

ZMĚNA/DOPLNĚNÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

dle ustanovení § 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „ZZVZ“)

Název veřejné zakázky	PROVOZNÍ A ODBORNÁ PODPORA ANALYTICKÉHO MODULU AISG A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB
Ev. číslo veřejné zakázky	VZ2023067
Ev. číslo veřejné zakázky ve Věstníku veřejných zakázek	Z2023-057563
Ev. číslo dokumentu – č. j.	SPCSS-04578/2024
Zadavatel (dále jen „Zadavatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919, DIČ: CZ03630919 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele
Druh veřejné zakázky	Nadlimitní veřejná zakázka na služby zadávaná v otevřeném řízení dle ustanovení § 56 ZZVZ.

(dále to celé jen „Veřejná zakázka“)

Zadavatel obdržel v níže uvedeném termínu žádost dodavatele o vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky. V návaznosti na obdrženou žádost Zadavatel níže uvádí přesné znění žádosti a připojuje k ní změnu/doplnění zadávací dokumentace Veřejné zakázky dle § 99 odst. 1 ZZVZ (dále jen „**Změna/doplnění ZD**“).

Změnu/doplnění ZD Zadavatel uveřejnil, včetně přesného znění žádosti, na profilu Zadavatele.

Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace č. 1

(obdržena dne 17. 7. 2024)

Dotaz č. 1

Zadavatel cituje:

„...k zadávací dokumentaci máme následující dotaz:

V dokumentu je použit termín „Drobná změna“ – konkrétně v:

- 4.1.1 Poskytování podpory DWH AM AISG
- 4.1.3 Správa dokumentace DWH AM AISG
- 4.2.1 Poskytování podpory SSRS
- 4.2.3 Správa dokumentace SSRS

Jsou takové změny nějak definovány/ omezen jejich rozsah/ apod?“

Informace Zadavatele k Dotazu č. 1

Zadavatel na základě obdržené žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky přistoupil k úpravě zadávacích podmínek, to v příloze zadávací dokumentace Veřejné zakázky **Příloha č. 3 – Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb – NÁVRH** (dále jen „Smlouva“)

Jedná se o doplnění definice pojmu „Drobná změna“ dle odst. 4.1 a 4.2 přílohy č. 1 Smlouvy a současně o doplnění „Informace k Odpovědnosti“ do odst. 4.2 přílohy č. 1 Smlouvy.

V souladu s výše uvedenou změnou/doplněním Zadavatel upravuje přílohu č. 3 zadávací dokumentace Veřejné zakázky. Nová příloha zadávací dokumentace Veřejné zakázky – Příloha č. 3 – Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb je nedílnou součástí Změny/doplnění ZD jako její příloha č. 1 a nahrazuje původní přílohu č. 3 zadávací dokumentace Veřejné zakázky v plném rozsahu.

Zadavatel ve vazbě na provedené změny zadávací dokumentace Veřejné zakázky prodlužuje v souladu s § 99 odst. 2 ZZVZ větou první lhůtu pro podání nabídek.

S ohledem na výše uvedené byla lhůta pro podání nabídek Zadavatelem prodloužena **do 31. 7. 2024 10:00 hodin**.

Přílohy:

- 1) Příloha č. 3 – Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

V Praze dne dle elektronického podpisu

Mgr. Jakub Richter
1. zástupce generálního ředitele
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ A ODBORNÉ PODPORY ANALYTICKÉHO MODULU AISG A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB

evidovaná u Objednatel pod č. [DOPLNÍ ZADAVATEL], č. j. [DOPLNÍ ZADAVATEL]
evidovaná u Poskytovatele pod č. [DOPLNÍ DODAVATEL]

Smluvní strany:

Objednatel:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922

zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního ředitele

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.

číslo účtu: 6303942/0800

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

[DOPLNÍ DODAVATEL]

se sídlem [DOPLNÍ DODAVATEL]

zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ DODAVATEL] pod sp. zn. [DOPLNÍ DODAVATEL]

zastoupený/á: [DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO: [DOPLNÍ DODAVATEL]

DIČ: [DOPLNÍ DODAVATEL]

ID datové schránky: [DOPLNÍ DODAVATEL]

bankovní spojení: [DOPLNÍ DODAVATEL]

číslo účtu: [DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen „**Smluvní strany**“)

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

Smlouvu o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Provozní a odborná podpora Analytického modulu AISG a souvisejících služeb“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“) dle ust. § 56 ZZVZ, neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci Zadávacího řízení byla Objednatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.2.3 ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, a které stanovují požadavky na plnění dle této Smlouvy;
 - 1.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
 - 1.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;
 - 1.2.7 v poskytování plnění dle této Smlouvy nebrání opatření přijatá v ČR nebo v rámci EU v souvislosti s pandemií nebo válečným stavem na Ukrajině (dále jen „**Opatření**“);
 - 1.2.8 není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o střetu zájmů**“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
 - 1.2.9 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují;
 - 1.2.10 si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu této Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy a vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této Smlouvy podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí;

- 1.2.11 v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350–401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
- 1.2.11.1 nemá sídlo v Ruské federaci;
 - 1.2.11.2 není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - 1.2.11.3 plnění dle Smlouvy nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - 1.2.11.4 plnění dle Smlouvy nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - 1.2.11.5 jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) VoKB nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavatelích s významným vztahem k Ruské federaci.
- 1.2.12 na Poskytovatele ani jeho poddodavatele nedopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen „**ZPMS**“) (např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině), na základě kterých, Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění Smlouvy.
- 1.2.13 ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti Smlouvy dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;
- 1.2.14 ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 8. 3. 2023, sp. zn. 350–303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování II**“) nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům.
- 1.3 Smluvní strany souhlasí s tím, že označování dokumentů vzniklých na základě této Smlouvy a Objednávky bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.first.org/tlp/>).
- 1.4 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě, popř. Objednávkách budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení cíle poskytovaných služeb, kterým je odstraňování závad zařízení a implementovaného SW za účelem uvedení stávajícího Analytického modulu, který je částí informačního systému provozování hazardních her, jehož správcem je zákazník Objednatele, tj. Ministerstvo financí ČR (dále jen „**MF**“) (dále jen „**AISG**“), a který se skládá z aplikace Komunikačního rozhraní, aplikace Datového skladu, reportů z dat uložených v Datovém skladu a v úložišti sloužícím pro monitoring Dozorové a Správní části AISG a z dalších souvisejících služeb, tj. vybraných služeb týkajících se Dozorové části AISG a Správní části AISG (Analytický modul AISG vč. uvedených souvisejících služeb dále jen „**AM AISG**“) do provozuschopného stavu v časech stanovených Smlouvou a zároveň poskytování odborné podpory k AM AISG ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době. Popis technického řešení AM AISG je součástí Dokumentace AM AISG specifikované níže, zejména pak dokumentu Provozní a technická specifikace AM AISG.
- 2.2 Podrobný popis stávajícího řešení AM AISG Objednatele je součástí souboru dokumentů s názvem „*Provozní a technická specifikace AM AISG*“, které jsou součástí Dokumentace AM AISG specifikované níže, přičemž „*Provozní a technická specifikace AM AISG*“ jako neveřejná část Dokumentů Zadávacího řízení ve smyslu § 96 odst. 2 ZZVZ byla Objednateli zpřístupněna v rámci Zadávacího řízení na základě dohody o mlčenlivosti ze dne [DOPLNÍ ZADAVATEL] pod č. j. [DOPLNÍ ZADAVATEL].
- 2.3 Účelem této Smlouvy je zároveň realizace Veřejné zakázky dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
- 2.4 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.4.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 2.4.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele na základě Smlouvy převzít AM AISG od dosavadního poskytovatele Služeb za účelem poskytování dále specifikovaných služeb (dále jen „**Převzetí AM AISG**“) a poskytovat na vlastní náklady a nebezpečí Objednateli řádně a včas provozní podporu AM AISG (dále jen „**Provozní podpora**“) a současně poskytovat na vyžádání Objednatele odbornou podporu AM AISG nad rámec Provozní podpory (dále jen „**Odborná podpora**“) (Provozní podpora a Odborná podpora společně dále jen „**Služby**“) (vše uvedené v odst. 3.1 tohoto článku dále také jen „**Plnění**“).
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat provozní podporu AM AISG, tj. poskytování správy a údržby AM AISG a jeho dat s cílem pravidelné kontroly stavu aplikace Datového skladu (dále jen „**DWH**“), odstraňování závad aplikace SQL Server Reporting Services (dále jen „**SSRS**“), která zahrnuje tvorbu vybraných reportů herních a finančních dat uložených v DWH a zajištění opatření v rámci bezpečnosti AM AISG, vč. uvedení aplikace Datového skladu do provozuschopného stavu v požadovaných kvalitativních parametrech a poskytování součinnosti při řešení závad Komunikačního rozhraní, to vše v rozsahu dle Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat pravidelné činnosti, které zahrnují zejména:

- 3.3.1 nepřetržitý příjem servisních hlášení Objednatele (dále jen „**Servisní hlášení**“), tj. v režimu 24 hodin denně 7 dní v týdnu (dále jen „**Režim 24/7**“), prostřednictvím elektronického systému ve vlastnictví Objednatele, kterým je zařízení přijímající Servisní hlášení od pracovníků Objednatele přes webové rozhraní Service Desku (dále jen „**Service Desk**“ nebo „**SD**“), a v případě prokazatelné nefunkčnosti Service Desku, tj. neschopnosti Service Desku přijímat Servisní hlášení, se Objednatel zavazuje hlásit Servisní hlášení rovněž na e-mail Poskytovatele **[DOPLNÍ DODAVATEL]** a případně rovněž na telefonním čísle Poskytovatele **[DOPLNÍ DODAVATEL]** a Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost těchto komunikačních kanálů v Režimu 24/7;
- 3.3.2 zajištění dostupnosti jednotlivých částí AM AISG definovaných touto Smlouvou;
- 3.3.3 odstraňování závad a řešení problémů hlášených prostřednictvím Servisních hlášení Objednatele ve stanovených lhůtách dle Přílohy č. 1 Smlouvy. Součástí servisního zásahu Poskytovatele je kontrola komponent AM AISG, vč. integrací (pokud to povaha problému vyžaduje), sběr a reaktivní kontrola logů, simulace a troubleshooting hlášených problémů, a jejich vyřešení, a poskytnutí detailního reportu k řešení Objednateli, a to v komentáři požadavku nebo v příloze k požadavku v SD. Detailní report musí obsahovat informaci o zjištěné příčině nahlášeného problému, a popis jednotlivých kroků, které bylo nutné udělat pro jeho vyřešení, případně také doporučení k prevenci opakování problému. Bez tohoto reportu nebude řešení problému Objednatelem akceptováno. Nahlášený požadavek je možné uzavřít pouze po předchozím potvrzení ze strany Objednatele;
- 3.3.4 rekonfigurace komponent za účelem odstranění či zmírnění dopadu chyb, případně návrhy změn architektury;
- 3.3.5 návrhy a implementace workaroundů pro dlouhodobě řešené chyby a opakující se chyby;
- 3.3.6 účast na pravidelných schůzkách k Plnění v sídle Objednatele, pokud není mezi Objednatelem a Poskytovatelem dohodnuto jinak, např. vzdáleným přístupem (Teams). Schůzky budou probíhat 1x za kalendářní týden v pracovní dny a v době od 9:00 do 16:00 hodin v maximálním rozsahu 2 hodiny. Termín schůzky bude stanoven dle dohody Objednatele s Poskytovatelem;
- 3.3.7 administraci dokumentace AM AISG (dále jen „**Dokumentace AM AISG**“), jejíž seznam je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy a s níž byl Poskytovatel prokazatelně seznámen v rámci Převzetí AM AISG a její průběžnou aktualizaci v elektronické formě Poskytovatelem, tj. při každé změně nebo požadavku Objednatele s měsíční periodicitou, nejpozději k 4. pracovnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke změně AM AISG, a to prostřednictvím SharePoint SPCSS nebo GitLab, do kterých bude Poskytovateli do 5 dnů od účinnosti Smlouvy zřízen Objednatelem přístup, přičemž konkrétní způsob ukládání dokumentů a dalších činností v rámci aktualizace bude Objednatelem určen po uzavření Smlouvy (dále jen „**Aktualizace Dokumentace AM AISG**“).
- 3.4 Poskytovatel se dále zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat profylaxe a činnosti související s udržením bezproblémového chodu AM AISG, které zahrnují zejména:
 - 3.4.1 součinnost při komunikaci s výrobcem produktů v rámci AM AISG za účelem řešení problémů a rozvoje;
 - 3.4.2 hlášení dostupnosti nových verzí, vč. bezpečnostních záplat, návrhy upgradů AM AISG (major i minor upgrade) pro zajištění jejich bezproblémového a dlouhodobého chodu, v rámci pravidelných schůzek;
 - 3.4.3 součinnost při instalaci bezpečnostních záplat a běžných updatů AM AISG pro udržení jejich zabezpečení, a dlouhodobého a bezproblémového chodu;
 - 3.4.4 profylaxe AM AISG minimálně jednou měsíčně za účelem prevence, pro identifikaci možných změn architektury a pro udržení jejich dlouhodobého a bezproblémového chodu.

- 3.5 Poskytovatel se současně zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat odborné konzultace související s Provozní podporou. V rámci uvedených odborných konzultací je Objednatel oprávněn čerpat odborné konzultace, tj. odborné konzultační služby, analytické práce a odborné konzultace pro zaměstnance Objednatele v rámci AM AISG v rozsahu 16 člověkohodin za kalendářní měsíc, přičemž nevyčerpané člověkohodiny se převádějí vždy do dalšího kalendářního měsíce a v rámci Zprávy bude vždy uveden počet vyčerpaných, popř. převáděných člověkohodin (nejmenší čerpatelné, resp. převáděné množství činí 1/4 člověkohodiny). Odborná konzultace ze strany Poskytovatele může být vedena telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím jiných elektronických nástrojů (např. MS Teams).
- 3.6 Bližší specifikace Provozní podpory a podmínek jejího poskytování je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy, která je tvořena Katalogovým listem DWH AM AISG a Katalogovým listem SSRS a je pro Poskytovatele závazná.
- 3.7 Poskytování Odborné podpory zahrnuje:
- 3.7.1 Rozvojové činnosti v rámci AM AISG (dále jen „**Rozvojové činnosti**“), přičemž se jedná zejména o:
- 3.7.1.1 analýzu stávajícího řešení AM AISG a návrh jeho optimalizace, včetně případného rozšíření AM AISG, případně změny architektury. Vždy je nutné přihlídnout k funkčnosti a kompatibilitě celkového řešení AM AISG;
- 3.7.1.2 implementaci schváleného nového řešení, tj. uvedení řešení do testovacího a produkčního provozu;
- 3.7.1.3 školení zaměstnanců Objednatele k provedené implementaci nového řešení;
- 3.7.1.4 tvorbu Dokumentace AM AISG (např. provozní příručky pro administrátory Objednatele, technické projekty k podporovaným produktům).
- 3.7.2 konzultační a poradenské činnosti v oblasti AM AISG (dále jen „**Konzultace**“).
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s Dokumentací AM AISG, s níž byl prokazatelně seznámen v rámci Převzetí AM AISG. Seznam Dokumentace AM AISG ve stavu ke dni uzavření této Smlouvy tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy, přičemž případná aktualizace Dokumentace AM AISG dle této Smlouvy bude mít přednost před zněním uvedeným v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.9 Smluvní strany výslovně sjednávají, že dojde-li na základě poskytnutí Rozvojových činností, popř. Konzultací k rozšíření rozsahu AM AISG, vztahuje se poskytování Provozní podpory i na takto rozšířenou část AM AISG.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
- 3.11 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. VIII této Smlouvy.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou, resp. Objednávkami, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporů příloh Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh.
- 3.13 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.

- 3.14 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá uživatelská práva dle čl. XII této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá uživatelská práva k plnění dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného Plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
- 3.15 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- 3.16 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 3.17 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavateli Poskytovatelem nezavazuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v Zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.
- 3.18 Pro vyloučení pochybností Objednatel uvádí a Poskytovatel souhlasí s tím, že tato Smlouva nevytváří kontraktní povinnost Objednatele k objednávání Odborné podpory, Objednatel není povinen poptat jakoukoliv Odbornou podporu, a to ani v jakémkoliv minimálním objemu. Povinnost Poskytovatele poskytovat Odbornou podporu řádně a včas a s náležitou odbornou péčí, je upravena jednotlivými Objednávkami uzavřenými na základě této Smlouvy. Povinnost Poskytovatele dodat příslušnou Odbornou podporu vzniká až uzavřením příslušné Objedávky.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je hlavní město Praha, zejm. pak sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a Středočeský kraj, zejm. pak datové centrum Zeleneč na adrese Čsl. Armády 1060, 250 91 Zeleneč (to vše dále jednotlivě jen „**Místo plnění**“ nebo společně dále jen „**Místa plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Přípravné a programovací práce v rámci Plnění je Poskytovatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok Poskytovatele na navýšení ceny za Plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu Objednatele.
- 4.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje provést Převzetí AM AISG od Objednatele, a to na základě výzvy Objednatele, nejpozději do 4 týdnů od jejího doručení Poskytovateli (dále jen „**Výzva k převzetí**“). Objednatel je povinen zaslat Výzvu k převzetí Poskytovateli nejpozději do 1 měsíce od účinnosti této Smlouvy. Cena za Převzetí AM AISG bude vypočtena způsobem popsaným pro stanovení ceny za Rozvojové činnosti definovaným níže ve Smlouvě, a to v maximálním rozsahu 15 člověkodní. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.
- 4.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Provozní podporu v rozsahu stanoveném Smlouvou počínaje dnem uvedeným v protokolu stvrzujícím provedení Převzetí AM AISG bez výhrad po celou dobu trvání účinnosti Smlouvy.
- 4.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Odbornou podporu vždy na základě samostatného požadavku Objednatele a následně uzavřených samostatných objednávek, tj. objednávek na Rozvojové činnosti nebo Konzultace (dále samostatně jen „**Objedávka**“ nebo společně jen „**Objedávky**“), a to v období počínaje dnem uvedeným v protokolu stvrzujícím provedení Převzetí AM AISG bez výhrad po dobu trvání účinnosti Smlouvy.

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ – PŘEVZETÍ AM AISG A PROVOZNÍ PODPORA

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje provést Převzetí AM AISG od Objednatele ve lhůtě dle čl. IV odst. 4.3 Smlouvy. V rámci Převzetí AM AISG se Poskytovatel rovněž zavazuje poskytovat součinnost Objednateli, zejm. zúčastnit se schůzek s Objednatel v Místě plnění (popř. on-line např. přes Teams, dle volby Objednatele), v rozsahu 4 schůzek v době trvání max. 2 hodiny pro každou schůzku, přičemž výsledkem Převzetí AM AISG bude podpis protokolu stvrzujícího Převzetí AM AISG vč. seznámení se s Dokumentací AM AISG za účelem následného poskytování Služeb (dále jen **„Protokol o Převzetí AM AISG“**), jehož přílohou bude rovněž výkaz provedených činností a počet člověkodů v souladu s čl. IV odst. 4.3 Smlouvy. V případě, že bude mít některá ze Smluvních stran k Převzetí AM AISG výhrady, zavazuje se uvést takové výhrady do Protokolu o Převzetí AM AISG při jeho podpisu, přičemž druhá Smluvní strana se zavazuje uvedené výhrady odstranit způsobem a ve lhůtě dohodnutými v Protokolu o Převzetí AM AISG. Po odstranění veškerých výhrad podepíší Smluvní strany nový Protokol o Převzetí AM AISG bez výhrad. Vzor Protokolu o Převzetí AM AISG je součástí Přílohy č. 4 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že podpisem Protokolu o Převzetí AM AISG nedochází k převodu vlastnických práv či postoupení majetkových oprávnění nebo udělení jiných licenčních oprávnění k AM AISG z Objednatele na Poskytovatele, tj. AM AISG je Poskytovateli předán pouze za účelem umožnění poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v souladu s touto Smlouvou, přičemž cílem poskytování Provozní podpory je zajištění provozuschopnosti AM AISG a odstranění závad ve stanovených lhůtách. Podmínky doby poskytování a času stanoveného na odstranění závady dle jednotlivých typů jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Poskytovateli seznam osob Objednatele oprávněných zadat Servisní hlášení (dále jen **„Oprávnění pracovníci Objednatele“**). Seznam bude obsahovat kontaktní údaje Oprávněných pracovníků Objednatele, přičemž Objednatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení Oprávněných pracovníků Objednatele, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele.
- 5.4 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně uvádějí, že Poskytovatel je oprávněn zasahovat do hardwarové a softwarové konfigurace servisovaných zařízení pouze na základě Servisních hlášení provedených Objednatel, pokud to bude povaha problému vyžadovat.
- 5.5 Provozní podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle čl. IV odst. 4.1 Smlouvy, dle volby Objednatele, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Provozní podpory dle stanovených pravidel v Technickém a Bezpečnostním projektu, která jsou součástí Dokumentace AM AISG.
- 5.6 Poskytovatel se zavazuje při servisních zásazích v rámci Provozní podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození nastavení AM AISG a dat Objednatele.
- 5.7 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Provozní podporu za následujících podmínek:
- 5.7.1 Oprávnění pracovníci Objednatele jsou oprávněni požadovat Provozní podporu u Poskytovatele při řešení závad a změn souvisejících s provozem AM AISG a Poskytovatel je povinen tuto Provozní podporu poskytnout.
 - 5.7.2 Čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do doby stanovené na odstranění závady uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.
 - 5.7.3 Poskytovatel po přijetí Servisního hlášení Objednatele přidělí řešitele.
 - 5.7.4 Poskytovatel oznámí Oprávněnému pracovníkovi Objednatele přijetí Servisního hlášení, čas vyřešení a jméno řešitele.
 - 5.7.5 Řešení Servisního hlášení může být v odůvodněných a schválených případech provedeno vzdáleně.
 - 5.7.6 Řešitel Poskytovatele před zahájením servisního zásahu v rámci Provozní podpory zajistí kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek.
 - 5.7.7 Řešitel Poskytovatele při zjištění neoprávněného zásahu do konfigurace AM AISG v rozporu s příslušnou dokumentací pořídí výpis předmětné konfigurace před a po vyřešení Servisního hlášení.

- 5.8 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Provozní podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- 5.8.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Provozní podpory provádějí Oprávněné osoby obou Smluvních stran;
 - 5.8.2 kontrolu plnění Provozní podpory se zavazuje provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě písemné (elektronické) zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora (dále jen „**Zpráva**“) za příslušný kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory zpracované Oprávněnou osobou Poskytovatele. Vzor Zprávy je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy;
 - 5.8.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele předložit Zprávu vždy do 4. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Provozní podpora poskytována (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů);
 - 5.8.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Zprávu neprodleně svým podpisem schválit (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do ní uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 5 dnů od doručení podepsané Zprávy Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepiší Smluvní strany novou Zprávu bez výhrad. V případě, že bude Zpráva vyhotovena v listinné podobě, bude vyhotovena ve 2 stejnopisech, přičemž jedna bude ponechána Objednateli;

VI. ZPŮSOB PLNĚNÍ – ROZVOJOVÉ ČINNOSTI

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti ve vyžádaném rozsahu a kvalitě. Rozvojové činnosti budou Poskytovatelem poskytovány na základě písemného požadavku, zaslaného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek**“). Požadavek musí obsahovat:
- 6.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Rozvojových činností, které jsou objednávány;
 - 6.1.2 požadovaný termín dodání Rozvojových činností;
 - 6.1.3 Objednatelem předpokládaný rozsah Rozvojových činností, cenu za Rozvojové činnosti stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů).
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem zpracovat nabídku na poskytnutí Rozvojových činností dle vzoru uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Nabídka**“) a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku odeslat Nabídku prostřednictvím e-mailu Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka bude reflektovat Požadavkem požadovaný rozsah Rozvojových činností. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli Nabídku vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Požadavku odstranit a Požadavek opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad. Pakliže Objednatel na Požadavku v původní podobě trvá a Požadavek je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tento Požadavek přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatelem a doručit Objednateli Nabídku.

- 6.3 Objednatel se zavazuje nejpozději ve lhůtě 20 kalendářních dnů ode dne doručení Nabídky posoudit soulad Nabídky s Požadavkem a ve stejné lhůtě Nabídku buď akceptovat formou Objednávky, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky nebo Nabídku odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručenu Objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení Objednávky zpět Objednateli. Okamžikem doručení podepsané Objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné Objednávky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že účinnost dané Objednávky nastane nejdříve zveřejněním Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv.
- 6.4 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 6.2 této Smlouvy.
- 6.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objednávce.
- 6.6 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvojových činností bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objednávku následujícím způsobem:
- 6.6.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Rozvojových činností provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran;
 - 6.6.2 akceptaci plnění Rozvojových činností na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě příslušného akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“).
 - 6.6.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Akceptační protokol vždy v termínu pro dodání Rozvojových činností stanoveném v Objednávce (v případě Akceptačního protokolu vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů);
 - 6.6.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu poskytnuté Rozvojové činnosti převzít a schválit Akceptační protokol svým podpisem (v případě Akceptačního protokolu vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), příp. uvést v Akceptačním protokolu výhrady k poskytnutým Rozvojovým činnostem nebo plnění odmítnout, pokud Rozvojové činnosti neodpovídají plnění dle Objednávky, tj. výstupy neobsahují podstatné funkcionality a/nebo části, nebo obsahují vážné nedostatky, které znemožňují plnohodnotné užívání výstupu nebo způsobují vážné provozní problémy, a nelze je převzít s výhradami (v případě odmítnutí převzetí, nemá opětovné předložení Rozvojových činností Poskytovatelem k akceptaci vliv na termín plnění stanovený v Objednávce). Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li se Smluvní strany písemně na delší lhůtě. Po odstranění veškerých výhrad sepíší Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Rozvojových činností.

VII.ZPŮSOB PLNĚNÍ – KONZULTACE

- 7.1 Realizace Konzultací bude probíhat na základě jednotlivých Objednávek uzavíraných vždy do vyčerpání objednaného počtu člověkohodin uvedeného v Objedávce nebo do termínu stanoveného v Objedávce, podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Přičemž účinnost Objednávky nastane nejdříve zveřejněním Objednávky v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv. Objednávky budou uzavírány na základě písemné objednávky Objednatele na poskytnutí Konzultací, zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele prostřednictvím e-mailu, která je návrhem na uzavření Objednávky (dále jen „**Návrh Objednávky**“), a písemným potvrzením přijetí Návrhu Objednávky, tj. podpisem Návrhu Objednávky ze strany Poskytovatele a jeho doručení prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele (dále jen „**Potvrzení Návrhu Objednávky**“), přičemž vzor Objednávky je součástí Přílohy č. 4 Smlouvy. Návrh Objednávky musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
- 7.1.1 identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
 - 7.1.2 požadovaný termín provedení Konzultací, resp. doby trvání Objednávky a Místo plnění;
 - 7.1.3 rozsah Konzultací, tj. uvedení počtu objednaných člověkohodin;
 - 7.1.4 maximální cenu za Konzultace stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (dle počtu objednaných člověkohodin, přičemž nejmenší objednatelná jednotka činí 1/4 člověkohodiny);
 - 7.1.5 příp. další volitelné parametry v souladu se Smlouvou;
 - 7.1.6 podrobnou specifikaci požadovaných Konzultací, zejm. uvedení požadovaných oblastí, pro které mají být Konzultace poskytovány;
 - 7.1.7 podpis Objednatele.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje provést Potvrzení Návrhu Objednávky ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Návrhu Objednávky, nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně písemně jinak, popř. ve stejné lhůtě požádat Objednatele o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí dle odst. 7.1 tohoto článku. Potvrzením Návrhu Objednávky Poskytovatel vyjadřuje souhlas s obsahem Návrhu Objednávky, a že nepožaduje doplnění či upřesnění chybějících náležitostí a jako takový jej akceptuje. Požádá-li Poskytovatel o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí, staví se lhůta pro Potvrzení Návrhu Objednávky do okamžiku zaslání řádně doplněného nového Návrhu Objednávky. Poskytovatel není oprávněn Návrh Objednávky jakýmkoliv způsobem doplňovat či měnit a zavazuje se Návrh Objednávky potvrdit bez výhrad nebo požádat o doplnění či upřesnění podle tohoto odstavce. Potvrzení Návrhu Objednávky s výhradou se nepovažuje za Potvrzení Návrhu Objednávky ve smyslu odst. 7.1 tohoto článku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.3 Při plnění Objednávek je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Smlouvou a s danou Objednávkou. Na základě uzavřené Objednávky se Poskytovatel zavazuje poskytovat požadované Konzultace.
- 7.4 Objednatel může uzavírat s Poskytovatelem Objednávky podle svých potřeb po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to postupem a za podmínek stanovených tímto článkem.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Konzultace v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objedávce.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje v rámci realizace Konzultací dle každé Objednávky vést výkaz Konzultací, v rámci kterého prokazuje skutečně vynaložený čas na Konzultace s přesností na ¼ člověkohodiny, a to vždy s uvedením konkrétních vykonaných činností v rámci Konzultací (dále jen „**Výkaz Konzultací**“). Vzor Výkazu Konzultací ke součástí Přílohy č. 4 Smlouvy.
- 7.7 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Konzultací bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc účinnosti předmětné Objednávky, ve kterém byly Konzultace poskytovány.
- 7.8 Hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Konzultací provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran, přičemž akceptaci plnění Konzultací na základě Výkazu Konzultací předloženého k akceptaci Poskytovatelem bude provádět Oprávněná osoba Objednatele.

- 7.9 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Výkaz Konzultací za daný kalendářní měsíc, vždy do 3. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v rámci kterého byly Konzultace poskytovány (v případě Výkazu Konzultací vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickými podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů).
- 7.10 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Výkaz Konzultací ve lhůtě 10 pracovních dnů od jeho předložení svým podpisem schválit (v případě Výkazu Konzultací vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do něj uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení podepsaného Výkazu Konzultací Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepiší Smluvní strany nový Výkaz Konzultací bez výhrad. V případě, že bude Výkaz Konzultací vyhotoven v listinné podobě, bude vyhotoven ve 2 stejnopisech, přičemž jeden bude ponechán Objednateli.

VIII.CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Cena za poskytování Provozní podpory bude hrazena měsíčně a činí **[DOPLNÍ ZADAVATEL dle dodavatelem vyplněné přílohy č. 10 zadávací dokumentace]** bez DPH za jeden kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory v rozsahu dle Smlouvy (dále jen „**Cena za Provozní podporu**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Provozní podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se Cena za Provozní podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Provozní podpory.
- 8.2 Cena za poskytování Rozvojových činností je stanovena jako součin rozsahu poskytnutých Rozvojových činností Poskytovatelem v rámci předmětné Objednávky vyjádřeného v člověkodnech a jednotkové ceny za člověkodenní, která činí **[DOPLNÍ ZADAVATEL dle dodavatelem vyplněné přílohy č. 10 zadávací dokumentace]** bez DPH. V případě neposkytování Rozvojových činností po celý člověkodenní se cena za Rozvojové činnosti podporu poměrně krátí s přesností na dvě desetinná místa.
- 8.3 Cena za poskytování Konzultací je stanovena jako součin prokazatelně vynaložených člověkohodin na poskytování Konzultací v předmětném kalendářním měsíci na základě dané Objednávky a jednotkové ceny za člověkohodinu, která činí **[DOPLNÍ ZADAVATEL dle dodavatelem vyplněné přílohy č. 10 zadávací dokumentace]** bez DPH. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že jednotlivé doby poskytnuté na Konzultace v rámci příslušného kalendářního měsíce se sčítají dle vykázaného a Objednatelem schváleného času stráveného na poskytování Konzultací, přičemž Poskytovatelem může být účtován čas s přesností na dvě desetinná místa.
- 8.4 K cenám dle odst. 8.1 až 8.3 tohoto článku bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8.5 Smluvní strany se dále dohodly, že za dobu trvání Smlouvy nepřekročí rozsah poskytování Plnění společný finanční limit ve výši 71 000 000 Kč bez DPH.
- 8.6 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 8.7 Výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, která zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.

- 8.8 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v odstavci 8.1 až 8.3 tohoto článku měnit v souladu s podmínkami stanovenými v ZZVZ.
- 8.9 Cena za Provozní podporu bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Zprávy bez výhrad.
- 8.10 Cena za Rozvojové činnosti bude Poskytovateli hrazena vždy po akceptaci poskytnutých Rozvojových činností dle příslušné Objednávky, Poskytovatel je oprávněn fakturovat cenu za Rozvojové činnosti nejdříve den následující po dni podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem bez výhrad, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že Cena za Převzetí AM AISG bude uhrazena po akceptaci Převzetí AM AISG bez výhrad, přičemž přílohou takové faktury musí být kopie příslušného Protokolu o Převzetí AM AISG bez výhrad vč. výkazu provedených činností.
- 8.11 Cena za Konzultace bude hrazena měsíčně, a to na základě Výkazu Konzultací podepsaného Objednatelem bez výhrad. Kopie Výkazu Konzultací bez výhrad bude tvořit přílohu faktury. Poskytovatel je oprávněn fakturovat cenu za Konzultace nejdříve den následující po dni podpisu Výkazu Konzultací Objednatelem bez výhrad, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Výkazu Konzultací bez výhrad.
- 8.12 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- 8.13 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 8.13.1 přesnou specifikaci Plnění, za které je fakturováno;
 - 8.13.2 číslo Smlouvy;
 - 8.13.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Provozní podporu nebo Cenu za Konzultace;
 - 8.13.4 v případě, že se jedná o Cenu za Konzultace uvedení člověkohodin, za které je fakturováno a v případě, že se jedná o Cenu za Rozvojové činnosti rovněž uvedení člověkodnů, za které je fakturováno;
 - 8.13.5 Cenu za Provozní podporu nebo Cenu za Rozvojové činnosti nebo Cenu za Konzultace;
 - 8.13.6 úplné bankovní spojení Poskyvatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 8.14 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 8.15 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 8.16 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- 8.17 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 8.18 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.

- 8.19 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 8.20 Nad rámec výše uvedeného se Poskytovatel rovněž zavazuje zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, prostřednictvím kterých poskytuje Plnění, resp. jeho část dle této Smlouvy. Za řádné a včasné plnění dle předcházející věty se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za Plnění, resp. jeho část, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní Plnění, resp. jeho část.

IX. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 9.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
 - 9.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
 - 9.1.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou stanoveny v Příloze č. 1 této Smlouvy;
 - 9.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
 - 9.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
 - 9.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
 - 9.1.7 dodržovat provozní řád v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
 - 9.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „**Pracovníci Poskytovatele**“) se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele;
 - 9.1.9 že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
 - 9.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- 9.1.11 nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení kvalifikaci, popř. nedoplňovat dalšího poddodavatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty, popř. doplněním dalšího poddodavatele (prostřednictvím, kterého bude prokazovat kvalifikaci) je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele, popř. doplnění dalšího poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň kvalifikačních předpokladů dle čl. 8.4 Zadávací dokumentace;
- 9.1.12 poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
- 9.1.13 poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;
- 9.1.14 Poskytovatel je povinen nejméně 2 (dva) pracovní dny před započítáním s poskytováním Plnění předat Objednateli seznam Pracovníků Poskytovatele, kteří budou vstupovat do Místa plnění a budou seznámeni s prostorem Místa plnění, do kterého budou moci vstupovat, přičemž vstupovat do Místa plnění jsou oprávněny pouze osoby schválené Objednatелеm. V případě změny osob, které budou vstupovat do Místa plnění, je Poskytovatel povinen postupovat obdobně. Poskytovatel je povinen zajistit, aby do Místa plnění nevstupovaly osoby, které nebyly zapsány na výše uvedeném seznamu. Poskytovatel je dále povinen zajistit viditelné označení všech pracovníků, kteří budou vstupovat do Místa plnění, a to názvem či logem Poskytovatele.
- 9.1.15 Poskytovatel se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou po celou dobu účinnosti Smlouvy splňovat podmínku bezúhonnosti, přičemž se za bezúhonnou osobu nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný úmyslně, jestliže byl tento trestný čin spáchaný v souvislosti s předmětem Veřejné zakázky. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel povinen bezodkladně tuto skutečnost Objednateli prokázat.
- 9.1.16 Objednatel dohodne s Poskytovatelem rozsah oprávnění Poskytovatele ke vstupu, a případně též k vjezdu, do objektů, ve kterých se nachází Místo plnění. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli doprovod Oprávněné osoby Objednatele.
- 9.1.17 Poskytovatel se zavazuje u vstupu do objektu Objednatele, ve kterém se nachází Místo plnění zajistit vyčkání Pracovníků Poskytovatele na doprovod Oprávněné osoby Objednatele. Bez přítomnosti Oprávněné osoby Objednatele nejsou Pracovníci Poskytovatele oprávněni pohybovat se po objektu Objednatele, ve kterém se nachází místo plnění.
- 9.1.18 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré obecně platné předpisy BOZP a PO, dále vnitřní předpisy Objednatele, se kterými bude Objednatелеm prokazatelně seznámen, zejména pak řád DC (datového centra). Poskytovatel je povinen dodržovat i jakékoliv budoucí aktualizované verze řádu DC za předpokladu, že s nimi bude prokazatelně seznámen v souladu s tímto odstavcem. Poskytovatel je povinen seznámit s vnitřními předpisy Objednatele veškeré osoby, jejichž prostřednictvím bude Smlouvu plnit
- 9.2 Objednatel se zavazuje:
- 9.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
- 9.2.2 zabezpečit pro Pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- 9.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
- 9.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;

9.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění cenu dle této Smlouvy.

9.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Smlouvy, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.

9.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, tj. nevzniká mu právo ve smyslu § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku.

X. REALIZAČNÍ TÝM

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím realizačního týmu, který se skládá z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů (dále jen „**Realizační tým**“). Realizační tým je složen ze specializovaných a kvalifikovaných osob splňujících minimální požadavky na složení Realizačního týmu uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy. Jmenné složení Realizačního týmu vč. uvedení rolí je uvedeno v Příloze č. 5 Smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby část Plnění vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vždy prováděna takovými členy Realizačního týmu, kteří takovou kvalifikaci či specializaci mají.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn rozšiřovat Realizační tým či měnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a vždy za splnění požadavků stanovených touto Smlouvou, avšak Objednatel si vyhrazuje možnost souhlas odepřít v případě, kdy by navrhovaný člen Realizačního týmu splňoval kritéria uvedená v části 8.4.2 zadávací dokumentace na horší úrovni než vyměňovaný člen Realizačního týmu. V případě nově doplňovaného člena Realizačního týmu, tj. nikoliv v případě výměny, musí nově doplňovaný člen Realizačního týmu splňovat kritéria uvedená v části 8.4.2 zadávací dokumentace pro danou roli minimálně v rozsahu jako stávající člen Realizačního týmu zastávající danou roli. Počet členů Realizačního týmu však nikdy nesmí být nižší, než počet uvedený v Příloze č. 5 Smlouvy, a to vždy při zachování minimálního počtu jednotlivých rolí členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, přičemž jedna fyzická osoba smí plnit více rolí.
- 10.4 Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel smí v odůvodněných případech požádat o změnu člena Realizačního týmu a Poskytovatel má v takovém případě povinnost mu vyhovět.
- 10.5 Pro případ jakékoliv změny těchto členů Realizačního týmu se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli, resp. v případě odst. 10.4 tohoto článku doručením písemného souhlasu Poskytovatele Objednateli.
- 10.6 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí vyloučení podjatosti a střetu zájmů u členů Realizačního týmu. Pokud by hrozil, byť i domnělý střet zájmů, neprodleně o něm bude Poskytovatel informovat Objednatele, který rozhodne o dalším postupu. Poskytovatel se zavazuje splnit opatření Objednatele směřující k zabránění střetů zájmů.

XI. ZDROJOVÝ KÓD

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), a to do prostředí GitLab Objednatele. Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.

- 11.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 11.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 11.3 V případě externího vývoje služby v rámci Plnění nebo jednotlivých technických aktiv v rámci Plnění se Poskytovatel zavazuje mezi Poskytovatelem a dodavatelem externího vývoje smluvně upravit specifikace týkající se zejména:
- 11.3.1 bezpečnosti při vývoji softwaru v souladu s uznávanými standardy a metodami,
 - 11.3.2 akceptačních testů kvality služeb poskytovaných v souladu s dohodnutými funkčními a nefunkčními požadavky a
 - 11.3.3 poskytnutí důkazu o tom, že bylo provedeno dostatečné bezpečnostní ověření, aby se vyloučila existence známých zranitelností.

XII.VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- 12.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění v rámci Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 12.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 12.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 12.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovémuto Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro

který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 12.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 12.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 12.4 a 12.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 12.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Plnění dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 12.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 12.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 12.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Plnění, při jehož dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- 12.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 12.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- 12.14 Součástí plnění dle Smlouvy může být tzv. proprietární software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. 12.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, a to pouze za splnění některé z následujících podmínek:
 - 12.14.1 jedná se o software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takový software upravovat a který je v době uzavření Smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů;
 - 12.14.2 jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v rámci plnění předmětu Smlouvy bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, garanci, že další rozvoj IISSP jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci na straně Objednatele.

(dále jen „**Proprietární software**“)

- 12.15 U Proprietárního software postačí, aby Objednatel nabyt k Proprietárnímu software nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem pro účely provozu AM AISG nejméně po dobu trvání Provozní podpory na základě této Smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele po dobu účinnosti této Smlouvy, přičemž nemusí být poskytnuto právo Objednatele do Proprietárního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a Dokumentace AM AISG. Poskytovatel je povinen samostatně zdokumentovat veškeré využití Proprietárního software v rámci plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Proprietárního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
- 12.16 Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. 12.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a současně je povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source SW užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části plnění dle Smlouvy, které jsou počítačovým programem.

XIII. NÁHRADA ÚJMY

- 13.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- 13.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 13.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 13.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 100 000 000 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 13.5 Za újmu se přitom s ohledem na odst. 13.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Újmou vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková újma, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou újmou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 13.6 Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 13.7 Náhrada újmy je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.

- 13.8 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 100 000 000 Kč. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XIV. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- 14.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané výstupy z plnění Odborné podpory dle příslušné Objednávky budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatel v příslušné Objedávce a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění odborné podpory včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci příslušného plnění Odborné podpory. Záruční doba počíná běžet dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu, popř. Výkazu Konzultací bez výhrad dle Smlouvy podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím 26 měsíců od tohoto okamžiku.
- 14.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu výstupů z plnění Odborné podpory, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat výstupy z Odborné podpory, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 14.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí výstupů Odborné podpory není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 14.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Provozní podporu poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 14.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Plnění řádně odstraní, případně nahradí službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- 14.6 Jakékoliv vady Odborné podpory, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Provozní podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
- 14.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Provozní podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatel Poskytovateli.
- 14.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XV. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 15.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:

- 15.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XIX odst. 19.6);
 - 15.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - 15.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- 15.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 15.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 15.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 15.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - 15.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - 15.2.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - 15.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 15.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 15.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.
- 15.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- 15.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- 15.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to v případě Neveřejných informací po dobu 5 let ode dne skončení záruční doby dle Smlouvy a v případě obchodního tajemství po dobu existence obchodního tajemství, pokud nebude povinnosti mlčenlivosti dříve Poskytovatel Objednatelem písemně zproštěn.
- 15.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 15.8 Smluvní strany berou na vědomí, že vzhledem k tomu, že s plněním této Smlouvy je spojeno zpracování osobních údajů účastníků hazardních her a rovněž fyzických osob vyloučených z účasti na hazardních hrách (dále jen „**Osobní údaje**“) ve smyslu 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) (dále jen „**Obecné nařízení**“), je pro účely této Smlouvy Objednatel v postavení správce Osobních údajů (pro účely odst. 15.8 a 15.9 dále jen „**Správce**“) a Poskytovatel v postavení zpracovatele Osobních údajů (pro účely odst. 15.8 a 15.9 tohoto článku dále jen „**Zpracovatel**“), přičemž Zpracovatel a Správce se zavazují za účelem plnění Smlouvy spolu se Smlouvou uzavřít samostatnou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů reflektující povinnosti dle Obecného nařízení, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů jakožto prováděcího předpisu k Obecnému nařízení a příslušných právních předpisů.
- 15.9 Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy, je vždy zahrnuta v ceně za danou část Plnění dle čl. VIII Smlouvy, které se zpracování Osobních údajů týká, přičemž Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto článku Smlouvy.
- 15.10 Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XVI. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 16.1 Poskytovatel se zavazuje při plnění této Smlouvy postupovat v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění (dále též „**ZoKB**“), jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a vnitřními předpisy Objednatele, jejichž předání proběhne na základě oboustranně podepsaného předávacího protokolu, který obsahuje seznam předávané dokumentace.
- 16.2 Poskytovatel bere na vědomí, že Plnění dle této Smlouvy souvisí s provozem, užitím, správou, či rozvojem informačního systému kritické informační infrastruktury ve smyslu ustanovení § 2 písm. b) ZoKB.
- 16.3 Poskytovatel bere na vědomí, že v souvislosti se touto Smlouvou se stává Významným dodavatelem ve smyslu ustanovení § 2 písm. n) ZoKB. V případě kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „**KBI**“) vzniklého v rámci poskytování Plnění, se Poskytovatel zavazuje tento KBI neprodleně oznámit v souladu s definovanými povinnostmi povinné osoby dle ZoKB a o tomto oznámení neprodleně informovat Objednatele a následně přijmout opatření pro odvrácení a zmírnění dopadu KBI, a to vše na vlastní náklady. Poskytovatel informuje Objednatele o odstranění nahlášeného KBI a po uzavření KBI sepíše akceptační protokol o odstranění KBI, který bude obsahovat mimo jiné popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, a po tom, co Objednatel akceptuje, že je závada kompletně odstraněna, podpisy Poskytovatele a Objednatele, přičemž Objednatele bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Objednatele. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Objednatele k procesu odstraňování KBI.
- 16.4 Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů:
- 16.4.1 Poskytovatel se na výzvu zavazuje umožnit Objednateli provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Objednatele předanými podle odst. 16.1 tohoto článku. Výzva na Poskytovatele bude zaslána minimálně 1 (jeden) měsíc před první takovou kontrolou. Poskytovatel v této věci poskytne Objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Z kontroly vyhotoví Objednatel dokument s názvem „Zápis z kontroly Zhotovitele/Dodavatele služby“ (dále též „**Zápis**“).
- 16.4.2 Při každé kontrole bude vždy přihlédnuto k rozsahu plnění dle rozsahu pověření podle ustanovení § 8 Řízení dodavatelů, odst. 1 písm. a) VoKB. Pokud bude během kontroly zjištěno, že Poskytovatel, v některé předepsané oblasti, nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užitá, nebo jsou zavedena či užitá v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu. Poskytovatel vyhotoví písemné stanovisko k tomuto Zápisu do deseti pracovních dnů od doručení Zápisu a ve stejné lhůtě předloží toto stanovisko k projednání Oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele následně určí závaznou lhůtu pro Poskytovatele k odstranění zjištěných nedostatků a současně rozsah potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
- 16.5 Poskytovatel je dále povinen:

- 16.5.1 dodržovat při poskytování Plnění příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Poskytovateli Objednatelem, resp. platné řídicí dokumentace Objednatele či její části anebo platné řídicí dokumentace, k jejímuž dodržování se Objednatel zavázal, pokud byl Poskytovatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Poskytovateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Poskytovateli na sdílené úložiště aj.). V případě provedených změn v bezpečnostní dokumentaci KII / VIS (dle relevance), bude Poskytovatel informován. Poskytovatel je povinen řídit se novým obsahem bezpečnostní dokumentace KII / VIS (dle relevance) od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován. Poskytovatel se dále zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a VoKB, a to minimálně po dobu poskytování plnění dle podmínek této Smlouvy;
- 16.5.2 informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech a bezpečnostních událostech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním dle této Smlouvy. Kybernetická bezpečnostní událost je definována v ustanovení § 7 odst. 1 ZoKB a kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB;
- 16.5.3 informovat neprodleně Objednatele o změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k plnění dle této Smlouvy.
- 16.6 Poskytovatel je při poskytování Plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Poskytovateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
- 16.7 Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s daty pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VoKB a dalšími souvisejícími právními předpisy.
- 16.8 Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele zaevidované v seznamu oprávněných osob, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
- 16.9 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může určit typ, rozsah, strukturu formát dat, které Poskytovatel předá Objednateli; nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak, budou zákaznická data Poskytovatelem předána ve strukturovaném, běžně používaném, strojově čitelném a interoperabilním formátu. Objednatel určí lhůty k předání nebo zpřístupnění zákaznických dat a také dobu, po kterou budou případně data uschovány Poskytovatelem po ukončení Smlouvy.
- 16.10 Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové.
- 16.11 Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele.
- 16.12 Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.
- 16.13 Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakémkoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům bude realizován s využitím zařízení Objednatele. V případě, že Objednatel povolí Poskytovateli přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům Objednatele ze zařízení Poskytovatele, musí veškerá tato zařízení Poskytovatele splňovat příslušné bezpečnostní standardy Objednatele.

- 16.14 Poskytovatel se během poskytování Plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.
- 16.15 Poskytovatel se zavazuje plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoliv dalších nosičů dat) dle přílohy č. 4 VoKB. Specifické provozní údaje, tedy bezpečnostní a provozní logy, včetně jejich záloh, budou vymazány v prostředí služby uplynutím lhůty platné pro IS KII. Výmaz zákaznických dat a specifických provozních údajů bude proveden způsobem znemožňujícím jejich obnovení forenzními postupy. Poskytovatel provádí bezpečnou likvidaci kryptografických klíčů, které šifrují zákaznický obsah v úložištích, v souladu s vyhláškou o kybernetické bezpečnosti.
- 16.16 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovou řídicí dokumentací Objednatele seznámen).
- 16.17 Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.
- 16.18 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.
- 16.19 Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy.
- 16.20 Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky Objednatele na řízení kontinuity činností.
- 16.21 Poskytovatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle této Smlouvy vzniknou v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, se zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, s provedeným auditem kybernetické bezpečnosti či užitím definovaných bezpečnostních opatření, jsou plně k jeho tíži.
- 16.22 Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 11 ZoKB. Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) Objednateli uloží povinnost zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká – li se toto, jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost k zajištění uložených povinností.

XVII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 17.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. IV odst. 4.3, a/nebo čl. VI odst. 6.5 (ve smyslu nedodržení termínů stanovených Objednávkou), a/nebo čl. VI odst. 6.6 pododst. 6.6.4, a/nebo čl. VII odst. 7.5 (ve smyslu nedodržení termínů stanovených Objednávkou), a/nebo čl. XIV odst. 14.7 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 700 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 17.2 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou závazně Oprávněnou osobou Objednatele v souladu s čl. XVI odst. 16.4 pododst. 16.4.2 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý započatý den prodlení.

- 17.3 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. V odst. 5.4 a/nebo odst. 5.6 Smlouvy ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 17.4 V případě porušení některé z povinností stanovené v čl. I odst. 1.2 pododst. 1.2.11 a/nebo pododst. 1.2.12 a/nebo pododst. 1.2.13 a/nebo pododst. 1.2.14, a/nebo čl. III odst. 3.17, a/nebo čl. VIII odst. 8.20, a/nebo čl. IX odst. 9.1 pododst. 9.1.11 a/nebo pododst. 9.1.15, a/nebo čl. XI odst. 11.1 a/nebo odst. 11.2 a/nebo odst. 11.3, a/nebo čl. XII, a/nebo čl. XIII odst. 13.8, a/nebo čl. XVIII odst. 18.13, a/nebo čl. XIX odst. 19.10 Smlouvy ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 17.5 V případě porušení některé z povinností v čl. X odst. 10.1 a/nebo odst. 10.2 a/nebo odst. 10.3 a/nebo odst. 10.6, a/nebo čl. XVI Smlouvy ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 17.6 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. IX odst. 9.1 pododst. 9.1.18 Smlouvy ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 17.7 V případě nedodržení některého z parametrů dostupnosti dohodnutého v rámci poskytování Provozní podpory dle Přílohy č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši stanovené v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 17.8 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaných časů pro odstranění závad v rámci Provozní podpory stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši stanovené v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 17.9 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 17.10 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XV této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 17.11 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 17.12 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 17.13 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 30 000 000 Kč.
- 17.14 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- 17.15 Zaplacení smluvní pokuty nezbujuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou

XVIII. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 18.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“), do uplynutí 60 měsíců od zahájení poskytování Provozní podpory v souladu se Smlouvou, tj. od data uvedeného v Protokolu o Převzetí AM AISG podepsaného oběma Smluvními stranami bez výhrad.
- 18.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.

- 18.3 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v případě podání výpovědi za strany Objednatele 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 9 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli.
- 18.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- 18.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- 18.5.1 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
 - 18.5.2 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
 - 18.5.3 prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů;
 - 18.5.4 opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
 - 18.5.5 jakékoliv jiné porušení povinnosti Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - 18.5.6 skutečnost, že Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení pro porušení právních předpisů, jichž se dotýká ujednání dle čl. I odst. 1.2.10 Smlouvy, a k němuž došlo při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním;
 - 18.5.7 prohlášení Poskytovatele dle čl. I odst. 1.12 pododst. 1.2.11 Smlouvy o neexistenci významného vztahu k Ruské federaci se ukáže jako nepravdivé;
 - 18.5.8 prohlášení Poskytovatele dle čl. I odst. 1.12 pododst. 1.2.12 Smlouvy se ukáže jako nepravdivé.
- 18.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatel ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 18.7 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- 18.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - 18.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - 18.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
 - 18.7.4 dojde ke střetu zájmů, přičemž za střet zájmů se zde rozumí skutečnost, že Poskytovatel je obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
 - 18.7.5 dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „ZOK“), či ekvivalentní postavení;

- 18.7.6 opakované porušení (tj. nejméně dvakrát po dobu účinnosti Smlouvy) povinnosti stanovené v čl. XIX odst. 19.22 Smlouvy.
- 18.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- 18.9 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, již se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 18.10 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 18.11 Objednatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- 18.12 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že platnost nebo účinnost Smlouvy není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Objednávky a zároveň platnost a účinnost Objednávky uzavřených do konce účinnosti Smlouvy není nijak závislá na platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 18.13 V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel postupem stanoveným pro plnění Rozvojových činností, tj. na základě požadavku Objednatele, povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelům určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelům určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem Plnění byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Plnění dle této Smlouvy na nového poskytovatele Plnění. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelům nebo Objednatelům určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:
- 18.13.1 šest měsíců před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;
- 18.13.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma Smluvními stranami;
- 18.13.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
- 18.13.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Plnění dle Smlouvy;
- 18.13.5 v období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.

- 18.14 Výše uvedené termíny v odst. 18.13 neplatí v případě, pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.
- 18.15 Cena za Exit bude Objednatelem vypočtena na základě Ceny za Rozvojové činnosti, kdy bude předem Objednatelem stanoven maximální počet člověkodní za provedení činností souvisejících s Exit plánem.
- 18.16 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu újmy, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XV, práva vyplývající z čl. XI a čl. XII Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:
- 19.1.1 Objednatel:
Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: ag5uunk
- 19.1.2 Poskytovatel
Název: [DOPLNÍ DODAVATEL]
Adresa: [DOPLNÍ DODAVATEL]
K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele
Datová schránka: [DOPLNÍ DODAVATEL]
- 19.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 19.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy, změn nebo ukončení Objednávek a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:
- 19.3.1 Oprávněnou osobou Objednatele je:
Jméno: Ing. Tereza Fialová
E-mail: tereza.fialova@spcss.cz
Telefon: +420 775 410 321
Jméno: Mgr. Petra Nespěšná
E-mail: petra.nespesna@spcss.cz
Telefon: +420 737 921 583
- 19.3.2 Oprávněnou osobou Poskytovatele je:
Jméno: [DOPLNÍ DODAVATEL]
E-mail: [DOPLNÍ DODAVATEL]

Telefon: [DOPLNÍ DODAVATEL]

[DOPLNÍ DODAVATEL počet Oprávněných osob Poskytovatele dle potřeby, maximálně však tři osoby]

- 19.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 19.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 19.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu, a příp. veškeré Objednávky, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 19.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva a Objednávky se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.
- 19.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 19.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 19.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 19.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 19.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 19.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- 19.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění vč. Opatření, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 19.15 Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

- 19.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 19.17 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.
- 19.18 Každá ze Smluvních stran prohlašuje:
- 19.18.1 že se nepodílí a ani v minulosti nepodílela na páchání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění (dále jen „ZTOPO“);
 - 19.18.2 že zavedla potřebná opatření, aby nedošlo ke spáchání trestného činu v jakékoli formě, který by jí mohl být přičten podle ZTOPO;
 - 19.18.3 že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců, aby nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník;
 - 19.18.4 že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu;
 - 19.18.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, např. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.
- 19.19 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že nebude tolerovat jednání, které by mohlo naplňovat skutkové podstaty korupčních trestných činů, zejména trestných činů přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.
- 19.20 V této souvislosti se Smluvní strany zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle odst. 19.17 až 19.21 tohoto článku Smlouvy a mohlo by souviset s plněním této Smlouvy nebo s jejím uzavíráním.
- 19.21 Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy zásady, hodnoty a cíle druhé smluvní strany a zavazují se v co nejširším možném rozsahu (pokud to povaha jednotlivých ustanovení umožňuje) tyto zásady a hodnoty dodržovat, a to na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této Smlouvy.
- 19.22 Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění Smlouvy v souladu s Etickým kodexem Objednatele dostupným na webových stránkách: www.spcss.cz a rovněž se všemi jeho případnými aktualizacemi zveřejněnými po dobu účinnosti Smlouvy na předmětné webové adrese a dodržovat a respektovat veškerá pravidla uvedená v Etickém kodexu.
- 19.23 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

19.24 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Katalogový list 001 Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS
- Příloha č. 2 – Dokumentace AM AISG
- Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů
- Příloha č. 4 – Vzorů protokolů a formulářů
- Příloha č. 5 – Složení Realizačního týmu

Za Objednatele:

V Praze dne dle el. podpisu

Za Poskytovatele:

V [DOPLNÍ DODAVATEL] dne dle el. podpisu

Mgr. Jakub Richter

1. zástupce generálního ředitele

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

[titl., jméno, příjmení – DOPLNÍ DODAVATEL]

[funkce – DOPLNÍ DODAVATEL]

[název DODAVATEL – DOPLNÍ DODAVATEL]

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 – Rozsah a způsob poskytování Služeb

Obsah

1	Období poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS	33
2	Režim poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS.....	33
3	Rozsah Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS.....	33
4	Popis rozsahu Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS.....	34
4.1	Popis rozsahu Služby podpory provozu DWH AM AISG.....	34
4.1.1	Poskytování podpory DWH AM AISG	34
4.1.2	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti DWH AM AISG.....	37
4.1.3	Správa dokumentace DWH AM AISG.....	37
4.2	Popis rozsahu Služby podpory provozu SSRS	38
4.2.1	Poskytování podpory SSRS.....	38
4.2.2	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti SSRS	40
4.2.3	Správa dokumentace SSRS	40
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS ..	41
5.1	Technická specifikace SLA.....	41
5.2	Kategorizace servisních hlášení.....	41
5.2.1	Servisní hlášení typu „incident“ pro DWH AM AISG	42
5.2.2	Servisní hlášení typu „incident“ pro SSRS.....	42
5.2.3	Ostatní servisní hlášení.....	42
5.3	Parametry SLA	42
5.3.1	Parametry SLA pro Službu podpory provozu DWH AM AISG.....	42
5.3.2	Parametry SLA pro Službu podpory provozu SSRS	43
6	Smluvní pokuty	44
6.1	Smluvní pokuty pro Službu podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS	44
7	Požadovaná součinnost od Objednatele	46

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Poskytování podpory DWH AM AISG.....	34
Tabulka č. 2	Seznam činností v oblasti bezpečnosti.....	37
Tabulka č. 3	Seznam činností správy dokumentace	37
Tabulka č. 4	Poskytování podpory SSRS	38
Tabulka č. 5	Seznam činností v oblasti bezpečnosti.....	40
Tabulka č. 6	Seznam činností správy dokumentace	41
Tabulka č. 7	Definice pojmů	41
Tabulka č. 8	Kategorizace incidentů pro DWH AM AISG.....	42
Tabulka č. 9	Kategorizace incidentů pro SSRS	42
Tabulka č. 10	Ostatní typy servisních hlášení	42
Tabulka č. 11	Maximální doba servisní odezvy.....	42
Tabulka č. 12	Maximální doba vyřešení incidentu.....	43
Tabulka č. 13	Požadovaná roční dostupnost	43
Tabulka č. 14	Maximální doba servisní odezvy.....	43
Tabulka č. 15	Maximální doba vyřešení incidentu.....	43
Tabulka č. 16	Požadovaná roční dostupnost	44
Tabulka č. 17	Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů.....	45

KATALOGOVÝ LIST 001 Služby podpora provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

1 Období poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

Služba podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS je složena ze dvou částí, a to:

- Služba podpory provozu aplikace Datového skladu AM AISG (dále jen „**DWH AM AISG**“) a
- Služba podpory provozu aplikace SQL Server Reporting Services pro reporty AM AISG (dále jen „**SSRS**“)

podle tohoto Katalogového listu (dále též společně „**Služby**“ nebo samostatně „**Služba**“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu DWH AM AISG a SSRS).

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS	Od termínu uvedeného v Protokolu o Převzetí AM AISG
Ukončení poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS	Do okamžiku ukončení Účinnosti Smlouvy

Službu podpory provozu DWH AM AISG a SSRS dle tohoto Katalogového listu lze ukončit dohodou Smluvních stran na základě dodatku, postupem dle Smlouvy.

2 Režim poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

Služba podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS bude poskytována v následujícím Režimu:

Režim poskytování Služeb	Doba poskytování Služeb
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba AM AISG	24x7 mimo plánované odstávky

V Běžné provozní době je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS specifikované v tomto KL.

V Běžné provozní době s přesahem je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 5, poskytování činností dle Plánu odstávek.

Poskytování činností tvořících Služby může být vykonáváno též v Rozšířené provozní době podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS.

3 Rozsah Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS.

Poskytovatel bude Služby poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s Objednatel, tak aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Služeb.

4 Popis rozsahu Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

4.1 Popis rozsahu Služby podpory provozu DWH AM AISG

Název služby	Poskytování podpory provozu DWH AM AISG
--------------	---

Obsahem Služby podpory provozu DWH AM AISG je zajištění podpory DWH AM AISG, činnosti součinnosti v oblasti bezpečnosti DWH AM AISG a správa dokumentace DWH AM AISG. Služba podpory provozu DWH AM AISG se dělí na následující oblasti.

Informace k Odpovědnosti:

O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Definice pojmu Drobná změna: Drobnou změnou se rozumí zejména změny v systému, které nemění základní funkce či design systému. Jedná se pouze o drobné změny základních parametrů, úpravy monitoringu nebo správa uživatelů, které zajišťují zachování poskytování služby v požadovaném rozsahu.

Drobné změny mohou nastat jako součást řešení incidentů, požadavků, problémů, ošetření rizik nebo pravidelných a preventivních činností.

Řízením drobných změn je rozuměn proces realizace drobných změn a jejich evidence v Service Desku (včetně procesu jejich schvalování). Všechny drobné změny musí být schváleny Objednatelem, a to buď:

- Ve standardním režimu – drobné změny jsou identifikovány a schvalovány v rámci pravidelných schůzek k Plnění nebo vyžádány Oprávněnou osobou jedné smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny Oprávněnou osobou druhé smluvní strany.
- V režimu urgentní změny – mohou to být záplaty, které řeší probíhající závažný incident služby, ale také např. neplánované restarty služeb, jako reakce na mimořádnou událost v rámci Provozní podpory. Jsou nasazovány ve zrychleném režimu a k jejich nasazení stačí ústní schválení Oprávněné osoby Objednatele. Urgentní změny jsou zpětně evidovány v ServiceDesku SPCSS, s odkazem na číslo incidentu a popisem průběhu, resp. úspěšnosti nasazení.

Podmínkou schválení drobných změn je jejich otestování na testovacím prostředí. Pokud to není možné z technických nebo časových důvodů, rozhoduje o nasazení drobné změny do produkčního prostředí Oprávněná osoba Objednatele.

4.1.1 Poskytování podpory DWH AM AISG

Součástí činností Poskytování podpory DWH AM AISG je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 1 Poskytování podpory DWH AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Pravidelné činnosti podpory DWH AM AISG – běžné			
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro DWH	Průběžně	O	S
Provádění rutinních kontrol DWH AM AISG a monitorování procesů DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Standardní monitoring uživatelských funkcí dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro DWH	Průběžně	O	S
Standardní aktivity administrace dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro DWH	Průběžně	O	S
Monitorování stavu DWH, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Posouzení a kontrola nastavení parametrů DWH AM AISG, drobné změny konfigurace	Průběžně	O	S
Návrh a realizace drobných změn DWH AM AISG vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	O	S
Návrhy na úpravy monitoringu DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Realizace úprav monitoringu DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Kontrola stavu zpracování balíčků nahraných do DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Zpracování požadavků provozovatelů při nestandardním procesu přijímání balíčků do DWH AM AISG	Dle servisního požadavku	O	S
Kontrola vytíženosti DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Kontrola, řešení a optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení a řešení nestandardních stavů při jejich běhu	Průběžně	O	S
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž DWH AM AISG nebo vyžadují restart DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování v DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Standardní aktivity administrace databází dle postupů doporučených výrobcem v souladu s nastavením prostředí DWH AM AISG	Průběžně	S	O
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází DWH AM AISG a virtualizaci	Dle servisního požadavku	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AM AISG	Dle servisního požadavku	O	S
Zpracování požadavku na opravu věcných chyb v automatizovaném výstupu v souladu s vyhláškou na straně DWH AM AISG	Dle servisního požadavku	O	S
Kontrola, řízení a provádění procesu mazání dat z DWH AM AISG dle Dokumentace AM AISG	Čtvrtletně	O	S
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu DWH AM AISG	Měsíčně	S	O
Zpracování dílčích vstupů do měsíční zprávy za DWH AM AISG	Měsíčně	O	S
Procesy generování datamartů a archivace datamartů dle Dokumentace AM AISG	Dle Plánu přepočtu datamartů	O	S
Údržba a aktualizace Plánu přepočtu datamartů DWH AM AISG	Průběžně	S	O

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Příprava a řízení odstávek DWH AM AISG a zajištění aktivit v rámci odstávek DWH AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	O
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Testování a ověřování stavu DWH AM AISG po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů SW produktů doporučených výrobcí všech komponent DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Příprava Plánu odstávek pro všechny komponenty DWH AM AISG (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování, updaty, upgrady SW produktů, aplikační změny a další změny komponent DWH AM AISG zveřejňované výrobcem komponenty)	Průběžně	S	O
Implementace patchů, updatů a upgradů SW produktů na všech komponentách DWH AM AISG ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Nastavení a úpravy parametrů všech částí DWH AM AISG komponent po patchování, updatech a upgradech SW produktů	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Činnost aplikační podpory spočívající v testování DWH AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování balíčků v DWH AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Zvýšená úroveň aplikační podpory DWH AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro DWH na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Oprava vad a řešení incidentů DWH AM AISG a oprava vad dokumentace DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle servisního požadavku	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Identifikace, analýza a řešení problémů DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle servisního požadavku	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících s DWH AM AISG	Dle servisního požadavku	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti pro podporu Playgroundu, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.1.2 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti DWH AM AISG

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti všech modulů DWH AM AISG.

Tabulka č. 2 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/integrační/zátěžové/ bezpečnostní/DR testy	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle servisního požadavku	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti pro podporu Playgroundu, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.1.3 Správa dokumentace DWH AM AISG

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP SPCSS.

Tabulka č. 3 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Správa Dokumentace AM AISG pro DWH	Průběžně	O	S
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro DWH v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchováním, updatem a upgradem SW produktů DWH AM AISG	Průběžně	O	S
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů DWH AM AISG	Průběžně	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti pro podporu Playground, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2 Popis rozsahu Služby podpory provozu SSRS

Název služby	Služba podpora provozu SSRS
--------------	-----------------------------

Obsahem Služby podpory provozu SSRS je zajištění podpory SSRS, činnosti součinnosti v oblasti bezpečnosti SSRS a správa dokumentace SSRS. Služba podpory provozu SSRS se dělí na následující oblasti.

Informace k Odpovědnosti:

O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Definice pojmu Drobná změna: Drobnou změnou se rozumí zejména změny v systému, které nemění základní funkce či design systému. Jedná se pouze o drobné změny základních parametrů, úpravy monitoringu nebo správa uživatelů, které zajišťují zachování poskytování služby v požadovaném rozsahu.

Drobné změny mohou nastat jako součást řešení incidentů, požadavků, problémů, ošetření rizik nebo pravidelných a profylaktických činností.

Řízením drobných změn je rozuměn proces realizace drobných změn a jejich evidence v Service Desku (včetně procesu jejich schvalování). Všechny drobné změny musí být schváleny Objednatelem, a to buď:

- Ve standardním režimu – drobné změny jsou identifikovány a schvalovány v rámci pravidelných schůzek k Plnění nebo vyžádány Oprávněnou osobou jedné smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny Oprávněnou osobou druhé smluvní strany.
- V režimu urgentní změny – mohou to být záplaty, které řeší probíhající závažný incident služby, ale také např. neplánované restarty služeb, jako reakce na mimořádnou událost v rámci Provozní podpory. Jsou nasazovány ve zrychleném režimu a k jejich nasazení stačí ústní schválení Oprávněné osoby Objednatele. Urgentní změny jsou zpětně evidovány v ServiceDesku SPCSS, s odkazem na číslo incidentu a popisem průběhu, resp. úspěšnosti nasazení.

Podmínkou schválení drobných změn je jejich otestování na testovacím prostředí. Pokud to není možné z technických nebo časových důvodů, rozhoduje o nasazení drobné změny do produkčního prostředí Oprávněná osoba Objednatele.

4.2.1 Poskytování podpory SSRS

Součástí činností Poskytování podpory SSRS je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 4 Poskytování podpory SSRS

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Pravidelné činnosti podpory SSRS– běžné			
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro SSRS	Průběžně	O	S
Provádění rutinních kontrol SSRS a monitorování procesů SSRS	Průběžně	O	S
Monitorování stavu SSRS, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	O	S
Posouzení a kontrola nastavení parametrů SSRS, drobné změny konfigurace	Průběžně	O	S
Návrh a realizace drobných změn SSRS vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	O	S
Návrhy na úpravy aplikačního monitoringu SSRS	Průběžně	S	O
Realizace úprav monitoringu SSRS	Průběžně	S	O
Kontrola vytíženosti, přístupů uživatelů k reportům SSRS	Čtvrtletně	S	O

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe SSRS	Průběžně	S	O
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž SSRS	Průběžně	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	O	S
Řešení výkonových problémů SSRS	Průběžně	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází SSRS a virtualizaci	Dle servisního požadavku	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AM AISG	Dle servisního požadavku	O	S
Poskytnutí dílčích vstupů do měsíční Zprávy za SSRS	Měsíčně	S	O
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Příprava a řízení odstávek SSRS a zajištění aktivit v rámci odstávek SSRS	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	O
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Testování a ověřování stavu SSRS po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů doporučených výrobcem SSRS	Průběžně	S	O
Příprava Plánu odstávek pro SSRS (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování, updaty, upgrady, aplikační změny)	Průběžně	S	O
Implementace patchů, updatů a upgradů na SSRS ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	O
Nastavení a úpravy parametrů SSRS po patchování, updatech a upgradech.	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Činnost aplikační podpory spočívající v testování SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Řešení výkonových problémů a optimalizace SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Zvýšená úroveň aplikační podpory SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Oprava vad SSRS a vad Dokumentace AM AISG pro SSRS	Průběžně	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle servisního požadavku	O	S
Identifikace, analýza a řešení problémů SSRS	Průběžně	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle servisního požadavku	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik SSRS	Průběžně	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle servisního požadavku	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících se SSRS	Dle servisního požadavku	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2.2 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti SSRS

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti SSRS.

Tabulka č. 5 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/ integrační/zátěžové/ bezpečnostní /DR testy	Průběžně, dle Plánu odstávek	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle servisního požadavku	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2.3 Správa dokumentace SSRS

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP SPCSS.

Tabulka č. 6 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost	
		Poskytovatel	Objednatel
Správa Dokumentace AM AISG pro SSRS	Průběžně	O	S
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro SSRS v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchováním, updatem a upgradem SSRS	Průběžně	O	S
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů SSRS	Průběžně	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v tabulce v tomto pododstavci jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

5.1 Technická specifikace SLA

Tabulka č. 7 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Doba servisní odezvy	Dobou servisní odezvy je míněno časové období od přidělení nového záznamu v Service Desku SPCSS příslušné řešitelské skupině do doby přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se).
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen přijmout nový záznam na řešení. Maximální doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby servisní odezvy nezapočítává.
Doba vyřešení incidentu	Dobou vyřešení incidentu je míněno časové období ve stanovené době od přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se) do doby vyřešení incidentu (stav: Vyřešeno). Ve sporných případech se budou stavy a lhůty vyřešení incidentů ověřovat.
Maximální doba vyřešení incidentu	Maximální dobou vyřešení incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident. Maximální doba vyřešení incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby vyřešení incidentu nezapočítává.
Maintenance Windows	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozních služeb, který se nekvalifikuje jako incident a jehož doba trvání se nezapočítává do roční nedostupnosti AM AISG. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Řešení všech incidentů, jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena a označena, že je mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS.

O úvodní kategorizaci incidentu rozhoduje jeho zadavatel. Na základě vyhodnocení rozsahu a závažnosti

incidentu může být úvodní kategorizace upravena.

5.2.1 Servisní hlášení typu „incident“ pro DWH AM AISG

Tabulka č. 8 Kategorizace incidentů pro DWH AM AISG

Incident kategorie A	DWH AM AISG není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům/provozovatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	DWH AM AISG je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele, uživatelů nebo provozovatelů.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služby.

5.2.2 Servisní hlášení typu „incident“ pro SSRS

Tabulka č. 9 Kategorizace incidentů pro SSRS

Incident kategorie A	SSRS není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jeho uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	SSRS je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele nebo uživatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služby.

5.2.3 Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 10 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: - požadavek na informaci, - požadavek na podporu, - požadavek na změnu, - porucha.

5.3 Parametry SLA

5.3.1 Parametry SLA pro Službu podpory provozu DWH AM AISG

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Produkčního prostředí:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem,
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Playground prostředí:

- kategorie A, B a C v Běžné provozní době

Tabulka č. 11 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí DWH AM AISG	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C

Produkční	2	4	15
Playground	4	9	15

Tabulka č. 12 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí DWH AM AISG	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	8,5	28	70
Playground	15	39	99

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované Služby podpory provozu DWH AM AISG jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstavky.

Maximální počet incidentů kategorie A na Produkčním prostředí DWH AM AISG za rok: 3

Tabulka č. 13 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí DWH AM AISG	Dostupnost DWH AM AISG
Produkční	99,0 %
Playground	95,5 %

Dostupnost Produkčního prostředí DWH AM AISG je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Dostupnost Playground prostředí DWH AM AISG je poměrná část Běžné provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost DWH AM AISG způsobená aplikační závadou Produkčního prostředí DWH AM AISG nebo Playground prostředí DWH AM AISG se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti kteréhokoliv prostředí pro koncové uživatele/provozovatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele/provozovatele. V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti Produkčního nebo Playground prostředí DWH AM AISG pro koncové uživatele/provozovatele, počítá se nedostupnost Služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

5.3.2 Parametry SLA pro Službu podpory provozu SSRS

Poskytovatel je povinen řešit incidenty:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem,
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Tabulka č. 14 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí SSRS	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	2	4	15

Tabulka č. 15 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí SSRS	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	9	28	70

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované Služby podpory provozu SSRS jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 hodin a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstavky.

Maximální počet incidentů kategorie A na Produkčním prostředí SSRS za rok: 3

Tabulka č. 16 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí SSRS	Dostupnost SSRS
Produkční	99,0 %

Dostupnost Produkčního prostředí SSRS je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost SSRS způsobená aplikační závadou prostředí SSRS se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti Produkčního prostředí pro koncové uživatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele. V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti Produkčního prostředí pro koncové uživatele/provozovatele, počítá se nedostupnost Služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

6 Smluvní pokuty

6.1 Smluvní pokuty pro Službu podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na Produkčním / Playground prostředí DWH AM AISG a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na Produkčním prostředí DWH AM AISG je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu.

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na Produkčním prostředí SSRS a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na Produkčním prostředí SSRS je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu.

Tabulka č. 17 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru Služby v % z měsíční ceny včetně DPH Služby podpora provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS	Max. výše smluvní pokuty za všechny incidenty dané kategorie v jednotlivých prostředích za vyhodnocované období v % z měsíční ceny včetně DPH Službu podpora provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS	Způsob výpočtu
Doba vyřešení incidentu kategorie A Produkčního prostředí DWH AM AISG	1,5	40	za každých započatých 15 minut nad povolený limit nedostupnosti nebo doby vyřešení incidentu
Doba vyřešení incidentu kategorie B Produkčního prostředí DWH AM AISG	0,75	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C Produkčního prostředí DWH AM AISG	0,2	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A Playground prostředí DWH AM AISG	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie B Playground prostředí DWH AM AISG	0,2	5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C Playground prostředí DWH AM AISG	0,1	1,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A Produkčního prostředí SSRS	0,5	12	
Doba vyřešení incidentu kategorie B Produkčního prostředí SSRS	0,2	5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C Produkčního prostředí SSRS	0,05	1	

V případě porušení SLA roční dostupnosti Produkčního prostředí DWH AM AISG má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 24 400 Kč včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě porušení SLA roční dostupnosti Playground prostředí DWH AM AISG má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A produkčního prostředí DWH AM AISG má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 24 400 Kč včetně DPH za každý incident.

V případě porušení SLA roční dostupnosti Produkčního prostředí SSRS má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A Produkčního prostředí SSRS má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč včetně DPH za každý incident.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu AM AISG pro DWH AM AISG a SSRS a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 2 – Dokumentace AM AISG

V této příloze je uvedena specifikace dokumentů Dokumentace AM AISG AM AISG. Aktualizace Dokumentace AM AISG AM AISG je součástí poskytování Provozní podpory za podmínek stanovených Smlouvou.

1. Instalační příručka DWH AM AISG
2. Technická dokumentace vstupních kontrol a uložení dat Aplikace DWH
3. Technická dokumentace analýz a reportů Aplikace DWH
4. Dokumentace Provozní příručka DWH
5. Generování a archivace DTM
6. Plánování přepočtu DTM
7. Business proces mazání dat DWH
8. Datamarty
9. Validace
10. Technický projekt AM AISG
11. Bezpečnostní dohled AM AISG
12. Dokumentace Mazání dat z DWH

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 4 – Vzorů protokolů a formulářů

Seznam vzorů protokolů a formulářů obsažených v této příloze:

1. Zpráva o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora
2. Nabídka
3. Objednávka
4. Akceptační protokol
5. Protokol o Převzetí AM AISG
6. Výkaz Konzultací

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVANÉ SLUŽBY PROVOZNÍ PODPORA

Období Provozní podpory (dále jen „Období“)	[bude doplněno – Zahájení poskytování Provozní podpory]						
	[bude doplněno – Ukončení poskytování Provozní podpory]						
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]						
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]						
Vypracoval	[bude doplněno]						
POPIS ROZSAHU POSKYTOVANÉ PROVOZNÍ PODPORY							
Požadavky, které byly v reportovaném období řešeny/vyřešeny							
ID tiketu	Kategorie dle Katalogového listu	Kategorie dle SD SPCSS	Popis dle SD SPCSS	KL/Prostředí/Část služeb	Založení	Vyřešení	ID tiketu
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Detailní popis		[bude doplněno]					
Odborné konzultace dle odst. 3.5 Smlouvy							
Datum	Náplň				Počet člověkohodin		
[bude doplněno]	[bude doplněno]				[bude doplněno]		
Počet převedených člověkohodin za Období					[bude doplněno]		
Počet nedočerpaných člověkohodin za minulé období					[bude doplněno]		
ŘEŠENÍ INCIDENTŮ							
Incidenty, které byly v reportovaném období řešeny/vyřešeny							

ID tiketu	Kategorie dle Katalogového listu	Kategorie dle SD SPCSS	Popis dle SD SPCSS	KL/Prostředí/Část služeb	Založení	Vyřešení	Porušení SLA
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Detailní popis		[bude doplněno]					
SERVISNÍ ZÁSAHY, PROVOZNÍ ZMĚNY A TESTOVÁNÍ							
ID tiketu	Stručný název			Stav	KL/Prostředí / Část služeb	Termín	Odstávka PROD
[bude doplněno]	[bude doplněno]			[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
DOSTUPNOST							
Část AM AISG		Dostupnost					
		v %		Výpadek v minutách		Provozní doba	
		SLA roční	Realita	SLA roční(orientační)	Realita	SLA	Realita(minuty)
Katalogový list 001 – DWH AM AISG – Produkční		[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Katalogový list 001 – DWH AM AISG – Playground		[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Katalogový list 001 – SSRS – Produkční		[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Realizované schválené odstávky na produkčním/playground prostředí ve vykazovaném období včetně mimořádných							
[bude doplněno].							
Výpadky (Incidenty kat. A) na produkčním / playground prostředí ve vykazovaném období							
ID	Výpadek	KL / Část služeb	Počátek	Konec	Délka		
[bude doplněno].	[bude doplněno].	[bude doplněno].	[bude doplněno].	[bude doplněno].	[bude doplněno].		
PŘEHLED OMEZENÍ DOSTUPNOSTI							

Část AM AISG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
KL001 – DWH AM AISG – Produkční																															
KL001 – DWH AM AISG – Playground																															
KL001 – SSRS – Produkční																															
Legenda		dostupné																													
		plánovaná odstávka																													
		výpadek (nedostupnost)																													
		mimořádná odstávka																													
PROBLÉMY A RIZIKA																															
Viz registr problémů a rizik v Příloze.																															
SMLUVNÍ POKUTY																															
[Za Období Provozní podpory nedošlo k porušení SLA. Na základě výše uvedených skutečností navrhuje Službu Provozní podpora za Období Provozní podpory akceptovat bez sankcí. / Za Období Provozní podpory došlo k následujícím porušení SLA: [bude doplněno].																															
ZÁVĚRY K POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY																															
☐	je akceptováno bez výhrad																														
☐	je akceptováno s výhradou																														
☐	není akceptováno																														
SEZNAM PŘÍLOH																															
P. č.	Název přílohy																														
1	Registr problémů a rizik																														
2	[bude doplněno].																														
SCHVALOVACÍ DOLOŽKA																															
Jméno a příjmení								Organizace												Datum a podpis											

[bude doplněno]	SPCSS	[bude doplněno]
[bude doplněno]	[Poskytovatel – bude doplněno]	[bude doplněno]

NABÍDKA			
Číslo Nabídky	[bude doplněno – XX/YYYY]		
Předmět Nabídky	[bude doplněno]		
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]		
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]		
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]
Specifikace rozsahu služby Rozvojové činnosti			
Termín (datum a čas) poskytnutí služby Rozvojové činnosti			
[bude doplněno]			
Detailní popis poskytnutí služby Rozvojové činnosti			
[bude doplněno]			
Požadavek Poskytovatele na součinnost třetích stran			
[bude doplněno]			
Vyjádření k Požadavku			
[bude doplněno]			
Odhad pracnosti poskytované služby Rozvojové činnosti			
Popis	Počet člověkodů	Cena za 1 člověkod [Kč]	Cena celkem bez DPH [Kč]
<i>popis jednotlivých aktivit včetně pracnosti</i>	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
<i>* počet řádku bude přidán dle potřeby</i>	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Celkem	[bude doplněno]	---	[bude doplněno]
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]	SPCSS	[bude doplněno]	
[bude doplněno]	[Poskytovatel – bude doplněno]	[bude doplněno]	

OBJEDNÁVKA OBJYYYYXXX

číslo

č. j.

vystavena dne

[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]

Objednatel		Poskytovatel			
Název	[BUDE DOPLNĚNO]	Název	[BUDE DOPLNĚNO]		
Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO]	Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO]		
IČO	[BUDE DOPLNĚNO]	IČO	[BUDE DOPLNĚNO]		
DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]	DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]		
Vystavil	[BUDE DOPLNĚNO]	Rámcová smlouva	[BUDE DOPLNĚNO]		
Na základě	[BUDE DOPLNĚNO]	Nabídka	[BUDE DOPLNĚNO]		
Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]	Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]		
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]	Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]		
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]	E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]		
Název plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Objednatel objednává od Poskytovatele následující položky:					
P. č.	Popis	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO] ROZVOJOVÉ ČINNOSTI NEBO KONZULTACE	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	0,00 Kč
Celkem					0,00 Kč
Specifikace plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Termín plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Místo plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Poznámka	[BUDE DOPLNĚNO]				
Za Objednatele			Za Poskytovatele		
Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]	Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]		
Datum a podpis		Datum a podpis			

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL				
Předmět	[bude doplněno]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
<i>Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytované služby Rozvojové činnosti</i>				
Připomínky Objednatele				
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytované služby Rozvojové činnosti</i>				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]		SPCSS	[bude doplněno]	
[bude doplněno]		[Poskytovatel – bude doplněno]	[bude doplněno]	

PROTOKOL O PŘEVZETÍ AM AISG				
Předmět	[bude doplněno]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
[předmět Převzetí AM AISG a převzetí Dokumentace AM AISG]				
Připomínky				
[připomínky k rozsahu a kvalitě Převzetí AM AISG]				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh				
P. č.	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
Termín zahájení poskytování Provozní podpory			[bude doplněno]	
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]		SPCSS	[bude doplněno]	
[bude doplněno]		[Poskytovatel – bude doplněno]	[bude doplněno]	

VÝKAZ KONZULTACÍ				
Období Konzultací	[měsíc/rok – bude doplněno]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Popis Konzultací		Počet člověkohodin		
[bude doplněno]		[bude doplněno]		
[bude doplněno]		[bude doplněno]		
Připomínky Objednatele				
<i>Připomínky ke Konzultacím</i>				
Závěry akceptace				
☐	je akceptováno bez výhrad			
☐	je akceptováno s výhradou			
☐	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh Výkazu Konzultací				
P. č.	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]		SPCSS	[bude doplněno]	
[bude doplněno]		[bude doplněno]	[bude doplněno]	

**Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory Analytického modulu AISG
a souvisejících služeb**

Příloha č. 5 – Složení Realizačního týmu

[Zadavatel před podpisem Smlouvy převezme dodavatelem vyplněnou přílohu č. 8 ZD]