Příloha č. 4b zadávací dokumentace ve veřejné zakázce

**„Rozšíření stávající bezpečnostní dohledové infrastruktury a zavedení nástrojů pro pokročilé řízení a monitoring identit III“**

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“ takto:

**Metropolnet, a.s.**

se sídlem: Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem

zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, sp.zn. B 1383

IČO / DIČ: 25439022 / CZ25439022

ID datové schránky: 5r4e67q

zastoupen ve věcech smluvních: Martin Konečný, předseda představenstva

 Ing. Jaroslav Novák, místopředseda představenstva

zastoupen ve věcech technických: Bc. David Vejsada

(dále jen jako „Objednatel“)

a

**[DOPLNÍ ÚČASTNÍK]**

se sídlem: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

zapsána v OR: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

IČO / DIČ: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Dodavatel je / není ve vztahu k plnění této Smlouvy plátcem DPH.

ID datové schránky: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

bankovní spojení: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

číslo účtu: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

zastoupen ve věcech smluvních: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

zastoupen ve věcech technických: [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

(dále jen jako „Dodavatel“)

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

# Preambule

Tato smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Rozšíření stávající bezpečnostní dohledové infrastruktury a zavedení nástrojů pro pokročilé řízení a monitoring identit III“uveřejněného ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem [DOPLNÍ ZADAVATEL] (dále jen „**Veřejná zakázka**“).

# Úvodní ustanovení

* 1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb provozní podpory (dále jen „**Smlouva**“) jako Smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

# Předmět Smlouvy

* 1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli poskytovat řádně a včas služby k předmětu plnění dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledku Veřejné zakázky. Předmět plnění této Smlouvy o dílo přitom zahrnuje HW a SW vč. souvisejících služeb (dále jen „**Hardware**“ nebo „**Programové vybavení**“) tak, aby Objednatel mohl Hardware a/nebo Programové vybavení řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto Smlouvou a zadávací dokumentací Veřejné zakázky (dále jen „**Výzva**“).
	2. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této Smlouvy poskytovat Objednateli k Hardware a Programovému vybavení služby údržby (maintenance) a provozní podpory dle jejich specifikací uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů. Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Objednateli s odbornou péčí profesionála a za podmínek této Smlouvy další služby k Programovému vybavení (služby rozvoje a úprav Programového vybavení) a to na základě požadavků Objednatele.
	3. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne následujícího po akceptaci plnění jako celku dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledku Veřejné zakázky (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále jen „Doba poskytování Služeb“) dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem (dále jen “SoD”) v souvislosti s předmětem plnění dle SoD, ne však později než od 1. 1. 2026.  Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v příloze č. 1 této Smlouvy poskytovat buď jako:
		1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v příloze č. 1 této Smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální služby**“); nebo jako
		2. služby vymezené v příloze č. 1 této Smlouvy poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“).
	4. Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli e-mail, telefonní číslo a adresu systému HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedeným v příloze č. 1 této Smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální služby, v jejichž specifikaci v příloze č. 1 této Smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v příloze č. 1 této Smlouvy.

Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této Smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno do 5 pracovních dnů. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této Smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen do 20 pracovních dnů. Není-li ve vymezení Služby v příloze č. 1 této Smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.

* 1. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Programového vybavení a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této Smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Hardware a Programového vybavení, vypnutí a restart Hardware a Programového vybavení a aktualizace Hardware a Programového vybavení. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
	2. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v příloze č. 1 této Smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 2.6. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně. Pokud Objednatel nereaguje na výzvu Poskytovatele k akceptaci řešení Požadavku po dobu 7 kalendářních dnů, je Požadavek považován za akceptovaný.
	3. Pokud ze specifikace Služby uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy a z přílohy č. 2 této Smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Programové vybavení, provede se akceptace této úpravy dle čl. 4 této Smlouvy, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
	4. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této Smlouvy považují za služby rozvoje (dále jen „**Služby rozvoje**“).
	5. Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě předchozích smluv s Objednatelem poskytnul Objednateli oprávnění k užití Programového vybavení, ledaže se strany této Smlouvy dohodnou jinak (dále jen „**Licence**“). Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.

# Akceptace úprav dodaného Hardware / ProgramovéHO vybavení

* 1. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, jakékoli úpravy, doplnění a/nebo výměny Hardware či úpravy Programového vybavení provedené na základě této Smlouvy jako Služby rozvoje, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této Smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
1. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel provede za přítomnosti Objednatele testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, sepíše o tom Poskytovatel písemný akceptační protokol, který Objednatel podepíše.
2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto čl. 4 odst. 1 písm. a. obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

# Doba a místo plnění Smlouvy

* 1. Služby budou poskytovány po dobu 60 měsíců ode dne následujícího po akceptaci plnění jako celku dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledku Veřejné zakázky.
	2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
1. po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
2. po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
3. po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
	1. Místem plnění Služeb je provozovna Objednatele nebo jeho klientů nebo Poskytovatele, ve které je instalován Hardware a/nebo implementována příslušná instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“), přičemž za provozovnu se pro účely této Smlouvy považuje jakýkoliv prostor Objednatele a/nebo jeho příspěvkových organizací, kde je provozováno Programové vybavení v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
	2. Objednatel umožňuje vzdálený přístup. Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený přístup povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele. Objednatel při posouzení takové žádosti postupuje dle své bezpečnostní dokumentace.
	3. Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně e-mailových adres a mobilních telefonních čísel) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně e-mailových adres a mobilních telefonních čísel) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.

# Cena za Služby

* 1. Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální služby**“) a činí:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za Paušální služby bez DPH:** | [DOPLNÍ DODAVATEL] |
| **DPH 21 %:** | [DOPLNÍ DODAVATEL] |
| **Cena za Paušální služby včetně DPH:**  | [DOPLNÍ DODAVATEL] |

Cena za Paušální služby tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb.

* 1. Cenové položky za výkony nad rámec podpory (služby rozvoje) (dále také „**Služby poskytované mimo paušál**“) se sjednávají v následujících výších:

|  |
| --- |
| **Sazba Služeb poskytovaných mimo paušál** |
| Cena za 1 hodinu práce bez DPH: | [DOPLNÍ DODAVATEL] |
| DPH 21 %: | [DOPLNÍ DODAVATEL] |
| Cena za 1 hodinu včetně DPH: | [DOPLNÍ DODAVATEL] |

Objednatel je oprávněn tyto služby po dobu trvání této Smlouvy nečerpat.

* 1. Ceny za Služby (Cena za Paušální služby i Cena za služby poskytované mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě jsou ujednány jako pevné a nejvýše přípustné, s výjimkami vyplývajícími z této Smlouvy, a zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:
* nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

Celková Cena za služby mimo paušál (Služby rozvoje) provedené na základě této Smlouvy a Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem nepřesáhne částku [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH.

* 1. Změna ceny je přípustná pouze při překročení meziroční míry inflace, přesněji pokud procentuální hodnota změny meziročního indexu vývoje cen za předchozí kalendářní rok publikovaná Českým statistickým úřadem (dále jen „index cen“), bude činit 3 % a více. V takovém případě bude poskytovatel oprávněn sjednanou cenu jednostranně změnit, a to v rozsahu maximálně odpovídajícím procentuálnímu meziročnímu růstu indexu cen.

Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu podle tohoto odstavce pouze jednou ročně s účinností od 1. března příslušného roku. O provedené úpravě sjednané ceny je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat, a to nejpozději do konce měsíce února příslušného kalendářního roku. Oznámení musí obsahovat rozdíl cen indexu, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Právo na uplatnění zvýšení ceny zaniká vždy k 31. březnu daného roku, přičemž doložka bude použita pouze pro dosud nevyfakturované položky.

Poskytovatel je povinen provést jednostrannou změnu sjednané ceny rovněž v případě, kdy index cen nabude záporných hodnot (deflace) o 3 % a výše – v takovém případě bude poskytovatel povinen sjednanou cenu jednostranně snížit, přičemž v těchto případech se použije postup pro uplatnění zvýšení ceny obdobně. Aplikace odst. 6.4 této Smlouvy je přípustná až po započetí plnění dle této Smlouvy.

* 1. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

# Platební podmínky

* 1. Cena za Paušální služby se platí vždy měsíčně zpětně na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
	2. Právo na vystavení daňového dokladu za Služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté.
	3. Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této Smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
	4. Cena Služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury, a to 30. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (členění dle přílohy č. 1 této Smlouvy), označení této Smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Služby poskytované mimo paušál v členění dle přílohy č. 1 této Smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odstavci, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
	5. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
	6. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve Smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
	7. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
	8. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Exit

* 1. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou součinnost, dokumentaci a informace, předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě data ze Software  ve formátu navrženém Poskytovatelem a odsouhlaseném Objednatelem nebo ve formátu požadovaném Objednatelem, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním plnění dle této Smlouvy či jeho části na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde při/po ukončení účinnosti této Smlouvy, a to z důvodu uplynutí doby jejího trvání nebo odstoupení od této Smlouvy některou ze smluvních stran nebo výpovědi Objednatele (dále také „Exit“). Uvedená povinnost Poskytovatele se uplatní i pro případ dohody smluvních stran na ukončení této Smlouvy, pokud smluvní strany v rámci dohody nestanoví jinak. Za data, která budou dle tohoto bodu Smlouvy předávána Poskytovatelem Objednateli nebo jím určené třetí osobě, jsou považována veškerá data, zejména pak data do Hardware a/nebo Programového vybavení zadaná/vložená, data Hardware a/nebo Programovým vybavením zpracovaná a data konfigurační.
	2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nejdéle do 20 (dvaceti) pracovních dnů od písemné výzvy Objednatele vypracovat dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále také „Exitový plán“) a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy a to nejméně 90 (devadesát) dnů po jejím ukončení. V rámci exitové součinnosti dle tohoto bodu Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat poskytnutí informací, podkladů souvisejících se Software, jakož i jiné součinnosti nezbytné pro realizaci veřejné zakázky na základě které bude případným novým poskytovatelem poskytováno plnění obdobné plnění dle této Smlouvy.
	3. Poskytovatel je povinen aktualizovat již vypracovaný Exitový plán v případě změny předmětu plnění této Smlouvy takového charakteru, které mění skutečnosti uvedené v již dříve zpracovaném Exitovém plánu. Aktualizace bude Poskytovatelem provedena do 10 pracovních dnů od nabytí účinnosti provedené změny plnění dle této Smlouvy nebo jejích budoucích dodatků.
	4. Vypracování i aktualizace Exitového plánu podléhá akceptaci ze strany Objednatele. Poskytovatel je povinen předat Objednateli Exitový plán nejpozději 5 (pět) pracovních dnů před akceptačním milníkem a Objednatel je povinen ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů ode dne doručení Exitového plánu tento Exitový plán posoudit a ověřit, zda splňuje podmínky této Smlouvy.
	5. Smluvní strany se dohodly, že vypracováním Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto odst. Smlouvy je součástí ceny plnění dle této Smlouvy.

# Další práva a povinnosti smluvních stran

* 1. Poskytovatel je dále povinen:
1. Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
2. Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
3. Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
4. Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
5. Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
6. Seznámit se s bezpečnostními pravidly, zejména pak s požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti, na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
	1. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.
	2. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
	3. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím poddodavatelů ohlášených Objednateli. Provedení části plnění dle této Smlouvy poddodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
	4. Poskytovatel je povinen ve lhůtě do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy uzavřít pojistnou Smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu způsobenou provozní činností Poskytovatele nebo vadou předmětu plnění dle této Smlouvy do výše limitu pojistného plnění v částce minimálně odpovídající ceně za Paušální služby za období 12 měsíců podle čl. 6.1 této Smlouvy z jedné pojistné události ročně. Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele bezodkladně, nejpozději však ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele, předložit Objednateli pojistný certifikát prokazující existenci a účinnost této pojistné Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že pojistná Smlouva dle věty první tohoto článku zůstane v účinnosti v tomto rozsahu po celou dobu trvání této Smlouvy. Za porušení povinnosti dle tohoto odstavce zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dvanáctinásobku měsíční ceny Paušální služby bez DPH za každý, byť jen započatý kalendářní den, v němž bude Poskytovatel v prodlení s uzavřením pojistné Smlouvy nebo jejím doložením Objednateli. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na uplatnění případného nároku na náhradu případně vzniklé škody.
	5. Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu trvání této Smlouvy:
7. Dodržování povinností vyplývajících z pracovněprávních předpisů a kolektivních smluv vztahujících se na zaměstnance, kteří se budou podílet na provádění plnění.
8. Dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, přičemž uvedené je Poskytovatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů.
9. Soulad plnění s úmluvami Mezinárodní organizace práce (ILO) přijatými Českou republikou a právními předpisy, přičemž uvedené je Poskytovatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů.
10. S ohledem na ochranu životního prostředí minimální produkci všech druhů odpadů, vzniklých v souvislosti s prováděním plnění, a v případě jejich vzniku bude v co největší míře usilovat o jejich další využití, recyklaci a další ekologicky šetrná řešení, a to i nad rámec povinností stanovených zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech.
11. V rámci dodavatelského řetězce zajistit minimálně rovnocenné platební podmínky, jako má sjednány s Objednatelem.
12. Plnění výše uvedených podmínek zajistí Poskytovatel i u svých poddodavatelů, včetně řádného a včasného plnění finančních závazků svým poddodavatelům za podmínek vycházejících z této Smlouvy.

# Nahrazování zaměstnanců

* 1. Poskytovatel nesmí bez předchozího souhlasu Objednatele provádět žádné změny v seznamu zaměstnanců a jiných osob Poskytovatele určených k poskytování plnění (tzv. členů realizačního týmu) oproti seznamu, který byl uveden v nabídce předložené v zadávacím řízení.
	2. Poskytovatel je povinen navrhnout Objednateli nahrazení člena týmu v následujících případech:
1. v případě smrti, nemoci nebo úrazu člena týmu, pokud nemoc nebo úraz člena týmu znemožňuje Poskytovateli řádně provést plnění dle této Smlouvy,
2. pokud je nezbytné nahradit člena týmu z důvodů, které Poskytovatel nemůže ovlivnit (např. ukončení pracovního poměru apod.).
	1. V průběhu poskytování plnění z této Smlouvy a na základě písemné a zdůvodněné žádosti je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o nahrazení člena týmu, pokud se domnívá, že člen týmu nepracuje efektivně nebo neplní své povinnosti v souladu s touto Smlouvou.
	2. Pokud je zapotřebí člena týmu nahradit, musí mít náhradní člen minimálně stejnou kvalifikaci a zkušenosti jako nahrazený člen týmu. Pokud Poskytovatel nemá k dispozici náhradního člena týmu se srovnatelnou nebo vyšší kvalifikací a zkušenostmi, které měl nahrazený člen týmu je Objednatel oprávněn:
3. akceptovat náhradu náhradním členem týmu s nižší kvalifikací a zkušenostmi, pokud i přesto zůstanou zachovány požadavky Objednatele na příslušného člena týmu uvedené jako kvalifikační požadavky ve Výzvě, a současně pokud tato nominace neohrozí provedení řádného plnění ze Smlouvy, nebo
4. odstoupit od Smlouvy, pokud Poskytovatel není schopen provádět příslušné činnosti prostřednictvím řádně kvalifikované osoby, případně pokud by plnění dle této Smlouvy byl v důsledku snížení kvalifikace příslušných osob jinak ohroženo.
	1. Jakékoliv dodatečné náklady vzniklé v souvislosti s náhradou člena týmu Poskytovatele nese Poskytovatel. Pokud není člen týmu Poskytovatele nahrazen okamžitě, příp. pokud se neujme svých funkcí s okamžitou platností, je Objednatel oprávněn vyzvat Poskytovatele, aby k provedení řádného plnění dle této Smlouvy přidělil dočasně jiného řádně kvalifikovaného člena týmu, který bude provádět řádné plnění až do doby, kdy náhradní člen týmu převezme své funkce a začne řádně provádět plnění z této Smlouvy, případně je Objednatel oprávněn vyzvat Poskytovatele, aby přijal jiná vhodná opatření, kterými bude dočasná nepřítomnost schváleného náhradního člena týmu řešena.
	2. V případě porušení povinnosti dle odst. 10.1. tohoto článku se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každé takové porušení.

# Právní odpovědnost

* 1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Programového vybavení, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.
	2. Paušální služby poskytované na základě této Smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Programového vybavení provedená v rámci Služeb rozvoje.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost Služeb a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha připouští, a to po dobu **24 měsíců** od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této Smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované ve Výzvě.
	2. Smluvní strany se dohodly, že ust. § 2050 občanského zákoníku se na tuto Smlouvu nepoužije. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu škody).

# Trvání závazku

* 1. Závazek z této Smlouvy se sjednává na dobu **60 měsíců.**
	2. Závazek z této Smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
	3. Od této Smlouvy může smluvní strana dotčená porušením povinnosti druhé smluvní strany jednostranně odstoupit pro podstatné porušení této Smlouvy druhou smluvní stranou, přičemž za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
		1. je-li Objednatel v prodlení se zaplacením ceny podle této Smlouvy po dobu delší než 30 dní po dni splatnosti příslušné faktury, ačkoliv byl na své prodlení písemně upozorněn a přes toto písemné upozornění Objednatel nápravu neprovedl ve lhůtě do 10 dnů od doručení písemného upozornění;
		2. je Poskytovatel opakované (alespoň 3 x za příslušné kalendářní pololetí) v prodlení s dodržením požadované maximální Lhůty pro zahájení prací na odstranění vady či maximální doby Lhůty pro odstranění (záruční nebo jiné) vady kategorie A, tj. Poskytovatel nedodrží lhůty uvedené pro tuto kategorii vad/incidentů nebo v případě nedodržení požadované dostupnosti Programového vybavení.
	4. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:
		1. v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel vstoupí do likvidace.
	5. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
	6. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.

# Mlčenlivost, ochrana osobních údajů a bezpečnost informací

* 1. Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky mlčenlivosti dle Smlouvy o dílo, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem v souvislosti s plněním Veřejné zakázky.

# Součinnost a vzájemná komunikace

* 1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
	2. Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
	3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
	4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v Příloze č. 3. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk a opatřen zaručeným elektronickým podpisem.
	5. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
	6. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
	7. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „**Setkání**“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenční systému určeného Poskytovatelem.
	8. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
	9. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

# Náhrada škody a smluvní sankce

* 1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
	2. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této Smlouvy poskytnout, včetně Licence.
	3. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této Smlouvy povinen zpracovat.
	4. Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 3.4 této Smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
	5. V případě, že i po druhém průchodu akceptačním procesem podle čl. 4 této Smlouvy je třeba zahájit další průchod tímto akceptačním procesem, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tuto smluvní pokutu je Poskytovatel povinen uhradit před třetím a každým dalším průchodem tohoto akceptačního procesu. Pokračování v přerušeném Akceptačním řízení z důvodů ležících na straně Objednatele není považováno za další průchod.
	6. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této Smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli.
	7. Splatnost smluvních pokut je 21 dnů od doručení výzvy k jejich uhrazení.
	8. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této Smlouvy.
	9. Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
	10. Za podstatné porušení této Smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této Smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze ZZVZ souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto Smlouvou, zejména vlastního obsahu této Smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Smluvní strany jsou povinny znepřístupnit třetím osobám informace z této Smlouvy, které Smluvní strany považují za obchodní tajemství podle ust. § 504 Občanského zákoníku. Pro účely tohoto ustanovení považují Smluvní strany za svoje obchodní tajemství především tyto části Smlouvy, data a informace: [DOPLNÍ DODAVATEL].
	2. Tato Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) (dále jen: „registr smluv“). Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní Objednatel, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu této Smlouvy. Toto ujednání však nebrání tomu, aby Smlouvu zveřejnil i Zhotovitel. Po uveřejnění v registru smluv obdrží Zhotovitel do datové schránky, a/nebo v případě neexistence datové schránky e-mailem, potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata a je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění Smlouvy v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.
	3. Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze ve formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
	4. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít Smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
	5. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
	6. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
	7. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto Smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
	8. Ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této Smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
	9. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona
	č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
	10. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
	11. Poskytovatel prohlašuje, že:
	+ není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zák. č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, v platném znění nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
	+ není dodavatelem ve smyslu nařízení Rady EU č. 2022/576, tj. není:
		- ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou, subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
		- právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněný některým ze subjektů uvedených výše v tomto odstavci;
		- fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených výše v tomto odstavci;
	+ nevyužije při plnění veřejné zakázky poddodavatele, který by naplnil výše uvedené v tomto odstavci;
	+ neobchoduje se sankcionovaným zbožím, které se nachází v Rusku nebo Bělorusku či z Ruska nebo Běloruska pochází a nenabízí takové zboží v rámci plnění veřejných zakázek;
	+ žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění veřejné zakázky, přímo ani nepřímo nezpřístupní fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v sankčním seznamu v příloze nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ve spojení s prováděcím nařízením Rady (EU) č. 2022/581, nařízení Rady (EU) č. 208/2014 a nařízení Rady (ES) č. 765/2006 nebo v jejich prospěch.

Pokud by v průběhu plnění z této Smlouvy nastaly ve vztahu k prohlášení tohoto odstavce jakékoli změny, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bezodkladně oznámit Objednateli. Pokud tak neučiní, má se za to, že žádné změny nenastaly.

* 1. Jakékoliv změny či doplňky této Smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této Smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
	2. Smlouva je uzavřena v elektronické podobě. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění dle této Smlouvy započne ode dne následujícího po ukončení poskytování záruční podpory MIS dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem v souvislosti s dodávkou MIS.
	3. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
1. Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
2. Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;
3. Příloha č. 3: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;
4. Příloha č. 4: Seznam členů Týmu Objednatele.
	1. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této Smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

V Ústí nad Labem dne [*dle el. podpisu*] V [DOPLNÍ DODAVATEL] dne [*dle el. podpisu*]

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

……………………………… …………………………

Martin Konečný [DOPLNÍ DODAVATEL]

předseda představenstva [DOPLNÍ DODAVATEL]

………………………………

Ing. Jaroslav Novák

místopředseda představenstva

**PŘÍLOHA Č. 1: DETAILNÍ SPECIFIKACE SLUŽEB**

Význam některých zkratek:

* **NONSTOP**: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
* **PRACOVNÍ DOBA**: 07:00 – 17:00 hod.

Pracovní dobou se pro účely této Smlouvy rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Helpdesk / Hotline** | **Kód Služby:** | **P01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne; SLA vymezeno v textu. |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytovatel bude garantovat provozuschopnost služby Helpdesk po dobu trvání této smlouvy a po dobu sjednané záruky v režimu 24x7 s minimální dostupností 99,9 % za daný kalendářní rok a provozuschopnost servisní činnosti po dobu trvání Provozní podpory v následujících parametrech SLA:Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu dodaného Hardware/Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Helpdesk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese [DOPLNÍ DODAVATEL] nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí e-mailové adresy [DOPLNÍ DODAVATEL], která je určena pro posílání požadavků.Objednatel je také oprávněn zadat požadavek prostřednictvím tel. čísla: [DOPLNÍ DODAVATEL].Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou hodinu nedostupnosti. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | NONSTOP |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |
| **Název Služby:** | **Profylaxe** | **Kód Služby:** | **P02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ano pro odstraňování zjištěných vad |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně; minimálně 1x měsíčněstanovení pokuty za neoznámení |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění preventivních prohlídek dodaného Hardware / Programového vybaveni a všech jeho součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům dodaného Hardware/Programového vybavení a za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):* průběžně provádí preventivní prohlídky dodaného Hardware/ Programového vybavení;
* provádí úpravy konfigurace dodaného Hardware/ Programového vybavení;
* odstraňuje vady dodaného Hardware/ Programového vybaven.

Úpravy dodaného Hardware/ Programového vybavení provedené při odstraňování vad dodaného Hardware/ Programového vybavení nebo při provádění úprav konfigurace Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 4 této Smlouvy.Poskytovatel je povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady. Na tento záznam Poskytovatel písemně upozorní Objednatele do druhého pracovního dne od provedení záznamu. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku vedeného v rámci HelpDesk systému.V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý takový případ. V případě prodlení se zasláním upozornění na provedení záznamu o výsledku prohlídky do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jednosto korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ.V případě, že v určitém kalendářním roce neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek (pokud nebude písemně stanoveno Zadavatelem jinak) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých) za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Nejméně jedna preventivní prohlídka v každém kalendářním měsíci. |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Do 24 hodin po uplynutí kalendářního měsíce od uzavření této Smlouvy a následně do 24 hodin po uplynutí kalendářního měsíce od poslední Profylaxe |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 5 pracovních dnů |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Legislativní a bezpečnostní aktualizace** | **Kód Služby:** | **P03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Sledování vývoje právní úpravy a vývoje norem se vztahem k Programovému vybavení a jeho účelu a identifikace změn Programového vybavení, jejichž potřebu tento vývoj vyvolává (dále jen „**Legislativní změny**“). Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Programového vybavení a narušit bezpečnost informací v Programovém vybavení zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Programového vybavení za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „**Bezpečnostní změny**“). Poskytovatel je povinen implementovat Legislativní změny vždy tak, aby byly funkční nejpozději 3 pracovní dny před nabytím jejich účinnosti. Poskytovatel je povinen implementovat Bezpečnostní změny bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit, ledaže jde o Bezpečnostní změny, jejichž potřeba vyplývá výhradně z bezpečnostních opatření Objednatele. Legislativní změny, ani Bezpečnostní změny Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 4 této Smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní takové změně Objednatel vymíní. Zjistí-li Poskytovatel potřebu provedení Legislativní změny nebo Bezpečnostní změny, učiní o tom záznam do Provozního deníku včetně popisu úprav, které v rámci implementace těchto změn provede a popisu provozních omezení, které tato implementace vyvolá.V případě prodlení s implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě prodlení s implementací Bezpečnostních změn, které je Poskytovatel povinen implementovat, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | PRACOVNÍ DOBA |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle vymezení této služby |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle vymezení této služby |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Řešení incidentů a vad**  | **Kód Služby:** | **P04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ano pro odstraňování zjištěných incidentů a vad |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | V pracovní době |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Řešení incidentů a vad nahlášených prostřednictvím HelpDesk, případně jiným přípustným kanálem. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | PRACOVNÍ DOBA |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle vymezení SLA parametrů  |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle vymezení SLA parametrů |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Technická a Metodická podpora na dodané řešení** | **Kód Služby:** | **P05** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušál (Ad hoc) |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Tato Služba spočívá v poskytování metodické podpory zahrnující:* technickou, metodickou a konzultační podporu při užívání Hardware/ Programového vybavení vč. drobných konfiguračních změn na vyžádání Objednatele v rozsahu předmětu plnění této Smlouvy;
* řešení incidentů/vad spadajících do kategorie D dle přílohy č. 2 této Smlouvy;
* řešení Změnových požadavků charakterem nespadajících do Služby rozvoje.

Metodická podpora je poskytována v následujícím rozsahu:Cena za poskytování Technické a Metodické podpory pro dodané řešení **zahrnuje 5 MD / měsíc podpory:** tj. celkem 60 MD za prvních 12 měsíců poskytování této služby. Poskytování Technické a Metodické podpory může být na žádost Objednatele poskytováno v režimu on-site, tj. v sídle Objednatele.Cena za poskytování Technické a Metodické podpory pro dodané řešení **zahrnuje 4 MD / měsíc podpory:** tj. celkem 48 MD za období 13. až 24 měsíce poskytování této služby. Poskytování Technické a Metodické podpory může být na žádost Objednatele poskytováno v režimu on-site, tj. v sídle Objednatele.Cena za poskytování Technické a Metodické podpory pro dodané řešení **zahrnuje 2 MD / měsíc podpory:** tj. celkem 24 MD za období počínaje 25. měsícem poskytování této služby do konce 60měsíčního období. Poskytování Technické a Metodické podpory může být na žádost Objednatele poskytováno v režimu on-site, tj. v sídle Objednatele.V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- (slovy: pětset korun českých) Kč za každý pracovní den prodlení.V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | PRACOVNÍ DOBA |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle Požadavku |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle Požadavku |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Služby rozvoje v kontextu Projektu** | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Služby poskytované mimo paušál (Ad-hoc Služba) |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Tato Služba spočívá v provádění služeb rozvoje Programového vybavení na základě požadavků Objednatele.Služby mohou být budou požadovány kdykoliv v době platnosti této smlouvy, a to na základě dílčích objednávek.V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- (slovy: pětset korun českých) Kč za každý pracovní den prodlení.V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | PRACOVNÍ DOBA |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle Požadavku |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle Požadavku |

**PŘÍLOHA Č. 2: SLA PARAMETRY NĚKTERÝCH SLUŽEB**

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnost vady** | **Kategorie vady** | **Popis vady** |
| Vysoká | A | Incident / vada kategorie A (havárie – přerušení provozu): vady zabraňující provozu – systém jako celek není použitelný ve svých základních funkcích pro všechny nebo většinu uživatelů/služeb nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit náhradním opatřením\*. |
| Střední | B | Incident / vada kategorie B (významná závada – významné omezení provozu): vady omezující provoz – funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně po dohodě o trvání řešit náhradními opatřeními. |
| Nízká | C | Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. |
| Nízká | D | Incident / vada kategorie D: jde o vadu způsobenou SW nebo HW třetích stran, tj. SW nebo HW řešením nedodaným Poskytovatelem (doba zásahu a opravy může být po dohodě smluvních stran prodloužena v závislosti na povaze vady SW třetích stran) nebo způsobených činností Objednatele, která je v rozporu s běžným účelem a užitím systému. Poskytovatel vynakládá nejlepší úsilí (best effort) vedoucí k odstranění vady. |

*\* Za náhradní opatření bude považováno takové opatření, které mění architekturu a funkcionality provozovaného řešení.*

**Klasifikaci závady (kategorii vady) stanovuje vždy Objednatel. Kategorie vady, nebo stav požadavku mohou být na základě návrhu Poskytovatele překlasifikovány.**

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají podle Kategorizace Servisních služeb. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

Kategorizace Servisních služeb:

**Servisní služby pro perimetrový NG firewall a pokročilé bezpečnostní funkce pro řízení, dohled a zvýšení bezpečnosti vzdáleného přístupu (**dále: **Kategorie vady – NGFW)**

* Do této kategorie Služeb jsou zařazeny veškeré dodané, řádně implementované a předané produkty dle **Předávacího protokolu Celkové akceptace ČÁST\_1.**
* Do této kategorie patří výkonná dvojice NG firewallů, dále
* kyberbezpečnostní funkce na základě mechanismů „Deception/Honeypots“ k identifikaci a blokaci útočníků,
* dále Zero Trust Network Access pro ICT infrastrukturu, včetně supportu ZTNA klientského softwaru pro koncová zařízení.
* Součástí je také SW centrálního analytického nástroje, a dále
* aplikované licence a rozšíření stávající ICT infrastruktury zadavatele.

**Pořízení uceleného identitního systému (**dále: **IdM;** **Kategorie vady – Ostatní)**

* Do této kategorie Služeb jsou zařazeny veškeré dodané, řádně implementované a předané produkty dle **Předávacího protokolu Celkové akceptace ČÁST\_2.**
* Do této kategorie patří dodávka a implementace identity managementu do prostředí ICT infrastruktury zadavatele, včetně dodání licencí a zpracování dokumentace.
* Plnění zahrnuje dále integrace na další systémy zadavatele, jmenovitě: Microsoft Active Directory, Service Desk, PROXIO EOS, MS Dynamics NAV, VITA, JIP-KAAS, MS Exchange a další.

**Pořízení nástroje na správu privilegovaných přístupů (PAM;** **Kategorie vady – Ostatní)**

* Do této kategorie Služeb jsou zařazeny veškeré dodané, řádně implementované a předané produkty dle **Předávacího protokolu Celkové akceptace ČÁST\_3.**
* Do této kategorie patří dodávka a implementace nástroje PAM (Privileged Access Management) do prostředí ICT infrastruktury zadavatele, včetně dodání licencí a zpracování dokumentace.
* Plnění – nástroj PAM chrání ICT infrastrukturu zadavatele před kybernetickými hrozbami monitorováním, zjišťováním a prevencí neoprávněného privilegovaného přístupu k důležitým prostředkům infrastruktury vytvořením prostředníka (proxy) mezi chráněnou infrastrukturou či systémy a správcem (uživatelem s vyššími privilegii).
* Veškeré činnosti správců (uživatelů s vyššími privilegii) jsou na chráněné infrastruktuře za pomoci PAM zaznamenávány a logovány s tím, že udělování oprávnění pro přístup k chráněným systémům probíhá pouze na základě konkrétního požadavku po jeho schválení dle kyberbezpečnostních pravidel zadavatele.

**Pořízení řešení Endpoint Detection and Response (EDR;** **Kategorie vady – Ostatní)**

* Do této kategorie Služeb jsou zařazeny veškeré dodané, řádně implementované a předané produkty dle **Předávacího protokolu Celkové akceptace ČÁST\_4.**
* Do této kategorie patří dodávka a implementace systému EDR pro proaktivní identifikaci nezvyklého chování stanic,
* Možnosti v oblasti pokročilého vyhodnocování rizik, reakce na incidenty, jejich vyšetřování a přijímání dalších nápravných opatření, a to na základě procesní a technologické integrace na další kyberbezpečnostní systémy zadavatele.
* Plnění zahrnuje dále zahrnuje pořízení licencí a nasazení nástroje pro centrální kontrolu a dohled nad koncovými stanicemi,
* včetně integrací na stávající a nově pořizované kyberbezpečnostní nástroje z ICT infrastruktury zadavatele.

**Zavedení systému pro centrální správu certifikátů (Systém PKI;** **Kategorie vady – Ostatní).**

* Do této kategorie Služeb jsou zařazeny veškeré dodané, řádně implementované a předané produkty dle **Předávacího protokolu Celkové akceptace ČÁST\_5.**
* Do této kategorie patří centralizovaná, robustní a škálovatelná PKI infrastruktura s centrální ROOT CA s aplikací podřízených certifikačních autorit (Subordinate CA) v rámci ICT infrastruktury zadavatele.
* Plnění zahrnuje dále pořízení a implementace nástroje zabezpečené MFA infrastruktury pro přihlášení koncových stanic a vybraných infrastrukturních prvků.
* Plnění zahrnuje dále centrální systém pro správu životního cyklu vydávaných certifikátů v ICT infrastruktuře zadavatele.

Kategorizace Servisních služeb:

garantovaný Čas reakce od zadání požadavku a Doba provedení opravy se počítá takto:

* je-li požadovaný čas uveden hodinách, jsou hodiny počítány v období (intervalu) „Příjem požadavků“
* je-li čas uveden v pracovních dnech, je čas počítán do konce příslušného pracovního dne.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady – NGFW** | **A** | **B** | **C** | **D** |
| Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady – **JN**\*(v hodinách v prac. době) | 2 hodiny**JN**: 1 hodina | 8 hodin**JN**: 8 hodin (i započatých) | do 2 prac. dnů **JN**:1 prac. den (i započatý) | do 3 prac. dnů **JN**: 1 prac. den (i započatý) |
| Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady za každou i započatou jednotku nástupu - **JN\*** nad rámec SLA. | 1.000 Kč za každou JN  | 1.000 Kč za každou JN  | 500 Kč za každou JN  | 500 Kč za každou JN  |
| Zprovoznění HW výměnou (**JZ**\*\*) | do 1 prac. dne **JZ:**Pracovní den | do 2 prac. dnů **JZ:**Pracovní den | neuplatňuje se | neuplatňuje se |
| Zprovoznění SW (**JZ**\*\*) | do 8 hodin**JZ:** hodina | do 2 prac. Dnů**JZ**: Pracovní den | do 30 dní(i náhradním způsobem)**JZ:** Pracovní den | Best effort |
| Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním incidentu/ vady za každou i započatou jednotku zprovoznění (**JZ**\*\*) nad rámec SLA a jednotlivou vadu | 3.500 Kč za každou JZ  | 2.500 Kč za každou JZ | 1.000 Kč za každou JZ | *neuplatňuje se* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady - Ostatní** | **A** | **B** | **C** | **D** |
| Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady - **JN**\*(v hodinách v prac. době) | 2 hodiny**JN**: 1 hodina | 8 hodin**JN**: 8 hodin (i započatých) | do 2 prac. dnů **JN**:1 prac. den (i započatý) | do 3 prac. dnů **JN**: 1 prac. den (i započatý) |
| Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady za každou i započatou jednotku nástupu - **JN\*** nad rámec SLA. | 1.000 Kč za každou JN  | 1.000 Kč za každou JN  | 500 Kč za každou JN  | 500 Kč za každou JN  |
| Zprovoznění Programového vybavení (**JZ**\*\*) | do 1 prac. dne **JZ:**Pracovní den | do 2 prac. Dnů**JZ**: Pracovní den | do 30 dní(i náhradním způsobem)**JZ:** Pracovní den | Best effort |
| Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním incidentu/ vady za každou i započatou jednotku zprovoznění (**JZ**\*\*) nad rámec SLA a jednotlivou vadu | 3.500 Kč za každou JZ  | 2.500 Kč za každou JZ | 1.000 Kč za každou JZ | *neuplatňuje se* |

\*) JN=jednotka nástupu

\*\*) JZ=jednotka zprovoznění

**PŘÍLOHA Č. 3: SEZNAM ZAMĚSTNANCŮ POSKYTOVATELE A DALŠÍCH OSOB NA STRANĚ POSKYTOVATELE OPRÁVNĚNÝCH PŘISTUPOVAT K DŮVĚRNÝM INFORMACÍM**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému** | **Titul, jméno, příjmení** | **Vztah k****Poskytovateli** | **Firma / IČO** | **Pozice** | **Kontaktní údaje:****e-mail,****tel. kontakt** |
| [DOPLNÍ DODAVATEL] |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PŘÍLOHA Č. 4: SEZNAM ČLENŮ TÝMU OBJEDNATELE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele** | **Funkce člena** | **Telefonní číslo** | **E-mailová adresa** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |