohodnutém Stranami.
- 10.4** Objednatel je povinen zajistit Testovací prostředí, na kterém bude CA SDM testován, Produkční prostředí, na kterém CA SDM poběží v ostrém provozu, a školicí prostředí, v němž budou probíhat školení (školicí prostředí bude opatřeno alespoň poslední stabilní verzí CA SDM aktuálně běžící v Testovacím prostředí; školení nebude probíhat v Testovacím prostředí), přičemž všechna prostředí budou umístěna na IT infrastruktuře. Objednatel je povinen zajistit Testovací, Produkční a školicí prostředí pro činnost Poskytovatele v rámci IT infrastruktury tak,

aby mohl poskytovat Služby. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu personálu Poskytovatele do IT infrastruktury, v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem Objednatele a Zadávací dokumentaci a při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele. Vývojové, testovací či jiné prostředí pro potřeby testování či jiného zkoušení Software v rámci jeho vývoje před jeho nasazením do Testovacího, Produkčního či školicího prostředí a provedení Testů v rámci Akceptačního řízení je povinen zajistit Poskytovatel na vlastní náklady. Záložní produkční prostředí a pomocné testovací prostředí ve smyslu Interní dokumentace nebudou pro potřeby plnění Smlouvy Objednatelem zřizovány a ustanovení Interní dokumentace vztahující se k takovým prostředím ve smyslu této věty se užijí podpůrně na Produkční (záložní produkční prostředí) a Testovací prostředí (pomocné testovací prostředí), není-li to v rozporu s jejich účelem.

10.5 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této Smlouvy Poskytovatelem, a to v rozsahu dle ustanovení tohoto Článku 10 (*Povinnosti Objednatele*). V rámci poskytování součinnosti je Objednatel povinen předávat Poskytovateli dokumenty v držení Objednatele nezbytně nutné pro řádné plnění této Smlouvy Poskytovatelem. Objednatel však není povinen v rámci poskytování součinnosti vytvářet žádné nové dokumenty, není-li to výslovně stanoveno v této Smlouvě.

10.6 Součinností Objednatele dle Článku 10.5 se rozumí, že:

- (a) personál Objednatele se bude účastnit vzdělávání administrátorů a správců v rámci Podpory CA SDM anebo jiných kurzů prováděných Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou a v předem dohodnutých termínech. Objednatel je povinen zajistit odpovídající prostory a potřebné technické vybavení pro konání kurzů/vzdělávání, bude-li probíhat v prostorách Objednatele, jinak dané zajistí Poskytovatel.
- (b) Objednatel je povinen zajistit osobní konsultace pracovníků Objednatele v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb, kdy v rámci konsultací budou formou Poskytovatelem řízeného rozhovoru poskytnuty informace nutné pro poskytování Služeb, kterými budou konsultovaní pracovníci disponovat. Je-li to možné, jsou konsultace ve smyslu tohoto Článku 10.6(b) preferovaným způsobem součinnosti Objednatele k plnění Smlouvy Poskytovatelem a Poskytovatel je povinen vyvinout přiměřené úsilí k tomu, aby skutečný rozsah konsultací nepřekročil předpokládaný rozsah ve smyslu tohoto Článku 10.6(b). Každý pracovník ve smyslu tohoto Článku 10.6(b) může být konsultován pouze v pracovních dnech v běžné pracovní době pracovníků Objednatele mezi 8:00 a 18:00. Objednatel předpokládá, že konsultace ve smyslu tohoto Článku 10.6(b), nedohodnou-li se Strany výslovně jinak, nepřekročí přibližně:
 - (i) 10 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 10 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Služeb Převzetí,
 - (ii) 5 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 5 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Služeb Podpory CA SDM a to za kalendářní měsíc,
 - (iii) 10 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 10 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Rozvoje a to za kalendářní měsíc,
 - (iv) 15 MD pro konsultace s technickými pracovníky Objednatele a 15 MD pro konsultace s metodickými pracovníky Objednatele v období poskytování Služeb Exitu.
- (c) Objednatel je povinen zajistit informace o rozhraních jiných počítačových programů (zejm. informačních systémů), které mají být v souladu s Plánem převzetí a Zadávací dokumentací propojeny s CA SDM a Monitoringem, nelze-li takové informace získat v souladu s Článkem 10.3.

- (d) Objednatel se zavazuje Poskytovatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, či jiných událostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - (e) Objednatel je povinen zajistit součinnost třetích osob (jež nejsou Poddodavateli) provozujících či poskytujících služby údržby informačním systémům napojeným na CA SDM anebo IT infrastrukturu, na které je CA SDM provozován, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou.
- 10.7** Objednatel je součinnost dle této Smlouvy povinen poskytovat pouze v rozsahu a způsoby stanovenými v Článku 10.5 a 10.6; to se nevztahuje na schůzky Projektového týmu a účast na kurzech a vzdělávání ve smyslu Článku 10.6(a).

11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby výhradně prostřednictvím členů Realizačního týmu a Poddodavatelů.
- 11.2** Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem CA SDM. V případě vědomosti o rizicích a hrozbách vyplývajících z jejich případného nedodržování Objednatelem, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.
- 11.3** Poskytovatel podpisem této Smlouvy prohlašuje, že měl možnost se seznámit s popisem stávajícího stavu CA SDM a Specifikací CA SDM obsažených v dokumentech uvedených v **Příloze č. 7** [*Seznam související dokumentace*].
- 11.4** Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost, zejména, nikoliv však výlučně:
- (a) pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování CA SDM;
 - (b) při provádění legislativních změn CA SDM anebo provázaných systémů;
 - (c) orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějících dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelem anebo kontrolu procesu a životního cyklu Veřejné zakázky;
 - (d) k dosažení řádného a včasného poskytování Služeb.
- 11.5** Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:
- (a) poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
 - (b) plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby než je Objednatel;
 - (c) poskytovat Služby alespoň v kvalitě definované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stiženo sankcí ve formě smluvní pokuty, slevy z Ceny podpory anebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, anebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých konkrétních Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění, které není výslovně uvedeno v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], ale o kterém Poskytovatel ví nebo by jako odborník vědět měl, že je nezbytné či vhodné provést;

- (d) upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící Vady svého plnění či potenciální Výpadky či jiné výpadky plnění anebo kybernetické bezpečnostní incidenty ve smyslu ZKB, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy potřebné;
- (e) zajistit v souladu s podmínkami dle této Smlouvy aktualizaci dokumentace, včetně Specifikace CA SDM, a to vždy alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně CA SDM, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná dokumentace musí vždy splňovat podmínky na ni kladené, zejména být v souladu s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy);
- (f) počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci CA SDM anebo IT infrastruktury virem či jiným škodlivým kódem (malware, apod.) způsobujícím narušení zabezpečení CA SDM anebo IT infrastruktury za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
- (g) se souhlasem Objednatele komunikovat s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačním systémům napojeným na CA SDM, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou;
- (h) neprodleně oznámit listinnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- (i) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží, případně provést opatření k realizaci úspor, a to pouze na základě listinného souhlasu Objednatele;
- (j) i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést. Jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí Ceny, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- (k) postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
- (l) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- (m) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
- (n) upozorňovat Objednatele vždy alespoň dva (2) měsíce dopředu o skončení Maintenance a licencí a seznámit Objednatele s následky neučinění Objednávky na takovou Maintenance a licence;
- (o) jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;

- (p) písemně anebo prostřednictvím Service Desku projednávat s Objednatelům postup prací a oznámit Objednateli vždy, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah;
- (q) chránit data v CA SDM před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele;
- (r) v případě ukončení trvání Smlouvy jako celku či její části předat do třiceti (30) dnů Objednateli veškerá data a dokumenty, jsou-li uloženy kdekoli v systému Poskytovatele, které v souladu s touto Smlouvou náležejí výhradně Objednateli a týkají se ukončované části Smlouvy, spolu se seznamem předávaných dokumentů a dat a předávacím protokolem; po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelům podpisem předávacího protokolu a faktickým převzetím kopie předávaných dat a dokumentů, je Poskytovatel povinen takové data a dokumenty nejpozději do patnácti (15) dnů po skončení trvání Smlouvy prokazatelně protokolárně smazat; uvedená povinnost Poskytovatele smazat data a dokumenty se nevztahuje na případy, kdy obecně závazné právní předpisy vyžadují jejich uchování;
- (s) smazat přihlašovací údaje do CA SDM, Monitoringu a IT infrastruktury po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou;
- (t) zajistit veškerá oznámení, zaplatit veškeré daně, odvody, poplatky a obstarat veškerá povolení, licence a souhlasy vyžadované obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k poskytování Služeb;
- (u) uchovávat veškeré záznamy související s touto Smlouvou po dobu deseti (10) let od uhrazení poslední Faktury Objednatelům. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen Objednateli nebo jím pověřeným osobám veškeré uchovávané záznamy zpřístupnit a předat k prověření, kontrole a vyhotovení kopií;
- (v) seznámit se s licenčními podmínkami Software, který je součástí IT infrastruktury, včetně jakékoliv jejich aktualizace, na kterou bude ze strany Objednatele upozorněn, nebo o které se jinak dozví, a bude při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování.
- (w) plnit další povinnosti stanovené touto Smlouvou anebo Objednávkami.

11.6 V případě, že dojde k jakémukoli rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem, a je dodavatelem Software nebo Hardware dotčeného plněním povinností Poskytovatele dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.

12. AKCEPTACE A TESTY

12.1 Předání a převzetí jakýchkoli výstupů plnění Služeb a dokumentů souvisejících s poskytnutými Službami, probíhá na základě Akceptačního řízení stanoveného v tomto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) a Akceptace je v případě řádného poskytnutí výstupů Služeb potvrzována Objednatelům podepsáním akceptačního protokolu, který vypracuje Poskytovatel, přičemž akceptační protokol obsahuje:

- (a) specifikaci poskytnuté Služby;
- (b) Akceptační kritéria, jsou-li sjednána;
- (c) informace o průběhu Testů (plán testů), jsou-li prováděny;
- (d) označení Objednávky, jedná-li se o Služby na objednávku;
- (e) další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptace poskytnuté Služby („Akceptační protokol“).

12.2 Akceptačním řízením se rozumí porovnání skutečných vlastností výstupů Služeb se specifikací Služeb a Akceptačními kritérii. Výstup příslušné Služby je způsobilý k převzetí Objednatel, pokud v Akceptačním řízení v souhrnu nevykazuje více Vad, než připouští Akceptační kritéria, a zároveň odpovídá specifikaci dle příslušné Objednávky anebo Specifikaci CA SDM a současně je způsobilý sloužit svému účelu. Jde-li o Akceptaci výstupů poskytování Služeb na objednávku a obsahuje-li Objednávka harmonogram či podobný rozvrh, z něhož je patrné provádění plnění Objednávky po dílčích částech a je-li tak výslovně ujednáno v Objednávce spolu s určením ceny za Akceptaci konkrétní části plnění Objednávky, probíhá Akceptační řízení pro každou část zvlášť.

12.3 Zjednodušené Akceptační řízení. Akceptační řízení pro Akceptaci a schválení Měsíčních výkazů (Akceptaci poskytnutí Podpory CA SDM a Rozšířené podpory) a Akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení bude probíhat pouze následovně:

(a) Akceptace Měsíčních výkazů:

- (i) Měsíční výkaz se považuje za Akceptovaný doručení Poskytovateli sdělení Objednatele, že Objednatel jej považuje za úplný a správný, a souhlasí s vystavením Faktury; nebo
- (ii) marným uplynutím lhůty pro posouzení Měsíčního výkazu, která trvá patnáct (15) dnů ode dne jejího doručení, bez vznesení připomínek ze strany Objednatele.

(b) Akceptace Náhradního řešení a Finálního řešení:

- (i) postup pro Akceptaci Náhradního řešení a Finálního řešení je stanoven v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], přičemž Akceptační řízení dle tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se v takovém případě uplatní pouze přiměřeně s tím, že lhůty stanovené v tomto Článku 12 (*Akceptace a Testy*) se z důvodu nutnosti rychlého nasazení Náhradního řešení anebo Finálního řešení do Produkčního prostředí neužijí;
- (ii) Akceptace probíhá prostřednictvím Service Desku, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž Finální řešení a Náhradní řešení se považují za Akceptované okamžikem Času dodání Finálního řešení anebo Času dodání Náhradního řešení.

Nedohodnou-li se Strany jinak, není při zjednodušeném Akceptačním řízení ve smyslu tohoto Článku 12.3 vypracováván Akceptační protokol.

12.4 Obecná pravidla pro Akceptační řízení. Konkrétní akceptační kritéria pro výstupy Služeb na objednávku včetně Testovacích scénářů, jsou-li dohodnuty, budou sjednána v příslušné Objednávce, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v této Smlouvě a jejích Přílohách („**Akceptační kritéria**“). V případě, že nebyla výslovně stanovena Akceptační kritéria, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby takové výstupy takové Služby mohly plně sloužit svému účelu a aby CA SDM fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Specifikaci CA SDM.

12.5 Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne úspěšného uskutečnění Akceptačního řízení, nedohodnou-li se Strany jinak, Poskytovateli podepsat Akceptační protokol potvrzující provedení Akceptačního řízení a schválit výstup Služeb, případně oznámit Poskytovateli Vady, které brání jeho převzetí. V případě splnění Akceptačních kritérií je Objednatel povinen vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**převzato**“. V případě výskytu Vad, tj. nesplnění Akceptačních kritérií, které podle názoru Objednatele nebrání převzetí výstupu Služeb, je Objednatel oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**převzato s výhradou**“; není-li zejména v Objednávce stanoveno jinak, pak se má za to, že nebrání převzetí výskyt tří (3) Vad kategorie C a žádných Vad kategorie A anebo B. V případě nesplnění Akceptačních kritérií je Objednatel oprávněn vyznačit na Akceptačním protokolu výrok „**nepřevzato**“.

12.6 V případě vyhotovení Akceptačního protokolu s výrokem „**nepřevzato**“ poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění Vad. Do odstranění Vad bránících převzetí

je výstup Služeb považován za nepřevzatý. Vyžaduje-li výslovně tato Smlouva zakončení Akceptačního řízení uvedením výroku „**převzato**“ v Akceptačním protokolu anebo odstraňování Vad uvedených v Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“, postupují Strany přiměřeně dle předchozích ustanovení tohoto Článku 12 (*Akceptace a Testy*). Po odstranění Vad uvedených v Akceptačním protokolu Poskytovatel předá znovu výstup Objednateli k Akceptačnímu řízení, který potvrdí odstranění Vad anebo uvede Vady, které nadále brání skončení Akceptačního řízení a Akceptaci. Pokud by odstranění Vady vedlo ke vzniku další Vady, hledí se na takto nově vzniklou Vadu, jako kdyby tato Vada byla od počátku uvedena v Akceptačním protokolu, s výjimkou Vad, které budou identifikované po nasazení příslušného výstupu do Produkčního prostředí ve smyslu Článku 12.13.

- 12.7** V případě, že Poskytovatel předá Objednateli výstup Služeb, přestože věděl nebo s odbornou péčí mohl vědět, že tento výstup zcela zjevně v podstatné míře objektivně nesplňuje Akceptační kritéria a Objednatel daný výstup Služeb nepřevzme, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu přiměřených vícenákladů vynaložených na marný pokus o převzetí takového výstupu, který byl předán Objednateli, přestože zcela zjevně nesplňuje Akceptační kritéria.
- 12.8** Pokud Objednatel schválí výstup Služeb svým podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“ a s uvedením Vad, které nebrání převzetí, zavazuje se Poskytovatel k odstranění/vyřešení těchto Vad v přiměřených lhůtách stanovených Objednatелеm. Za den řádného dokončení Služeb se v takovém případě považuje den, kdy skutečně došlo k odstranění/vyřešení Vad uvedených v Akceptačním protokolu.
- 12.9** Podpisem Akceptačního protokolu s výrokem „**převzato**“ nebo odstraněním Vad v případě Akceptačního protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“, je ukončeno Akceptační řízení a příslušný výstup je Akceptován.
- 12.10** Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením Akceptačního řízení není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z jakýchkoliv následně zjištěných Vad výstupů Služeb (včetně odstranění zjištěných Vad v souladu s Článkem 20 (*Záruka a práva z vadného plnění*)).
- 12.11** Povinnost Poskytovatele provést Služby je splněna řádným a včasným provedením Služeb a převzetím výstupů Služeb Objednatелеm podpisem na Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato**“ či odstraněním Vad uvedených v Akceptačním protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“. Podepsaný Akceptační protokol s výrokem „**převzato**“ anebo Akceptace dle Článku 12.3 je zároveň souhlasem Objednatele s vystavením Faktury za Služby poskytnuté Poskytovatelem. V případě podepsaného Akceptačního protokolu s výrokem „**převzato s výhradou**“ vzniká Poskytovateli právo vystavit Fakturu (i) po odstranění Vad uvedených v Akceptačním protokolu, nebo (ii) po nasazení výstupu Služeb, kterým je Software, do Produkčního prostředí na základě pokynu Objednatele v případě, že Vady uvedené Akceptačním protokolu nezpůsobují Objednateli vznik škody nebo nezpůsobují Výpadky CA SDM nebo jeho zpomalení a Objednatel souhlasí s takovým nasazením, nebo (iii) po splnění Akceptačních kritérií na počet Vad, jsou-li taková stanovena, v případě, že Vady uvedené Akceptačním protokolu nezpůsobí Objednateli vznik škody nebo nezpůsobují Výpadky CA SDM nebo jeho zpomalení, dle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve. Vznikem práva vystavit Fakturu dle tohoto Článku 12.11 nezaniká Objednateli právo na odstranění všech Vad výstupů Služeb ani na zaplacení smluvní pokuty či slevy z Ceny Podpory CA SDM v případě jejich neodstranění.
- 12.12** Okamžikem předání výstupů Služeb k Akceptačnímu řízení dochází k předání výstupů Služeb Objednateli. K nabytí vlastnického práva Objednatелеm k výstupům Služeb, jsou-li jejich součástí movité věci, dochází podpisem Akceptačního protokolu s vyznačením „**převzato**“ a vznikem práva Poskytovatele vystavit Fakturu v případě Akceptačního protokolu s vyznačením „**převzato s výhradou**“. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, přičemž o předání hmotných věcí musí být sepsán písemný záznam podepsaný Kontaktními osobami Stran. Do nabytí vlastnického práva, případně do odstranění Vad výstupu Služeb uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu

této Smlouvy.

12.13 Speciální pravidla pro Akceptační řízení pro výstupy Služeb, kterými je Software (zejména Rozvoj). Je-li výstupem poskytovaných Služeb Software či jeho část, zejména pak u výstupů Rozvoje, zavazují se Strany zpravidla postupovat následovně:

- (a) příslušný výstup poskytování Služeb bude nasazen do Testovacího prostředí v termínu určeném Objednávkou, touto Smlouvou (tj. bezodkladně po dokončení výstupu na straně Poskytovatele) či dohodou Stran;
- (b) testování (Testy) v Testovacím prostředí bude probíhat od nasazení výstupu do Testovacího prostředí až do odstranění Vad výstupu do té míry, že bude způsobilý k Akceptaci a převzetí, přičemž je-li v Objednávce, této Smlouvě nebo dohodou Stran stanoven termín nasazení výstupu, rozumí se jím termín, ve kterém mají být ukončeny Testy a výstup nasazen do Produkčního prostředí;
- (c) Poskytovatel je povinen připravit data určená k provedení Testů ve spolupráci s Objednatelem, přičemž Objednatel poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost k jejich přípravě (odlišná ustanovení Interní dokumentace se neuplatní);
- (d) Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele nejméně deset (10) dnů předem o termínu zahájení Testů; Poskytovatel provede v co nejkratší době po nasazení výstupu do Testovacího prostředí tyto Testy a osvědčí v den jejich konání či průběžně v období jejich konání průběh jejich konání i jejich výsledky (odlišná ustanovení Interní dokumentace se neuplatní);
- (e) Testy anebo jakoukoliv jejich část (včetně jednotlivých úkonů) může na základě požadavku zaslání Poskytovateli alespoň čtyři (4) dny před termínem zahájení Testů provést i Objednatel anebo jiné osoby určené Objednatelem,
- (f) Testy probíhají dle Testovacích scénářů stanovených v Objednávce, nebo stanovených Objednatelem na základě informace Poskytovatele o plánovaném zahájení Testů, přičemž Poskytovatel poskytne Objednateli součinnost při přípravě Testovacích scénářů;
- (g) nestanoví-li Strany jinak, probíhají Testy po dobu třicet (30) dnů;
- (h) Testy se v případě negativního výsledku Testů (Akceptační protokol s uvedením výroku „**nepřevzato**“ opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a Objednatel nepotvrdí na Akceptačním protokolu převzetí výstupu, ledaže se Strany dohodnou jinak; a
- (i) je-li výstup převzat a souhlasí-li s tím Objednatel, nasadí jej Poskytovatel do Produkčního prostředí bezodkladně poté, co se dozví o převzetí daného výstupu.

13. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

13.1 Předáním jednotlivých výstupů Služeb Objednateli, obsahují-li nebo jsou-li tvořeny takové výstupy Služeb Autorskými díly anebo Databázemi, uděluje Poskytovatel Objednateli oprávnění užívat taková Autorská díla a Databáze, a to v rozsahu dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) („**Licence**“), přičemž:

- (a) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi ve vztahu k němuž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití, představuje tato Licence nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu pro užití, přičemž Licence je poskytována jako neomezená, vyjma omezení výslovně uvedených v tomto Článku 13.1(a). Součástí Licence je i oprávnění Objednatele udělit podlicenci libovolným třetím osobám bez omezení.

- (b) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi ve vztahu, k němuž je nositelem autorských práv osoba odlišná od Poskytovatele nebo s Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází, splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli Licenci tím, že Objednateli bude udělena Licence ze strany takové třetí osoby a bude se řídit licenčními podmínkami takové třetí osoby, ovšem musí vždy umožňovat užití v rozsahu nezbytném pro splnění účelu této Smlouvy. Poskytovatel je povinen splnit, že taková Autorská díla nebo Databáze jsou třetí osobou nejpozději v den předání příslušného Autorského díla nebo Databáze Objednateli poskytnuty Objednateli v souladu s a v rozsahu licenčních podmínek uvedených v tomto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) a zejména v Článku 13.1(a).
- 13.2** Je-li Autorským dílem jakákoliv dokumentace vytvořená anebo upravená výhradně pro Objednatele, uděluje Poskytovatel k takové dokumentaci Licenci v širším rozsahu, a to včetně oprávnění dokumentaci upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Licence či udělení podlicence dle Článku 13.1.
- 13.3** K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) a dosažení účelu tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem oprávnění k užití Autorského díla a Databáze Objednateli.
- 13.4** Objednatel smí vytvářet záložní kopie CA SDM pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie CA SDM prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného v rámci Objednatele.
- 13.5** Objednatel nabývá dnem předání vlastnické právo také k hmotnému nosiči dat, na kterém jsou zaznamenána Autorská díla a Databáze.
- 13.6** Licenci není Objednatel povinen využít.
- 13.7** Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- 13.8** Ve vztahu k Licenci Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat.
- 13.9** Poskytovatel ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob Objednatel v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž udělil nebo zajistil Objednateli Licenci na základě Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*).
- 13.10** Poskytovatel se tímto zavazuje poskytnout Objednateli na svůj náklad veškerou součinnost nutnou pro úspěšnou obranu jejich práv ve vztahu k porušení práv duševního vlastnictví třetích osob v důsledku řádného užívání Autorského díla nebo Databáze, k němuž Poskytovatel udělil nebo zajistil Licenci, resp. tak měl učinit na základě Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*).
- 13.11** Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli uplatnění nároku pro porušování práv duševního vlastnictví třetích osob v souvislosti s touto Smlouvou. Případné řízení před soudními, správními či jinými orgány povede vždy Objednatel.
- 13.12** V případě, že Objednateli bude v důsledku užívání Autorských děl či Databází v souladu s touto Smlouvou na základě pravomocného soudního rozhodnutí uložena povinnost plnění, uhradí jim Poskytovatel náklady soudního řízení, včetně nákladů právního zastupování, jakož i škodu jim vzniklou v důsledku uložení uvedené povinnosti za předpokladu, že Objednatel uplatnil proti žalobci veškeré rozumné námitky, které mohli uplatnit ve svém zájmu a v rámci řízení řádně

hájili svá práva.

- 13.13** Licence dle této Smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelem a zpracovávaná Poskytovatelem při plnění této Smlouvy nadále náleží Objednateli.
- 13.14** V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli podle této Smlouvy či Objednávky dojde k vytvoření Databáze, tj. databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli.
- 13.15** Odměna za poskytnutí oprávnění k výstupům Služeb dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*) je součástí Ceny stanovené ve Smlouvě a Objednávkách. Strany se dohodly, že bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za poskytnutí oprávnění dle tohoto Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*), pak Strany prohlašují, že taková odměna činí 10 % (deset procent) z Ceny zaplacené za plnění této Smlouvy a Objednávky do okamžiku vzniku potřeby určení výše takové odměny.

14. ÚČAST PODDODAVATELŮ

- 14.1** Poskytovatel smí k plnění části předmětu této Smlouvy využít Poddodavatele.
- 14.2** Prokazoval-li Poskytovatel kvalifikaci dle příslušných ustanovení ZZVZ a Zadávací dokumentace pomocí Poddodavatele, musí Poddodavatel osobně poskytovat tu část Služeb, která odpovídá závazkům předloženým v nabídce Poskytovatele na Veřejnou zakázku, které jsou dále uvedeny v **Příloze č. 5 [Poddodavatel]** („**Část Služeb vyhrazená poddodavateli**“), popř. doplněných na základě výzvy Objednatele před uzavřením Smlouvy.
- 14.3** Každý Poddodavatel musí po celou dobu provádění Části Služeb vyhrazené poddodavateli splňovat jím prokazované kvalifikační předpoklady.
- 14.4** Nebude-li se Poddodavatel řádně podílet na provádění Části Služeb vyhrazené poddodavateli v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, např. v důsledku ukončení jeho spolupráce s Poskytovatelem nebo jeho dlouhodobé nečinnosti (zejména nečinnost překračující délku jednoho (1) měsíce), nebo sníží-li se jeho kvalifikace pod úroveň jím prokazovaných kvalifikačních předpokladů, je Poskytovatel povinen neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.
- 14.5** Poskytovatel nejpozději do tří (3) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího odstavce zajistí a prokáže Objednateli, že namísto Poddodavatele se může na poskytování Služeb podílet adekvátní náhrada v podobě náhradního Poddodavatele („**Náhradní poddodavatel**“). Nedohodnou-li se Strany v listinné podobě jinak, musí Náhradní poddodavatel mít alespoň stejnou kvalifikaci jako Poddodavatel, kterého Náhradní poddodavatel nahrazuje a musí vždy splnit kvalifikační předpoklady v rozsahu prokázaném v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku Poddodavatelem. V případě, že Objednatel Náhradního poddodavatele do tří (3) pracovních dnů po oznámení Náhradního poddodavatele Poskytovatelem, odmítne, je Poskytovatel do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení odmítnutí Objednatele jím vybraného Náhradního poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem, přičemž v takovém případě se tento Článek 14.5 uplatní obdobně. Objednatel je oprávněn Náhradního poddodavatele odmítnout pouze jednou.
- 14.6** Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že bude-li Náhradní poddodavatel mít v porovnání s nahrazovaným Poddodavatelem vyšší kvalifikaci, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu.
- 14.7** Ustanovení tohoto Článku 14 (*Účast Poddodavatelů*) užijí na Náhradního poddodavatele

a jakéhokoliv dalšího nahrazovaného nebo nahrazujícího Poddodavatele obdobně.

- 14.8** Poskytovatel plně odpovídá za řízení Poddodavatelů a dozor nad nimi. Plnění části Služeb Poddodavatelem však nezbujuje Poskytovatele žádných jeho povinností vůči Objednateli, zejména co se týče včasného a řádného poskytování Služeb.
- 14.9** Použije-li Poskytovatel k plnění části předmětu této Smlouvy Poddodavatele, má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnil sám.
- 14.10** Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoli smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů s Objednatelem či jakoukoli třetí osobou uvedených v předchozí větě, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatelem či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.

15. REALIZAČNÍ TÝM

- 15.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu, kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky („**Kvalifikované osoby**“), prováděli činnosti na pozici dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovali kvalifikaci v rámci Veřejné zakázky, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá.
- 15.2** Po předchozím souhlasu Objednatele, který nebude bezdůvodně odepřen za předpokladu zachování podmínek zapojení Kvalifikovaných osob a Náhradních kvalifikovaných osob dle tohoto Článku 15 (*Realizační tým*), je Poskytovatel oprávněn zapojit do poskytování Služeb další členy Realizačního týmu a též další své zaměstnance, kteří nejsou uvedeni v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
- 15.3** Každá Kvalifikovaná osoba se bude na poskytování Služeb podílet v rozsahu dle své pozice uvedené v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*]. Každá Kvalifikovaná osoba musí po celou dobu poskytování Služeb splňovat kvalifikaci uvedenou v nabídce Poskytovatele, která byla předmětem hodnocení („**Hodnocené kvalifikační předpoklady**“), a zároveň minimální technické kvalifikační předpoklady kladené na pozici, kterou daná osoba zastává dle Zadávací dokumentace („**Minimální kvalifikační předpoklady**“). U každé Kvalifikované osoby je v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] uveden počet bodů odrážejících výši její odborné kvalifikace, v jaké tato Kvalifikovaná osoba svou odbornou kvalifikaci v rámci Hodnocených kvalifikačních předpokladů převyšuje Minimální kvalifikační předpoklady podle toho, jak byla tato odbornost hodnocena v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku („**Kvalifikační body**“). Hodnota nula (0) Kvalifikačních bodů znamená, že daná Kvalifikovaná osoba pro účely hodnocení v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnila pouze Minimální kvalifikační předpoklady.
- 15.4** Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že navýší-li se Kvalifikované osobě stav Kvalifikačních bodů, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu.
- 15.5** Nebude-li se Kvalifikovaná osoba řádně podílet na poskytování Služeb v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, např. v důsledku ukončení její spolupráce s Poskytovatelem nebo její dlouhodobé absence (zejména dlouhodobá nemoc pravděpodobně překračující délku jednoho (1) měsíce), nebo sníží-li se počet jejích Kvalifikačních bodů oproti počtu uvedenému v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], je Poskytovatel povinen neprodleně namísto Kvalifikované osoby zahájit poskytování Služeb náhradní Kvalifikovanou osobou („**Náhradní kvalifikovaná osoba**“), a nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.
- 15.6** Poskytovatel nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení oznámení dle předchozího Článku 15.5 zajistí a prokáže Objednateli, že namísto Kvalifikované osoby se bude na

poskytování Služeb podílet Náhradní kvalifikovaná osoba s dostatečnou kvalifikací. Nedohodnou-li se Strany v listinné podobě jinak, musí Náhradní kvalifikovaná osoba splňovat Minimální kvalifikační předpoklady a Hodnocené kvalifikační předpoklady tak, aby jí podle způsobu hodnocení v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byl přidělen nejméně stejný počet Kvalifikačních bodů za stejnou kvalifikaci jako Kvalifikované osobě, kterou Náhradní kvalifikovaná osoba nahrazuje. Pokud Objednatel nesouhlasí s osobou Náhradní kvalifikované osoby, je oprávněn žádat na Poskytovateli její výměnu za jinou osobu se stejnou kvalifikací navrženou Poskytovatelem do patnácti (15) pracovních dnů po doručení žádosti Objednatele o výměnu Náhradní kvalifikované osoby, a to vše i opakovaně; do provedení výměny Náhradních kvalifikovaných osob jsou Služby poskytovány prostřednictvím původní Poskytovatelem navržené Náhradní kvalifikované osoby.

- 15.7** Pro vyloučení pochybností se Strany dohodly, že bude-li Náhradní kvalifikované osobě přiděleno více Kvalifikačních bodů v porovnání nahrazovanou Kvalifikovanou osobou, Objednatel není povinen Poskytovateli nárůst odborné kvalifikace jakkoliv kompenzovat ani vzdát se již vzniklých nároků na smluvní pokutu.
- 15.8** Jakékoliv náklady vzniklé v souvislosti se zajištěním Náhradní kvalifikované osoby a prokázáním její kvalifikace nese výlučně Poskytovatel.
- 15.9** Poskytovatel zajistí, že každá Kvalifikovaná osoba (tj. včetně Náhradních kvalifikovaných osob) musí být Objednateli na základě předchozího vyžádání plně k dispozici v souladu s povinnostmi podle této Smlouvy a poskytnout mu veškerou vyžadovanou součinnost v souvislosti s poskytováním Služeb, nebrání-li jí v tom objektivně závažné překážky. Existenci takové překážky musí Poskytovatel Objednateli bezodkladně sdělit. Každá Kvalifikovaná osoba je tak zejména povinna zúčastnit se všech porad a jednání se zástupci Poskytovatele, které se týkají plnění k ní přiřazenému v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] (dle své odbornosti).
- 15.10** Za objektivně závažné překážky pro potřeby Článku 15.9 se považuje krátkodobá nemoc, dočasná pracovní neschopnost nebo karanténa Kvalifikované osoby, to vše v délce nejvýše jeden (1) měsíc, její krátkodobá nepřítomnost v délce nejvýše dvou (2) týdnů spočívající v dovolené ve smyslu § 211 a násl. Zákoníku práce, oznámená Poskytovatelem Objednateli nejpozději deset (10) pracovních dnů před plánovanou nepřítomností Kvalifikované osoby, události vyvolané vyšší mocí znemožňující požadovanou účast Kvalifikované osoby na jednání nebo dočasné poskytnutí její součinnosti. Za objektivně závažné překážky se nepovažuje zejména dlouhodobá nemoc Kvalifikované osoby, dlouhodobá pracovní neschopnost, karanténa nebo jiná dlouhodobá nepřítomnost Kvalifikované osoby v délce vždy přesahující jeden (1) měsíc nebo souhrnně tři (3) měsíce v průběhu jednoho kalendářního roku, pracovní volno v souvislosti s brannou povinností, studijní nebo jiné obdobné volno ve smyslu příslušných ustanovení Zákoníku práce nebo jiné osobní překážky Kvalifikované osoby bránící jí v poskytování Služeb déle než dva (2) týdny nebo v souhrnu déle než tři (3) měsíce v průběhu jednoho kalendářního roku.
- 15.11** Poskytovatel je povinen do dvou (2) týdnů od doručení písemné výzvy Objednatele potvrdit a doložit, že kterákoliv konkrétní osoba podílející se na poskytování Služeb má kvalifikaci a odbornost nezbytnou k tomu, aby se na poskytování příslušných Služeb podílela a aby byly Služby poskytovány s řádnou a odbornou péčí.
- 15.12** Ustanovení tohoto Článku 15 (*Realizační tým*) se užijí na Náhradní kvalifikovanou osobu a jakéhokoliv dalšího nahrazovaného anebo nahrazujícího člena Realizačního týmu v postavení obdobném, jako Kvalifikovaná osoba.

16. VEDENÍ PROJEKTU

- 16.1** Pro zajištění řádného poskytování Služeb, udržitelnosti a Rozvoje CA SDM je zřízen projektový tým („**Projektový tým**“), který je složen z alespoň tří (3) zástupců Objednatele a alespoň dvou (2) zástupců Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zúčastnit se v rámci poskytování Podpory CA SDM jednání Projektového týmu v případě, že jej o jeho účast Objednatel alespoň tři (3)

pracovní dny předem požádá a vždy dle harmonogramu schůzek Projektového týmu v souladu s Plánem převzetí, Exit plánem a Harmonogramem; nestanoví-li Plán převzetí, Exit plán, Harmonogram nebo nedohodnou-li se Strany jinak (například z důvodů Rozvoje), konají se schůzky Projektového týmu pravidelně vždy alespoň:

- (a) jedenkrát (1×) za sedm (7) dní v období poskytování Služeb Převzetí a realizace Rozvoje do jeho dokončení dle Objednávky,
- (b) jedenkrát (1×) za měsíc v období poskytování Služeb Podpory CA SDM, a
- (c) jedenkrát (1×) za sedm (7) dní v období poskytování Služeb Exitu.

16.2 Každá Strana může navrhnout změnu termínu konání schůzky Projektového týmu a to vždy alespoň jeden (1) pracovní den předem. V takovém případě se schůzka Projektového týmu koná v náhradním termínu do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy se měla původně konat, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.

16.3 Projektový tým má vždy lichý počet členů. Počet členů Projektového týmu je nejvýše sedm (7). Nejvyšší počet členů Projektového týmu za Poskytovatele jsou tři (3).

16.4 Projektový tým rozhoduje nadpoloviční většinou hlasů svých členů, kdy každý člen má jeden hlas. Strany jsou oprávněny po vzájemné dohodě změnit četnost konání schůzek Projektového týmu bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě.

16.5 Projektový tým je oprávněn stanovovat dílčí plány plnění na období do dalších schůzek Projektového týmu, stanovovat povinnosti Stranám v mezích této Smlouvy, upřesňovat zadání a jednat za Strany v rozsahu jako Kontaktní osoby, to vše však v rozsahu a souladu s touto Smlouvou a na základě rozhodnutí Projektového týmu.

17. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

17.1 Strany se dohodly, že veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této Smlouvy bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, a které se dozví v souvislosti se zpracováním dat, se považují za důvěrné („**Důvěrné informace**“). Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jakákoliv data, která jsou součástí IT infrastruktury nebo jsou uložena v CA SDM a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.

17.2 Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabráňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:

- (a) Důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona, například zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
- (b) Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že druhé Straně písemně oznámí, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváže tuto třetí osobu stejnou povinností mlčenlivosti, jako mají samy;
- (c) Důvěrné informace druhé Strany sdělí členům Realizačního týmu a Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění této Smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
- (d) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku 17 (*Ochrana Důvěrných informací*); nebo

(e) Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace listinný souhlas.

- 17.3** Strany vyvinou pro zachování důvěrnosti Důvěrných informací druhé Strany a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se 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. Strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy a k prospěchu druhé Strany.
- 17.4** Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy a jinou dokumentaci vytvořenou v rámci plnění této Smlouvy a Objednávek a poskytovat CA SDM i třetím osobám za účelem uplatnění a využití Licence a za jejích podmínek. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
- 17.5** Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, příp. Objednávky přístup, mít povahu Osobních údajů ve smyslu ZOOÚ, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s Osobními údaji v souladu se ZOOÚ a **Přílohou č. 8 [Ochrana Osobních údajů]**. Osobní údaje je Poskytovatel oprávněn zpracovávat výhradně pro účely a po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy, příp. Objednávky. V případě porušení této povinnosti nahradí Poskytovatel újmu vzniklou Objednateli.

18. NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY

- 18.1** Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou porušením této Smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
- 18.2** Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 18.3** Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
- 18.4** Vznikne-li jedné ze Stran nárok na náhradu újmy v souvislosti s porušením této Smlouvy, dohodly se Strany na tom, že případná výše náhrad újmy, které budou uhrazeny jednou Stranou druhé Straně, v souhrnu nepřevyší částku 150.000.000 Kč (slovy: sto padesát milionů korun českých).
- 18.5** Limitace výše náhrady újmy sjednaná v Článku 18.4 se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně či hrubou nedbalostí a dále na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech. Újmu dle předchozí věty jsou Strany povinny nahradit v plné výši.
- 18.6** Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných přiznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.
- 18.7** Žádná ze Stran není povinna k náhradě případné újmy, která vznikne druhé Straně v souvislosti s plněním této Smlouvy, pokud tato bude způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Je-li některé ze Stran zabráněno plnit své povinnosti z důvodu existence okolnosti vylučující odpovědnost, je tato Strana povinna oznámit

bez zbytečného odkladu druhé Straně tuto skutečnost.

- 18.8** Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Strany, a dále překážky plnění, které byla příslušná Strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Strana již byla v prodlení.
- 18.9** Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení Článku 18.4 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.

19. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVY Z CENY A ÚROKY Z PRODLENÍ

- 19.1** Poruší-li Poskytovatel některou ze svých povinností stanovených v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*], je Objednatel oprávněn požadovat slevu z Ceny podpory ve výši stanovené v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]. Nárok na zaplacení slevy z Ceny podpory dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] vzniká okamžikem nedodržení kvality Služeb anebo porušením příslušných ustanovení **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*], přičemž Objednatel je oprávněn takovou slevu z Ceny podpory v návaznosti na zjištění její přesné výše uplatnit v rámci Akceptace jakéhokoliv následujícího Měsíčního výkazu a daná částka bude odečtena z Faktury vystavované po Akceptaci Měsíčního výkazu, v rámci kterého došlo k uplatnění slevy z Ceny podpory. Sleva z Ceny podpory zvýšené o DPH bude uplatňována taktéž zvýšená o DPH.
- 19.2** Objednatel je dále oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
- (a) ve výši 20.000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý den prodlení se zprovozněním Service Desku v souladu s termínem dle Článku 5.1;
 - (b) ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení s doručením Nabídky v souladu s Článkem 7.4(b);
 - (c) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k Akceptačnímu řízení výstup zjevně nesplňující Akceptační kritéria ve smyslu Článku 12.7;
 - (d) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení, poruší-li povinnost udělit Objednateli oprávnění v rozsahu dle Článku 13 (*Práva duševního vlastnictví*);
 - (e) ve výši 2 % (slovy: dvě procenta) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení své povinnosti zajistit plnění Části Služeb vyhrazených poddodavateli Poddodavatelem ve smyslu Článku 14.4, a to v každém jednotlivém případě;
 - (f) ve výši 2 % (slovy: dvě procenta) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení své povinnosti zajistit požadovanou kvalifikaci Náhradního poddodavatele ve smyslu druhé věty Článku 14.5, a to v každém jednotlivém případě;
 - (g) ve výši 1 % (slovy: jedno procento) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení povinnosti prokázat Objednateli, že Náhradní poddodavatel splňuje kvalifikační předpoklady v rozsahu prokázaném v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku Poddodavatelem ve smyslu Článku 14.5 (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezajistí a neprokáže náhradu za Poddodavatele); porušení této povinnosti je Objednatelem považováno za závažné porušení smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ;

- (h) ve výši 2 % (slovy: dvě procenta) z Ceny náležející za příslušnou Část Služeb vyhrazených poddodavateli za každý započatý den porušení své povinnosti zajistit že Poddodavatel i Náhradní poddodavatel budou osobně provádět Část Služeb vyhrazenou poddodavateli, pokud následkem porušení takové povinnosti bude Část Služeb vyhrazenou poddodavateli muset provést jakákoliv jiná osoba;
- (i) ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý ztracený Kvalifikační bod Kvalifikované osoby ve smyslu Článku 15.5;
- (j) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele informovat Objednatele o skutečnostech týkajících se Kvalifikovaných osob ve smyslu Článku 15.5;
- (k) ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ, kdy bude Náhradní kvalifikované osobě v porovnání s nahrazovanou Kvalifikovanou osobou postupem podle Zadávací dokumentace přiděleno méně Kvalifikačních bodů, a to za každý chybějící (rozdílový) Kvalifikační bod za každý započatý den prodlení s povinností Poskytovatele zajistit, aby kvalifikace (a počet Kvalifikačních bodů) Náhradní kvalifikované osoby byla alespoň stejná, jako Kvalifikované osoby, kterou nahrazuje.
- (l) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti zajistit a prokázat Objednateli, že Náhradní kvalifikovaná osoba splňuje alespoň Minimální kvalifikační předpoklady stanovené pro Kvalifikovanou osobu, kterou nahrazuje ve smyslu Článku 15.6 (včetně případu, kdy Poskytovatel vůbec nezajistí a neprokáže náhradu za Kvalifikovanou osobu); porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení smlouvy ve smyslu § 48 odst. 5 písm. d) ZZVZ;
- (m) ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti Poskytovatele zajistit náhradní kvalifikovanou osobu dle požadavků Objednatele ve smyslu Článku 15.6; za jednotlivé porušení takové povinnosti se považuje také každý den porušení povinnosti zajistit součinnost Kvalifikované osoby či její účast na požadované poradě (jednání) se zástupci Objednatele anebo Projektového týmu;
- (n) ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti zachovávat důvěrnost Osobních údajů ve smyslu a rozsahu dle Článku 17.5, resp. bodu 6.2 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
- (o) poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti pojištění dle Článku 25 (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti; a
- (p) ve výši 2 % (dvě procenta) z Ceny Služeb na objednávku, která má být vyplacena na základě Objednávky, za každý den prodlení se splněním Objednávky, ledaže Objednávka obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Objednávce přednost.

19.3 Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy anebo poskytnutím slev z Ceny podpory není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje anebo k níž se sleva z Ceny podpory váže.

19.4 Smluvní pokuta je splatná automaticky (nárok na zaplacení smluvní pokuty vzniká porušením povinnosti bez nutnosti výzvy) spolu s Fakturou vystavenou za kalendářní měsíc, v němž nárok na zaplacení smluvní pokuty vznikl. Poskytovatel uvede na Faktuře výši smluvní pokuty za příslušný kalendářní měsíc, přičemž nárok na zaplacení smluvní pokuty bude bez dalšího započten vůči nároku na zaplacení Ceny zvýšené o DPH za daný kalendářní měsíc a Objednatel je tudíž povinen na základě Faktury uhradit pouze část Ceny zvýšené o DPH za daný kalendářní měsíc sníženou o výši smluvní pokuty. Je-li smluvní pokuta, na kterou v příslušném kalendářním měsíci vzniklo Objednateli právo, vyšší než Cena zvýšená o DPH splatná za daný kalendářní měsíc, převádí se přebytek smluvní pokuty na další kalendářní měsíc a připočte se ke smluvní pokutě uvedené na Faktuře za další bezprostředně navazující kalendářní měsíc.

Ustanovení předchozí části tohoto Článku 19.4 se nepoužije, pokud Objednatel výslovně písemně vyzve Poskytovatele k úhradě smluvní pokuty ve lhůtě splatnosti třicet (30) dnů bez ohledu na fakturaci za poskytování Služeb.

- 19.5** Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty není dotčen nárok na uplatnění slevy z Ceny podpory a naopak.
- 19.6** Právo na zaplacení smluvních pokut dle této Smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
- (a) neposkytnutím součinnosti Objednatelům včas v souladu s touto Smlouvou nebo Objednávkou anebo jiným prodlením Objednatelů;
 - (b) okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
 - (c) porušením povinností Objednatelů; nebo
 - (d) stanoví-li tak tato Smlouva.
- 19.7** Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou anebo slevou z Ceny podpory, přesáhne-li smluvní pokuta anebo sleva z Ceny podpory při sečtení všech smluvních pokut anebo slev z Ceny podpory uložených v konkrétním kalendářním měsíci 50 % (padesát procent) Ceny podpory náležející za poskytování Podpory CA SDM za daný kalendářní měsíc; podmínka dle předchozí věty se vztahuje k měsíci, v němž vzniklo právo na zaplacení slevy z Ceny podpory, nikoliv v měsíci, v němž dojde k jejímu uplatnění. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 19.7 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.
- 19.8** Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžitě částky je Strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.

20. ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 20.1** U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku za jakost výstupů Služeb v délce dvacet čtyři (24) měsíců ode dne jejich Akceptace, tj. od okamžiku Akceptace Měsíčního výkazu anebo vyznačení výroku „převzato“ na Akceptačním protokolu nebo od okamžiku odstranění vytčených Vad v případě vyznačení výroku „převzato s výhradou“ na Akceptačním protokolu. Poskytovatel však neodpovídá za Vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatelů nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatelů.
- 20.2** Objednatel je oprávněn Vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku 20.2 činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
- 20.3** Poskytovatel odpovídá za Vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho Akceptace Objednatelům, a dále za ty, které se na něm vyskytnou v záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatelů, je bezplatně odstranit. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Podpory CA SDM budou Vady odstraňovány v rámci Podpory CA SDM anebo Rozšířené podpory za podmínek pro ně sjednaných v této Smlouvě.
- 20.4** Objednatel je povinen oznámit Vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Service Desku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

21. PROHLÁŠENÍ STRAN

- 21.1** Objednatel prohlašuje, že:

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

21.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- (a) je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- (c) ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu;
- (d) má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplatu sjednanou v této Smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopený je dodržet;
- (e) veškeré písemné informace poskytnuté Poskytovatelem nebo jeho jménem Objednateli, jeho zástupcům či poradcům v průběhu zadávacího řízení na realizaci Veřejné zakázky byly k datu jejich předložení (pokud nebyly nahrazeny či změněny jinou informací poskytnutou Poskytovatelem následně) pravdivé, úplné a přesné ve všech podstatných ohledech, a Poskytovatel si není vědom žádných podstatných skutečností či okolností, které by Objednateli neoznámil a které by, pokud by byly Objednateli známy, mohly mít podstatný vliv na rozhodnutí Objednatele uzavřít či neuzavřít s Poskytovatelem tuto Smlouvu; a
- (f) disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací.

21.3 Strany společně prohlašují, že v případě právního nástupnictví namísto některé ze Stran, bude dále postupováno dle této Smlouvy, neboť práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přechází ze zákona na právní nástupce Stran, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.

22. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

22.1 Tato Smlouva je uzavřena na čtyři (4) roky.

22.2 Smluvní vztah založený touto Smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:

- (a) listinnou dohodou Stran;
- (b) listinnou výpovědí Smlouvy kteroukoliv ze Stran bez uvedení důvodu dle Článku 22.6; a
- (c) listinným odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze Stran.

22.3 Obecně k odstoupení od Smlouvy.

- (a) Strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy pouze v případech stanovených touto Smlouvou.
- (b) Odstoupení od Smlouvy doručí odstupující Strana druhé Straně v listinné podobě formou doporučeného dopisu.

- (c) Odstoupení od této Smlouvy je účinné a Smlouva zaniká dnem doručení listinného odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od Smlouvy jako celku je možné odstoupit pouze s účinky *ex nunc* (do budoucna), jinak v souladu s touto Smlouvou.
- (d) Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od této Smlouvy bez dalšího.
- (e) Strany mohou odstoupit od Smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb za splnění podmínek pro odstoupení dle Článku 22.4 pro Objednatele a Článku 22.5 pro Poskytovatele, včetně oprávnění odstoupit od této Smlouvy jako celku anebo jednotlivých Služeb zvlášť pro Objednatele a to takto:
 - (i) Objednatel je v případě porušení povinností Poskytovatele oprávněn odstoupit od této Smlouvy jako celku, anebo i od jednotlivých částí Podpory CA SDM (jednotlivých katalogových listů), Rozšířené podpory a Maintenance a licencí zvlášť anebo od takových jmenovaných Služeb jako celku; a
 - (ii) Poskytovatel je v případě porušení povinností Objednatele oprávněn odstoupit pouze od Smlouvy jako celku.

22.4 Odstoupení od Smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:

- (a) Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle této Smlouvy nebo Objednávky více než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
- (b) Poskytovatel poruší tuto Smlouvu či Objednávku jiným nepodstatným způsobem a ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
- (c) v případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích;
- (d) Poskytovatel více než dvakrát (2×) v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit Výpadek celého CA SDM (nebo jeho podstatné části), takový Výpadek skutečně způsobí, anebo způsobí bezpečnostní chybu, v jejímž důsledku dojde k úniku dat;
- (e) přesáhne-li součet všech smluvních pokut a slev z Ceny podpory, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 50 % (padesát procent) Ceny podpory náležející za poskytování Podpory CA SDM za daný kalendářní měsíc; podmínka dle předchozí věty se vztahuje k měsíci, v němž vzniklo právo na zaplacení slevy z Ceny podpory, nikoliv v měsíci, v němž dojde k jejímu uplatnění;
- (f) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 Insolvenčního zákona, nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na Poskytovatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona,
- (g) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí); a
- (h) okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.

22.5 Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že:

- (a) Objednatel je déle než třicet (30) dnů v prodlení se zaplacením Ceny podpory, a toto své porušení nenapraví do patnácti (15) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy

k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy;

- (b) Objednatel poruší jinak přímo tuto Smlouvu podstatným způsobem, toto své porušení nenapraví do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečně lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy; nebo
- (c) okolnost vylučující odpovědnost Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů.

22.6 Výpověď Smlouvy bez uvedení důvodu.

- (a) Objednatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu poskytování Služeb Podpory CA SDM, Rozšířené podpory a maintenance CA SDM nebo vypovědět bez udání důvodu jednotlivé části jmenovaných Služeb zvlášť, a to takto:
 - (i) v případě výpovědi Podpory CA SDM anebo Rozšířené podpory s výpovědní dobou dvanáct (12) měsíců;
 - (ii) v případě výpovědi maintenance CA SDM bez výpovědní doby s účinky ke dni skončení aktuálně platné a účinné maintenance pořízené Poskytovatelem pro Objednatele;

Výpovědní doba začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli, a skončí posledním dnem posledního měsíce jejího trvání.

22.7 Pro případ nutnosti překlenutí doby od předčasného ukončení této Smlouvy či části Služeb do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení kvůli řízení u Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli takové Služby za podmínek dle této Smlouvy (včetně Ceny) v rozsahu, v jakém došlo k jejich ukončení, a to po dobu nejdéle tří (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby anebo předčasnému ukončení. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději tři (3) měsíce před uplynutím výpovědní doby v případě dvanáctiměsíční (12) výpovědní doby anebo ve výpovědi v případě výpovědi bez výpovědní doby anebo v odstoupení od Smlouvy. Výzvou Objednatele zaslanou v souladu s tímto Článkem 22.7 dochází k prodloužení doby trvání Smlouvy anebo částí Služeb, u nichž došlo k předčasnému ukončení, o Objednatelem stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce. V rámci prodlouženého poskytování Služeb ve smyslu tohoto Článku 22.7 může Objednatel požadovat rovněž provedení Exitu, který bude prováděn vedle ostatních Služeb v prodloužené době pro poskytování Služeb.

22.8 Přetrvávající ustanovení. Zánik smluvního vztahu založeného touto Smlouvou nemá vliv na ustanovení této Smlouvy, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb, zejména Články 7.15, 7.16, 11.5(o), 11.5(r), 11.5(s), 11.5(t), 11.5(u), 13 (*Práva duševního vlastnictví*), 19 (*Smluvní pokuty a úroky z prodlení*), 20 (*Záruka a práva z vadného plnění*), 22.7, 23 (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*), 28.4, 28.5, 28.6, 28.10 a tento Článek 22.8.

23. POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S UKONČENÍM SMLUVNÍHO VZTAHU

23.1 Zánikem smluvního vztahu založeného touto Smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným či nebylo řádně poskytnuto, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou Cenu za příslušné plnění, byla-li již uhrazena.

- 23.2** V případě, že byl vypracován Exit plán, postupuje před uplynutím sjednané doby trvání této Smlouvy anebo v případě výpovědní doby Poskytovatel v souladu s Exit plánem a zavazuje se poskytovat Objednateli služby Exitu za podmínek a v období stanoveném v této Smlouvě. Obdobně se zavazuje Poskytovatel postupovat v případě dle Článku 22.7.
- 23.3** V případě, že nebyl vypracován Exit plán, Poskytovatel se zavazuje nejpozději devadesát (90) dnů před uplynutím sjednané doby trvání této Smlouvy, nebo do třiceti (30) dnů před předčasným ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou, není-li ani jedno z předchozích objektivně možné (například z důvodu, že tento okamžik není předem znám), pak nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou:
- (a) připravit aktualizovanou Specifikaci CA SDM a další dokumentaci vytvořenou v době trvání této Smlouvy pro Objednatele;
 - (b) seznam platných administrátorských účtů k CA SDM a IT infrastruktuře, databázím a platných hesel k nim;
 - (c) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených Ticketů a jiných Úkonů Service Desku);
 - (d) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu CA SDM;
 - (e) aktuální seznam účinných Objednávek;
 - (f) připravit soupis nedokončených Servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
 - (g) předat Objednateli kopii Databází, databázi a veškerých dat uložených v CA SDM na přenosném datovém nosiči v podobě exportu z CA SDM umožňujícího co nejjednodušší migraci takových dat do jiných obdobných řešení; a
 - (h) předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k Měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
- 23.4** V případě, že povinnosti uvedené v Článku 23.3 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinností, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 23.3 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.
- 23.5** Ustanovení Článku 23.1 až 23.4 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části. Ustanovení Článku 23.3 a 23.4 se užijí obdobně i v případě, že Exit plán výše uvedené povinnosti výslovně nestanoví, ledaže Objednatel stanoví jinak.
- 23.6** Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 23.2 až 23.5 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli či poskytovat je sám.

24. ZMĚNY SMLOUVY

- 24.1** Není-li v této Smlouvě a jejích Přílohách stanoveno jinak, může být tato Smlouva měněna nebo zrušena pouze v listinné podobě, a to v případě změn Smlouvy číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Stranami a uzavřeny v souladu se ZZVZ.
- 24.2** Objednatel je v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ oprávněn v období dvanácti (12) měsíců následujících po měsíci, v němž dojde k vyčerpání předpokládaného maximálního počtu Maintenance a licencí ve smyslu Článku 8.2(c), poptávat na Poskytovateli další Maintenance a licence, případně maintenance CA SDM anebo Licence k CA SDM zvlášť, nad rámec

předpokládaného maximálního rozsahu Maintenance a licencí ve smyslu Článku 8.2(c). Maintenance a licence poptávané ve smyslu tohoto Článku 24.2 budou poptávány ve stejné kvalitě a se stejnými specifikacemi, jaké jsou stanoveny pro Maintenance a licence v této Smlouvě, včetně výše ceny jednotlivých maintenance CA SDM anebo Licencí k CA SDM uvedené v **Příloze č. 3 [Cena služeb]** a to až do maximálního počtu padesát (50) Licencí k CA SDM a maintenance CA SDM v rozsahu až sto (100) ks, to vše však do maximální částky 4.500.000 Kč bez DPH (slovy: čtyři miliony pět set tisíc korun českých). Maintenance a licence poptávané ve smyslu tohoto Článku 24.2 budou poptávány obdobně, jako Služby na objednávku, za přiměřeného užití ustanovení Článku 7 (*Služby na objednávku a Rozšířená podpora*), s tím rozdílem, že mezi Stranami nedojde k uzavření Objednávky, ale dodatku k této Smlouvě; dodatek musí být vždy v listinné formě.

25. POJIŠTĚNÍ

- 25.1** Poskytovatel před podpisem této Smlouvy předložil Objednateli doklad dokládající, že je pojištěn v rozsahu dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*) a zavazuje se udržovat v platnosti po celou dobu trvání závazkového právního vztahu založeného touto Smlouvou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem této Smlouvy, s limitem pojistného plnění nejméně 50.000.000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce. Maximální výše spoluúčasti Poskytovatele pro každou pojistnou událost nesmí přesahovat 10 % (deset procent), maximálně však částku 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 25.2** Podmínky pojištění dle Článku 25 (*Pojištění*) nesmí být horší než obvyklé podmínky tohoto druhu pojištění poskytované osobám poskytujícím předmětné činnosti v České republice. Poskytovatel není oprávněn snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem s negativními důsledky pro Objednatele změnit podmínky pojistné smlouvy dle Článku 25.1 bez předchozího listinného souhlasu Objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění dle Článku 25 (*Pojištění*) bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistné smlouvy, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.
- 25.3** Poskytovatel je kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy povinen na požádání Objednatele předložit platnou a účinnou pojistnou smlouvu dle Článku 25.1, nebo pojistku ve smyslu § 2775 či jiný pojistný certifikát, prokazuje-li uzavření pojištění za podmínek dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*), a to vždy nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
- 25.4** Jestliže Poskytovatel nebude udržovat pojištění dle tohoto Článku 25 (*Pojištění*) v platnosti nebo nepředloží Objednateli včas doklady dle Článku 25.3, je Objednatel v takovém případě oprávněn svým jménem sjednat a udržovat pojištění ve stejném rozsahu a pokrývající stejná rizika, jako pojištění, které měl zajistit Poskytovatel, platit pojistné a započítat platbu za pojistné vůči jakýmkoliv peněžním nárokům Poskytovatele vyplývajícím z této Smlouvy. Ustanovení tohoto Článku 25.4 není na újmu jiným nárokům a oprávněním Objednatele stanoveným v této Smlouvě.

26. KOMUNIKACE STRAN

- 26.1** Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém anebo slovenském jazyce. Dokumentaci a jiné výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce. Členové Realizačního týmu, kteří v souladu se Zadávací dokumentací nemusejí ovládat český anebo slovenský jazyk, mohou komunikovat skrze překladatele; náklady na překladatele nese v plné výši Poskytovatel.
- 26.2** Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Smlouvy zvolily Kontaktní osoby, jejichž seznam a rozsah oprávnění v rámci plnění této Smlouvy je uveden v **Příloze č. 6 [Realizační tým a Kontaktní osoby]**. Kontaktní osoby se mohou nechat zastoupit a to buď na základě příslušného jednání dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, nebo na základě plné moci (resp. dohody o zastoupení).

- 26.3** Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kontaktních údajích anebo bankovních údajích uvedených v záhlaví této Smlouvy, a to v listinné podobě doručené na adresu druhé Strany anebo v elektronické podobě (včetně Service Desk), přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého (10.) dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě. Má-li změna ve smyslu tohoto Článku přímý dopad na **Přílohu č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], je součástí oznámení dle tohoto Článku i nový návrh znění **Přílohy č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] s vyznačenými změnami.
- 26.4** Není-li v této Smlouvě výslovně stanovena jiná forma pro doručování dokumentů anebo jiných právních jednání, lze takové dokumenty a jednání doručit v elektronické formě na emailovou adresu příslušné Kontaktní osoby, prostřednictvím Service Desk příslušné Kontaktní osobě, má-li taková Kontaktní osoba přístup do Service Desk, prostřednictvím datové zprávy zaslané v rámci informačního systému datových schránek anebo v listinné podobě.

27. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 27.1** Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 27.2** Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

28. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 28.1** Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS.
- 28.2** V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Strany dohodly na následujícím:
- (a) Smlouva včetně jejích Příloh neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích Příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Strany s uveřejněním této Smlouvy, včetně jejích Příloh, souhlasí. Výjimkou jsou osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], které budou znečitelněny, a důvěrné informace označené Poskytovatelem ve smyslu ZZVZ;
 - (b) Objednatel zašle v souladu s § 5 ZRS správci registru smluv elektronický obraz textového obsahu této Smlouvy a jejích Příloh v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadata vyžadovaná ZRS, a to do příslušné datové schránky Ministerstva vnitra určené pro uveřejňování záznamů v registru smluv prostřednictvím elektronického formuláře zveřejněného na portálu veřejné správy;
 - (c) Objednatel splní povinnost uvedenou výše v tomto Článku 28.2(a) neprodleně, nejpozději do patnácti (15) dnů od uzavření této Smlouvy.
- 28.3** Vyjma termínů uvedených v Harmonogramu, termínů uvedených v Článku 2.3 a termínu skončení trvání této Smlouvy jsou Strany oprávněny dohodnout se na odlišném termínu pro plnění jejich povinností a to v listinné podobě nebo elektronicky emailem, přičemž je-li taková změna prováděna na základě podnětu Poskytovatele a pokud Objednatel se změnou souhlasí, musí být takový souhlas udělen výslovně v odpovědi na podnět Poskytovatele doručené Poskytovateli ve stejné formě, jako podnět k udělení souhlasu ve smyslu tohoto Článku 28.3. Pokud Objednatel nesouhlasí nebo nevyjádří svůj výslovný souhlas, pak nedochází ke změně termínu ve smyslu tohoto Článku 28.3. Strany budou při jakékoliv takové změně termínu postupovat v souladu s aplikovatelnými předpisy, zejména ZZVZ.

- 28.4** Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn kdykoliv započíst jakékoli své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele, a Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Objednatelem vůči pohledávkám Objednatele.
- 28.5** Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoli pohledávky ze Smlouvy či Objednávky na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn postoupit jakékoli pohledávky ze Smlouvy a Objednávky na kteroukoliv třetí osobu, s čímž tímto Poskytovatel vyjadřuje souhlas.
- 28.6** Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy, Objednávky či jejich porušení se promlčují ve lhůtě šest (6) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 28.7** Pro případ uzavírání této Smlouvy a Objednávky Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
- 28.8** Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
- 28.9** Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoli ustanovení této Smlouvy, Objednávky nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným, zdánlivým či nicotným nebo se neplatným, zdánlivým či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Smlouvy anebo Objednávky jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné, zdánlivé či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Smlouvy, Objednávky či souvisejících ujednání.
- 28.10** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího z této Smlouvy nebo Objednávky nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně listinnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího z této Smlouvy nebo Objednávky nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou anebo Objednávkou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakéhokoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného touto Smlouvou anebo Objednávkou. Pokud není v této Smlouvě anebo v Objednávce uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v této Smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.
- 28.11** Tato Smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech v českém jazyce, z nichž Objednatel obdrží po třech (3) a Poskytovatel po dvou (2) vyhotoveních.
- 28.12** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- (a) Příloha č. 1: Seznam definovaných pojmů
 - (b) Příloha č. 2: Specifikace Služeb
 - (c) Příloha č. 3: Cena Služeb
 - (d) Příloha č. 4: Harmonogram
 - (e) Příloha č. 5: Poddodavatelé
 - (f) Příloha č. 6: Realizační tým a Kontaktní osoby
 - (g) Příloha č. 7: Seznam související dokumentace
 - (h) Příloha č. 8: Ochrana Osobních údajů

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRAZDNÝ

PODPISOVÁ STRANA

Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

Místo: Praha

Datum: 3. 7. 2018

Místo: Praha

Datum: 9.3.2018

Jméno: Bc. Karel Svítíl

Funkce: ředitel odboru provozu ICT

Jméno: ing. Karel Schmidtmayer

Funkce: jednatel

PŘÍLOHA Č. 1: SEZNAM DEFINOVANÝCH POJMŮ

Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v této **Příloze č. 1** [*Seznam definovaných pojmů*] s tím, že v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:

- (a) „**Akceptace**“ znamená schválení a převzetí výstupů poskytování Služeb Objednatelem v rámci Akceptačního řízení v souladu s Článkem 12 (*Akceptace a Testy*);
- (b) „**Akceptační kritéria**“ má význam uvedený v Článku 12.4;
- (c) „**Akceptační protokol**“ má význam uvedený v Článku 12.1;
- (d) „**Akceptační řízení**“ znamená postup podle Článku 12 (*Akceptace a Testy*);
- (e) „**Aktualizace**“ znamená jakákoliv nová verze CA SDM nebo jeho části, v rámci které byl proveden zásah do kódu, nastavení, číselníků, algoritmů, databází, Databází či jakýchkoliv částí CA SDM vyžadujících provedení zásahu do souboru nebo databáze, které jsou součástí CA SDM, zejména, nikoliv však výlučně, projevujících se navenek jakémukoliv uživateli či správci, nebo jedná-li se o jakoukoliv bezpečnostní aktualizaci. Aktualizací pro účely této Smlouvy nejsou nové placené verze (upgrade) IT infrastruktury (update, patche a další aktualizace, jejichž pořízení není zvlášť zpoplatněno, však jsou součástí Aktualizací v rozsahu dle **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*]);
- (f) „**Autorské dílo**“ znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména nikoliv však výlučně software, databáze a jakékoliv písemné výstupy předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona;
- (g) „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- (h) „**CA SDM**“ znamená centrální elektronický systém service desku Objednatele s názvem „*CA Service Desk Manager*“ od společnosti CA, Inc. (CA Technologies, resp. pro českou republiku Ca CEE s.r.o.);
- (i) „**Čas dodání Finálního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Finální řešení do Produkčního prostředí anebo vyřešen Požadavek;
- (j) „**Čas dodání Náhradního řešení**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy bylo Poskytovatelem nasazeno Náhradní řešení do Produkčního prostředí;
- (k) „**Čas nahlášení Incidentu**“ představuje časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident anebo Požadavek nahlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Smlouvě;
- (l) „**Část Služeb vyhrazená poddodavateli**“ má význam uvedený v Článku 14.2;
- (m) „**Celková doba nedostupnosti**“ znamená celkovou dobu za daný kalendářní měsíc, kdy není CA SDM Dostupný;
- (n) „**Cena**“ má význam uvedený v Článku 8.1;
- (o) „**Cena podpory**“ má význam uvedený v Článku 8.1(b);
- (p) „**Člověkodén**“ nebo „**MD**“ znamená osm (8) Člověkohodin;
- (q) „**Člověkohodina**“ znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, účelné práce jednoho (1) člověka skutečně odvedené na plnění této Smlouvy či Objednávky;
- (r) „**Další zpracovatel**“ má význam uvedený v bodu 5.2(b) **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];

- (s) „**Doba dodání Finálního řešení**“ anebo „**Doba vyřešení**“ znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu a Časem dodání Finálního řešení. Do Doby dodání Finálního řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident (Požadavek) z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu anebo vyřešení Požadavku, od Objednatele anebo Ohlašovatele, (ii) řešení Incidentu anebo Požadavku u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury, v jakém není zajištěna Poskytovatelem dle této Smlouvy, anebo informačních systémů, na které je CA SDM napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
- (t) „**Doba dodání Náhradního řešení**“ znamená rozdíl mezi Časem nahlášení Incidentu a Časem dodání Náhradního řešení. Do Doby dodání Náhradního řešení se nezapočítává doba, po kterou nemůže Poskytovatel řešit Incident z důvodu (i) neobdržení podkladů a informací vyžádaných Poskytovatelem, které jsou nezbytně nutné pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu, od Objednatele anebo Ohlašovatele, (ii) řešení Incidentu u třetí osoby (vyjma Poddodavatele), jejíž součinnost je dle této Smlouvy povinen zajistit Objednatel (např. poskytovatele služeb podpory IT infrastruktury, v jakém není zajištěna Poskytovatelem dle této Smlouvy, anebo informačních systémů, na které je CA SDM napojen), (iii) neposkytnutí jiné nezbytně nutné součinnosti Objednatele vyžádané Poskytovatelem;
- (u) „**Dostupnost**“ znamená stav CA SDM, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Objednatele za podmínek dle této Smlouvy byl, možný řádný provoz CA SDM v celém jeho rozsahu nebo jeho podstatné části, přičemž CA SDM se považuje za dostupné i v případě provozu prostřednictvím Náhradního řešení a také pokud je Dostupné alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena chybou CA SDM nebo jiným technickým problémem způsobeným Poskytovatelem či jeho činnostmi prováděnými v technickém řešení CA SDM; Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci; pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti (CA SDM není Dostupný) se započítávají všechny doby u Incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek;
- (v) „**Exit**“ znamená Služby specifikované rámcově v Článku 2.3(e) a blíže specifikované v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]**;
- (w) „**Exit plán**“ má význam uvedený v Článku 2.3(e);
- (x) „**Faktura**“ má význam uvedený v Článku 8.5;
- (y) „**Finální řešení**“ představuje uvedení CA SDM do provozuschopného stavu, který jej dovoluje dlouhodobě řádně užívat v celém rozsahu. Dodání Finálního řešení nezbavuje Poskytovatele povinnosti poskytovat Podporu CA SDM (Rozšířenou podporu);
- (z) „**Harmonogram**“ znamená harmonogram poskytování Služeb uvedený v **Příloze č. 4 [Harmonogram]**; Harmonogram není pro Strany závazný, jedná se pouze o indikativní Objednatelem předpokládané rozložení Služeb v době trvání Smlouvy;
- (aa) „**Hodnocené kvalifikační předpoklady**“ má význam uvedený v Článku 15.3;
- (bb) „**Incident**“ představuje neplánované přerušení fungování CA SDM či jakékoli jeho části, omezení kvality fungování CA SDM, anebo jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost CA SDM. Incident se projevuje zejména selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované ve Specifikaci CA SDM, anebo obvyklé pro CA SDM v jeho aktuální verzi. Dále se Incidentem myslí jakýkoliv případ, kdy se CA SDM nechová v souladu se Specifikací CA SDM, anebo obvyklé pro CA SDM v jeho aktuální verzi, či jakýkoliv případ včetně Výpadku, a to vše bez ohledu na to, zda jde o Vadu či nikoliv. Kategorizace Incidentů je uvedena v **Příloze č. 2 [Specifikace Služeb]**. Vada je vždy Incidentem a jde tak o podmnožinu pojmu Incident. Za dobu trvání Incidentu se považuje doba od Času nahlášení

Incidentu Ohlašovatelem, do času vyřešení Incidentu, které bude Ohlašovatelem nebo jeho nadřízeným uživatelem potvrzeno vhodným způsobem v CA SDM, byl-li Incident vyřešen; nestanoví-li některý z dokumentů dle **Přílohy č. 7** [*Seznam související dokumentace*] zvláštní pravidla pro nakládání s Incidenty, ale stanoví pravidla pro nakládání s Požadavky, uplatní se podpůrně pravidla pro nakládání s Požadavky, jinak se postupuje dle této Smlouvy;

- (cc) „**Interní dokumentace**“ znamená dokumenty, jejichž seznam je uveden v **Příloze č. 7** [*Seznam související dokumentace*], vyjma dokumentu s názvem „*Obnovení činnosti CA ServiceDesk - fáze 2 - provozní dokumentace v1.2*“;
- (dd) „**IT infrastruktura**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý Hardware ve vlastnictví anebo užívání Objednatele (včetně organizací a úřadů resortu Objednatele – viz místo plnění Smlouvy) a Software, ve vztahu k němuž je Objednatel nositelem autorských práv, nebo Hardware a Software využívaný Objednatelem na základě jiného právního titulu. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.);
- (ee) „**Kontaktní osoba**“ má význam uvedený v **Příloze č. 6** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*];
- (ff) „**Kvalifikované osoby**“ má význam uvedený v Článku 15.1;
- (gg) „**Kvalifikační body**“ má význam uvedený v Článku 15.3;
- (hh) „**Licence**“ má význam uvedený v Článku 13.1;
- (ii) „**Maintenance a licence**“ znamená pořizování maintenance CA SDM a pořizování a udělování Licencí k CA SDM nad rámec maintenance CA SDM a udržování Licencí k CA SDM, které jsou platné a účinné ke dni podpisu této Smlouvy;
- (jj) „**Měsíční výkaz**“ znamená dokument obsahující souhrnnou evidenci poskytnutých Služeb zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány, jehož obsahové náležitosti jsou blíže stanoveny v těle této Smlouvy a zejména v její **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
- (kk) „**Minimální kvalifikační předpoklady**“ má význam uvedený v Článku 15.3;
- (ll) „**Monitoring**“ znamená komplexní systém integrovaný do CA SDM umožňující provádět monitoring (sledování) kvality Služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem, vytvářet reporty a sledovat a kontrolovat v aktuálním čase poskytování a kvalitu poskytování Služeb Poskytovatelem, jak je blíže specifikován v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*]; Poskytovatel je v rámci poskytování Služeb povinen předat Objednateli přihlašovací údaje do Monitoringu pro vybrané uživatele (alespoň 10 uživatelů);
- (mm) „**Náhradní poddodavatel**“ má význam uvedený v Článku 14.5;
- (nn) „**Náhradní kvalifikovaná osoba**“ má význam uvedený v Článku 15.5;
- (oo) „**Náhradní řešení**“ znamená dodání mezeitimního řešení Incidentu Poskytovatelem, kterým bude obnoven řádný provoz CA SDM. Náhradní řešení nesmí výrazně negativně ovlivnit fungování Objednatele, poskytování Služeb uživatelům CA SDM, řádný chod IT infrastruktury anebo CA SDM a nesmí jakkoliv negativně ovlivnit zabezpečení IT infrastruktury anebo zabezpečení dat. Dodání Náhradního řešení nezavazuje Poskytovatele povinnosti dodat Finální řešení ani poskytovat Podporu CA SDM (Rozšířenou podporu);
- (pp) „**Nabídka**“ má význam uvedený v Článku 7.4(b);
- (qq) „**Nařízení**“ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), CELEX: 32016R0679;
- (rr) „**Objednatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;

- (ss) „**Objednávka**“ má význam uvedený v Článku 7.4(d);
- (tt) „**Ohlašovatel**“ znamená některou z Kontaktních osob Objednatele, pracovníka help desku Objednatele anebo jinou osobu spolupracující anebo jinak napojenou na Objednatele zajišťující úroveň L1 podpory; Ohlašovatel může být v dokumentaci v **Příloze č. 7** [*Seznam související dokumentace*] označován také jako „informatik“ či „správce“;
- (uu) „**Osobní údaje**“ má význam uvedený v má význam uvedený v bodu 2.1 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
- (vv) „**Plán převzetí**“ má význam uvedený v Článku 2.3(a);
- (ww) „**Plánovaná odstávka**“ znamená plánované přerušení provozu CA SDM, nebo jeho části, z důvodu nezbytné údržby. V případě, že bude trvat déle než jednu (1) hodinu, oznámí je Poskytovatel písemně Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění minimálně tři (3) dny předem. Kontaktní osoba Objednatele tuto odstávku potvrdí písemně Poskytovateli. Plánované odstávky budou plánovány výhradně mimo dobu požadované Dostupnosti CA SDM, tedy mimo Provozní dobu. Plánované odstávky trvající méně než jednu (1) hodinu je možné dohodnout telefonicky minimálně čtyři (4) hodiny předem. Plánovanou odstávku je bez předchozího písemného souhlasu Objednatele možné provádět pouze jednou (1) v kalendářním měsíci;
- (xx) „**Plánovaná odstávka IT infrastruktury**“ znamená plánované přerušení provozu IT infrastruktury, nebo její části, z důvodu nezbytné údržby;
- (yy) „**Poddodavatel**“ znamená kteroukoli třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou, která je uvedena v **Příloze č. 5** [*Poddodavatelé*]. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že realizací subdodávek dle předchozí věty se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. Licence) Objednateli ze strany třetích osob;
- (zz) „**Podpora CA SDM**“ znamená Služby dle Článku 2.3(b);
- (aaa) „**Poskytovatel**“ má význam uvedený v záhlaví této Smlouvy;
- (bbb) „**Požadavek**“ má význam uvedený v Článku 7.4(a), nebo se jedná o jakýkoliv dotaz či požadavek uživatele CA SDM předaný k vyřízení Poskytovateli Ohlašovatelem;
- (ccc) „**Produkční prostředí**“ znamená instanci CA SDM v ostrém provozu běžně přístupnou uživatelům CA SDM;
- (ddd) „**Projektový tým**“ má význam uvedený v Článku 16.1;
- (eee) „**Provozní doba**“ je časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě Dostupná uživatelům, přičemž Provozní doba je blíže specifikovaná v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*] anebo v této Smlouvě;
- (fff) „**Převzetí**“ znamená Služby specifikované rámcově v Článku 2.3(a) a blíže specifikované v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
- (ggg) „**Reakční doba**“ je doba od Času nahlášení Incidentu anebo Požadavku do doručení Reakce Ohlašovatelem;
- (hhh) „**Reakce**“ znamená kvalifikovanou a konkrétní odpověď na nahlášení Incidentu nebo na Požadavek, ve formě a způsobem dále definovaným v **Příloze č. 2** [*Specifikace Služeb*];
- (iii) „**Realizační tým**“ znamená (i) osoby uvedené v **Příloze č. 5** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky, (ii) další Objednatelem dopředu schválené osoby (zaměstnanci Poskytovatele či Poddodavatele), prostřednictvím nichž Poskytovatel poskytuje Služby;
- (jjj) „**Rozšířená podpora**“ znamená Služby dle Článku 2.3(d);

- (kkk) „**Rozvoj**“ znamená dodání nových modulů pro CA SDM, kustomizace modulů a funkcionalit CA SDM, naprogramování rozhraní či jiných částí kódu, změny a úpravy stávajících funkcionalit CA SDM či jeho již existujících modulů či jakékoli další změny a úpravy CA SDM nad rámec ostatních Služeb a jejich uvedení do Produkčního prostředí v souladu s touto Smlouvou a jednotlivými Objednávkami;
- (III) „**Service Desk**“ znamená specifickou instanci, část CA SDM anebo Software Poskytovatele určený k poskytování druhé úrovně podpory, za kterou odpovídá Poskytovatel, kdy:
- (i) první úroveň (L1) – nahlášení incidentu anebo požadavku uživatelem CA SDM anebo jiného systému Objednatele a jeho složek - je prováděno nahlášením uživatelem Objednateli skrze CA SDM, který incident (požadavek) vyhodnotí a případně předá incident jako Incident anebo požadavek jako Požadavek Poskytovateli do druhé úrovně podpory; není-li nahlásování incidentů (požadavků) funkční z důvodu Incidentu a první úroveň v důsledku takového Incidentu není schopna vyhodnotit povahu incidentu (požadavku) uživatele, bude incident (požadavek) považován automaticky za Incident (Požadavek) a nahlášen druhé úrovni podpory (L2);
 - (ii) druhá úroveň (L2) – nahlášení Incidentu anebo Požadavku Ohlašovatelem Poskytovateli v případě, že Incident anebo Požadavek nebyl vyřešen v první úrovni podpory – je prováděno nahlášením Ohlašovatelem přes Service Desk Poskyvateli.
 - (iii) třetí úroveň (L3) - označuje druhou vrstvu řešitelů Poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých Incidentů.
- Všechny záznamy procházející úrovní L2 budou vedeny v systému Service Desk formou Ticketů. Všechny Tickety procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk;
- (mmm) „**Servisní zásah**“ znamená kvalifikované řešení konkrétního Incidentu či Požadavku. V rámci Servisního zásahu zpravidla dochází k zásahu do CA SDM a k nasazení Náhradního řešení nebo Finálního řešení;
- (nnn) „**Služby**“ má význam uvedený v Článku 2.3, dohromady, nebo každá z nich samostatně;
- (ooo) „**Služby na objednávku**“ znamená Služby dle Článku 2.3(c);
- (ppp) „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona), stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně veškeré související dokumentace a updatů a upgradů tohoto programového vybavení, avšak s výjimkou Hardware;
- (qqq) „**Specifikace CA SDM**“ znamená popis CA SDM daný výrobcem CA SDM a další specifikace uvedená v dokumentaci, jejíž úprava, aktualizace anebo vytvoření je součástí Převzetí;
- (rrr) „**Subjekty údajů**“ má význam uvedený v bodu 1.1 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
- (sss) „**Testy**“ se rozumí provádění testovacího užívání CA SDM v Testovacím prostředí prostřednictvím simulace ostrého provozu v Produkčním prostředí a reálných situací a Testovacích scénářů;
- (ttt) „**Testovací prostředí**“ znamená virtuální či fyzickou instanci CA SDM určenou k provádění Testů, která běží na IT infrastruktuře;
- (uuu) „**Testovací scénář**“ znamená scénář průběhu a provedení konkrétního Testu, který zpravidla určuje jednotlivé kroky, které mají být provedeny, počet uživatelů k jejich provedení, množství dat k jejich provedení a další atributy tak, aby došlo k dostatečnému otestování aktualizované či jinak změněné verze CA SDM;

- (vvv) „**Ticket**“ znamená záznam evidovaný v Service Desku. Ticket zpravidla vzniká na základě nahlášení Ohlašovatelem nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem Poskytovatele nebo Objednatele dle výsledků Monitoringu nebo jiného napojeného systému;
- (www) „**Úkony Service Desku**“ má význam uvedený v Článku 5.2;
- (xxx) „**Vada**“ znamená jakoukoliv vadu, včetně vady právní, jak je specifikována zejména v ustanoveních § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, například rozpor mezi skutečnými vlastnostmi CA SDM a Specifikací CA SDM, jež jsou například způsobeny poskytnutými Službami, vady Služeb způsobující vady CA SDM nebo ztěžující užívání CA SDM, a podobné.
- (yyy) „**Veřejná zakázka**“ má význam uvedený v bodě (A) preambule této Smlouvy;
- (zzz) „**Výpadek**“ znamená neplánované přerušení provozu CA SDM či jakékoliv jeho podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele (není Dostupný). Za Výpadek se pro účely této Smlouvy nepovažuje Výpadek způsobený pouze a jenom z důvodů způsobených třetími osobami, jejichž součinnost anebo bezvadné poskytování služeb je povinen zajistit Objednatel (poskytovatel služeb podpory IT infrastruktury, v jakém není zajištěna Poskytovatelem dle této Smlouvy, a informačních systémů, na které je CA SDM napojen);
- (aaaa) „**WF**“ (Workflow) znamená pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy;
- (bbbb) „**WS (ESB)**“ znamená Web Services (Enterprise Service Bus);
- (cccc) „**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce;
- (dddd) „**Zákon o DPH**“ znamená zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
- (eeee) „**Zákon o zpracování OÚ**“ má význam uvedený v bodu 3.3 **Přílohy č. 8** [*Ochrana Osobních údajů*];
- (ffff) „**Zákoník práce**“ znamená zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů;
- (gggg) „**ZKB**“ znamená zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů;
- (hhhh) „**ZOOÚ**“ znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
- (iiii) „**ZRS**“ znamená zákon 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; a
- (jjjj) „**ZZVZ**“ znamená zákon č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.