SERVISNÍ SMLOUVA

DODÁVKA SYSTÉMU PRO ZAJIŠTĚNÍ IT ŘEŠENÍ TECHNICKÝCH DOHLEDOVÝCH CENTER VČETNĚ SYSTÉMU PRO KONTROLY VSTUPŮ



Smluvní strany:

**EG.D, a.s.**

Se sídlem: Brno - Černá Pole, Lidická 1873/36, 602 00

Zastoupená: Ing. Zdeňkem Bauerem, předsedou představenstva a Ing. Pavlem Čadou, Ph.D., místopředsedou představenstva

IČO: 28085400

DIČ: CZ28085400

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, Spisová značka B 8477

č. ú.: 27-9426120297/0100, vedený u Komerční banky a.s.

**(dále jen „Objednatel“)**

a

[DOPLNIT]

se sídlem: [DOPLNIT]

IČO: [DOPLNIT], DIČ: [DOPLNIT]

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNIT],

spisová značka [DOPLNIT],

bank. spojení: [DOPLNIT], č. účtu: [DOPLNIT]

zastoupená: [DOPLNIT], jednatelem [DOPLNIT]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne, v návaznosti na zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) (dále jen „**Smlouva**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
	1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
	2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. ÚČEL SMLOUVY
	1. Účelem této Smlouvy je zejména podpora infrastruktury, komponent software a uživatelů systému pro zajištění IT řešení Technických dohledových center - Alcatraz (dále jen „**Systém**“ nebo „**Systém IBŘS**“) dle úrovně stanovené v této Smlouvě a zajištění dalšího rozvoje Systému v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.
	2. Na základě Smlouvy o vývoji softwaru, která byla mezi smluvními stranami uzavřena dne [DOPLNIT], Poskytovatel poskytl Objednateli záruku za Vady Díla, v rámci které se zavázal poskytovat Objednateli odstraňování vad Díla v souladu s touto Smlouvou, a to bezplatně.
3. PŘEDMĚT SMLOUVY
	1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli
		1. služby podpory provozu Systému (dále jen „**Podpora provozu**“); a
		2. služby podpory uživatelů Systému (dále jen „**Uživatelská podpora**“); a
		3. služby údržby a aktualizace Systému (dále jen „**Maintenance**“).

(dále jen „**Služby**“, pokud se ke každé z nich neodkazuje samostatně).

* 1. Poskytovatel se také zavazuje poskytnout Objednateli rozvoj Systému dle požadavků Objednatele po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to na základě rozvojových požadavků Objednatele učiněných postupem podle Článku 8 této Smlouvy (dále jen „**Rozvoj**“).
	2. Požadavky na Služby a Rozvoj jsou dále upraveny v katalogových listech v příloze (Příloha č.1) této Smlouvy (dále jen „**Katalogové listy**“), konkrétně:
		1. Služba Odstraňování Vad, preventivní údržba a běžné opravy a související služba Uživatelská podpora (Podpora administrátorů) jsou dále specifikovány v Článcích 2.1 a 2.2 Katalogových listů;
		2. Služba Drobný rozvoj a konzultace je dále specifikována v Článku 2.3 Katalogových listů;
		3. Služba Maintenance je dále specifikována v Článku 2.4 Katalogových listů.
	3. Poskytovatel se touto Smlouvou také zavazuje k zajištění součinnosti v souvislosti s převedením Služeb na Objednatele a/nebo na jím určenou třetí osobu v postavení poskytovatele dle výběru Objednatele, včetně zajištění všech licencí k chráněným výstupům a práv k datům Objednatele spravovaných Poskytovatelem, a to v souladu s Článkem 20 této Smlouvy (dále jen „**Exit**“).
	4. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb a při Rozvoji Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v příloze (Příloha č.1). Stejně tak se Objednatel zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při realizaci Exitu.
	5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté plnění dle této Smlouvy, a to vždy po poskytnutí a akceptaci části plnění, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
	6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může k poskytování plnění využít poddodavatele v případě, že o takovémto záměru písemně předem informuje Objednatele s tím, že poskytne zejména informace o osobě poddodavatele, jeho kontaktní údaje a informace o tom, v jakém státě se poddodavatel nachází. V případě, že Objednatel ze závažných důvodů namítne, že navržená osoba poddodavatele nemůže poskytovat plnění nebo jeho část dle Smlouvy, Poskytovatel takovému návrhu vyhoví a poddodavatele do poskytování plnění nezapojí.
	7. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování plnění prostřednictvím jakéhokoli poddodavatele má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnění poskytoval sám.
	8. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany deklarují, že Systém zůstává ve vlastnictví Objednatele.
1. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
	1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování plnění ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy, není-li v této Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného.
	2. Místem plnění jsou lokality uvedené v příloze (Příloha č.3) této smlouvy.
	3. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat části plnění také vzdáleným přístupem.
2. SERVICE DESK A ŘEŠENÍ TICKETŮ
	1. Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na variabilitu specifických termínů pro účely Katalogových listů jsou tyto dále definovány v příloze (Příloha č.1) této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje provozovat řešení, (i) přes které bude řízeno poskytování Služeb a poskytování Rozvoje a, (ii) které umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby (dále jen „**Service Desk**“), a současně také sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby a Rozvoje Poskytovatelem (dále jen „**Monitoring**“), přičemž bližší specifikace parametrů služeb poskytovaných Service Deskem a v rámci Monitoringu je uvedena v příloze (Příloha č.1) Smlouvy v Článku 2.5 Katalogových listů.
	2. V rámci Service Desku budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky nebo e-mailem komunikovat (i) servisní požadavky, které budou popisovat zejména jakoukoli domnělou či skutečnou vadu Systému, (ii) požadavky v rámci Podpory provozu (dále jen „**Tickety**“) a (ii) Zadání rozvojových požadavků ve smyslu Článku 8 této Smlouvy, a to v Provozní době stanovené v příloze (Příloha č.1) Smlouvy.
	3. Poskytovatel se zavazuje přijímat hlášení (i) založených Ticketů zadaných do Service Desku a/nebo (ii) Zadání rozvojových požadavků následujícími prostředky:
		* 1. emailem na adrese [DOPLNIT];
			2. telefonicky na čísle [DOPLNIT].
	4. Poskytovatel se zavazuje provozovat Service Desk v Provozní době. V pracovní dny od 9:00 – 18:00 /24/7 bude Service Desk obsluhován živým operátorem s technickou znalostí systému minimálně na úrovni testera aplikace.
	5. V případě kontaktování Service Desku v souladu s Článkem 5.2 Smlouvy je Dodavatel povinen:
		1. ověřit oprávnění kontaktující osoby zadávat Tickety a/nebo Zadávat rozvojové požadavky;
		2. zaznamenat identifikaci ohlašujícího a tel. číslo nebo emailovou adresu pro potřebu zpětného kontaktu;
		3. založit Ticket a/nebo Zadat rozvojový požadavek a zaevidovat, jméno, funkci a kontaktní údaje ohlašující osoby, popis problému a okamžik jeho vzniku;
		4. oznámit založení Ticketu a/nebo Zadání rozvojového požadavku oprávněné osobě Objednatele (Objednatel) dle Článku 6.3 této Smlouvy bez zbytečného odkladu, v souladu s garantovanými dobami odezev uvedenými v příloze (Příloha č.1) této smlouvy.
	6. Veškeré požadavky na servisní podporu musí být evidovány a musí být sledován jejich životní cyklus.
	7. V případě, že je součástí nahlášeného Ticketu jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Systému nebo jakékoli nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, jak je tato blíže upravena v příloze (Příloha č.1) Smlouvy (dále jen „**Incident**“), je Poskytovatel povinen na nahlášený Incident reagovat jako na vadu kategorie, kterou určil Objednatel při hlášení Incidentu.
	8. Ticket se považuje za uzavřený v okamžiku, kdy jej Poskytovatel označí za uzavřený. Pokud Objednatel nesouhlasí s uzavřením Ticketu, může jej znovu otevřít. V takovém případě se Ticket považuje za uzavřený až k okamžiku, ke kterému jeho uzavření potvrdí Objednatel.
	9. Služby nebo Rozvoj, pro které nebudou námitky smírně vyřešeny do 15 dnů od konce příslušného Fakturačního období, nebudou zohledněny ve fakturaci za dané Fakturační období.
3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu a v kvalitě definované v příloze (Příloha č.1) Smlouvy, a to ode dne účinnosti Smlouvy, pokud tato Smlouva nestanoví něco jiného.
	2. Není-li v příloze (Příloha č.1) stanoveno něco jiného, budou Služby spočívat zejména v (ve):
		1. zajištění podpory provozu Systému odstraňováním jeho chyb;
		2. podpoře uživatelů při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických dotazů, řešením servisních požadavků a e-mailových dotazů vznesených uživateli Systému, podáváním technických informací o Systému a v poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu;
		3. poskytování uživatelské podpory na vyžádání dle rozsahu a podmínek stanovených v příloze (Příloha č.1) této Smlouvy.
	3. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s Parametry v Zaručených hodnotách uvedených v příslušných Katalogových listech. V případech, kdy Poskytovatel v rámci poskytování Služeb nedosáhne za Vyhodnocovací období Zaručené hodnoty kteréhokoli Parametru kterékoli Služby, vzniká tímto Objednateli nárok na Kreditaci podle článku 11.1.3.
	4. Poskytovatel je povinen stanovit celkový objem Kreditací za Fakturační období a zohlednit je ve faktuře za toto Fakturační období.
	5. V případě, že k Incidentu nebo nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, nárok na Kreditaci ve vztahu k tomuto Incidentu nebo nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru nevzniká.
	6. V případě, že v důsledku jedné události nebo defektu Služby dojde k nedodržení Zaručených hodnot více Parametrů této Služby, Kreditace se uplatní ve vztahu ke všem Parametrům.
	7. Ve vztahu k poskytování Služeb se Poskytovatel dále zavazuje:
		1. udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle přílohy (Příloha č.1) této Smlouvy;
		2. přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
		3. oznámit průkazným způsobem Objednateli (Osobám odpovědným ve věcech technických a realizačních) požadovaný termín a rozsah odstávky Systému a též požadované termíny výluky Služby prováděné za účelem plánované údržby Systému (dále jen jako „**Odstávka Systému**“) alespoň 10 pracovních dnů předem (nebo po dohodě). Odstávka Systému je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávku Systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Systému.
	8. Poskytovatel se zavazuje na plnění dle této Smlouvy alokovat pracovní kapacitu osob dostatečně kvalifikovaných pro poskytování tohoto plnění dle specifikace stanovené v příloze (Příloha č.6) této Smlouvy (dále jen „**Realizační tým**“). Poskytovatel se zavazuje na poskytování Služeb alokovat pracovní kapacitu členů Realizačního týmu a k poskytování části Služeb, která přísluší některé roli člena Realizačního týmu, využít výhradně tohoto člena Realizačního týmu. Jakákoliv dodatečná změna osoby Realizačního týmu musí být předem písemně schválena osobou Objednatele oprávněnou k akceptaci Služby nebo Rozvoje. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu Realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele k poskytování Služeb a realizaci Rozvoje.
	9. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat ustanovení této smlouvy, obecně závazné předpisy, technické normy a obchodní zvyklosti, jakož i provozní podmínky, bezpečnostní předpisy a další interní pravidla a předpisy Objednatele. Poskytovatel odpovídá za škody na objektech a zařízeních umístěných v místě plnění, které zavinil.
4. MONITORING A REPORTING
	1. Monitoring Parametrů Služby je prováděn Poskytovatelem a jeho výsledky jsou ukládány v rámci Service Desku. Poskytovatel vlastními prostředky ve stanovených Intervalech měření ověřuje pro každý Parametr, zda dosahuje Zaručené hodnoty nebo kvality stanovené v jednotlivém Katalogovém listu.
	2. Záznamy Monitoringu je Poskytovatel povinen uchovávat v režimu, který neumožňuje tyto záznamy dodatečně upravovat. Poskytovatel umožní Objednateli soustavný přístup k takto uloženým záznamům. Poskytovatel Objednateli za každé Fakturační období zašle nejpozději do 5 dnů od konce příslušného fakturačního období souhrn výsledků Monitoringu pro všechny Monitorované parametry včetně vyhodnocení, zda byly dodrženy jejich Zaručené hodnoty, a případného výpočtu nároků Objednatele na Kreditaci.
	3. Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu budou součástí Předávacího protokolu.
5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ROZVOJE
	1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou zadání rozvojového požadavku písemně zadat Poskytovateli plnění Rozvoje (dále jen „**Zadání rozvojového požadavku**“) a Poskytovatel je povinen dle Zadání rozvojového požadavku nabídnout plnění, přičemž toto Zadání rozvojového požadavku musí obsahovat:
		1. konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno; a
		2. termín dodání plnění.
	2. V reakci na přijaté Zadání rozvojového požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen do 15 pracovních dnů sdělit Objednateli konečnou cenu za vytvoření písemného upřesnění realizace formou analýzy Zadání rozvojového požadavku jakožto návrhu konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Analýza rozvojového požadavku**“), nebo sdělit Objednateli Vady ve vymezení Zadání rozvojového požadavku bránící Poskytovateli stanovit cenu za vytvoření Analýzy rozvojového požadavku nebo vypracovat Analýzu rozvojového požadavku. V případě, kdy Objednatel cenu za vytvoření Analýzy rozvojového požadavku schválí, je Poskytovatel následně povinen do 15 pracovních dnů doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou analýzy Zadání rozvojového požadavku.
	3. Analýza rozvojového požadavku musí přinejmenším obsahovat:
		1. dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií připravených Poskytovatelem a respektujících požadavky uvedené v Zadání rozvojového požadavku;
		2. požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;
		3. dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění;
		4. vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
		5. konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
	4. V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Analýzou rozvojového požadavku, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Analýzu rozvojového požadavku odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to za cenu a za podmínek určených za obdobného užití Článku 8.2 této Smlouvy.
	5. Zadání rozvojového požadavku se stává součástí odsouhlasené Analýzy rozvojového požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy rozvojového požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy rozvojového požadavku se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.
	6. Vznikne-li při realizaci Rozvoje Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby.
	7. Na výsledky Rozvoje, řádně předané Poskytovatelem a akceptované Objednatelem dle Článku 9.3 této Smlouvy, se vztahuje záruka, a to po dobu 2 let ode dne akceptace příslušného výsledku Rozvoje. Objednatel je oprávněn vady Díla nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu Záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena. Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání Záruční doby nezapočítává.
	8. Poskytovatel bude po dobu trvání Záruční doby odstraňovat Vady za podmínek stanovených níže:
		1. Poskytovatel zahájí řešení odstranění Vady kategorie A (viz Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace, kap. 1 Definice pojmů) okamžitě po jejím nahlášení;
		2. Poskytovatel zahájí řešení odstranění Vady kategorie B (viz Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace, kap. 1 Definice pojmů) maximálně do 15 minut od jejího nahlášení;
		3. Poskytovatel zahájí řešení odstranění Vady kategorie C (viz Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace, kap. 1 Definice pojmů) maximálně do 15 minut od jejího nahlášení;
6. AKCEPTACE
	1. Služby a výsledky Rozvoje budou Objednatelem akceptovány na základě akceptační procedury dle tohoto Článku 9 Smlouvy. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě a Katalogových listech či Analýze rozvojového požadavku, za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami. Pravidla pro akceptaci Služeb jsou uvedená v odst. 9.2 této Smlouvy, pravidla pro akceptaci výstupů Rozvoje jsou uvedená v odst. 9.3 této Smlouvy. Dále pravidla pro akceptaci jednotlivých druhů výstupů poskytovaných v rámci Rozvoje jsou uvedena v odst. 9.4 a 9.5 této Smlouvy.
	2. **Akceptace Služeb**
		1. Poskytovatel povede záznamy o řešení Ticketů, jehož vzor je v příloze (Příloha č.5) této smlouvy, které budou obsahovat seznam provedených prací, rozpis práce jednotlivých rolí členů Poskytovatele vynaložených na řešení Ticketu a další údaje relevantní pro vyhodnocení poskytování dané Služby v rámci Služeb poskytnutých Poskytovatelem v rámci plnění této smlouvy na základě požadavků oprávněných osob Objednatele odděleně pro jednotlivé Služby dle Článku 3.1 této Smlouvy v servisním protokolu, který tvoří závaznou přílohu Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v příloze (Příloha č.4) této Smlouvy (dále jen „**Předávací protokol**“). Z Předávacího protokolu bude zejména patrné, kterého pracovníka Poskytovatele se záznam týká, číslo Ticketu, popis řešené oblasti Ticketu a způsobu vyřešení, kategorie Vady, pokud se o Vadu jedná, časové údaje relevantní pro vyhodnocení zaručených hodnot Parametrů Služby a její pracnosti, informaci o případném porušení Zaručených hodnot Parametrů a vyčíslení nároku Poskytovatele na případnou Kreditaci.
		2. Předávací protokol předloží za každé fakturační období oprávněná osoba Poskytovatele k odsouhlasení a potvrzení osobě oprávněné k akceptaci Služby Objednatelem, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce příslušného Fakturačního období.
		3. Objednatel potvrdí do 5 pracovních dnů Předávací protokol, předložený Poskytovatelem. V případě nesouhlasu s vykázanými výkony, resp. údaji, které se jich týkají, předloží odpovědná osoba k podpisu Předávacího protokolu na straně Poskytovatele oprávněné osobě k podpisu Předávacího protokolu na straně Objednatele své výhrady na společné schůzce k projednání a nalezení shody. Pokud nedojde k dohodě, předloží oprávněná osoba k podpisu Předávacího protokolu kterékoliv Smluvní strany výhrady k projednání osobám oprávněným jednat ve věcech smluvních. Stejný postup platí i pro případ nečinnosti.
		4. Závazným podkladem Poskytovatele pro fakturaci je předání a převzetí plnění, tj. podepsání příslušného Předávacího protokolu, jehož součástí bude servisní protokol, osobami oprávněnými k akceptaci služby, a to včetně souhrnného vyčíslení případných nároků Objednatele na Kreditaci.
	3. **Akceptace Rozvoje**
		1. Každý výsledek Rozvoje, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**Dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Analýze rozvojového požadavku či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.
	4. **Akceptace dokumentů**
		1. Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto Článku 9.4 Smlouvy.
		2. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto Článku 9.4.2 i opakovaně. Trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek nemá mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.
		3. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
	5. **Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů**
		1. Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
		2. Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých Dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Zadáním rozvojového požadavku či Analýzou rozvojového požadavku. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
		3. Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle Článku 9.5.2. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
		4. Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře nejméně 10 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
		5. Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
		6. Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že Dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo současně nemá více než dvě Vady kategorie B a současně nemá více než tři Vady kategorie C ve smyslu [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy.
		7. Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, a pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé Vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
		8. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto Článku 9 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test.
		9. Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
		10. Nejpozději v den podpisu Předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění (nebo po dohodě) je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k Dílčímu plnění a případné zdrojové kódy dle Článku 13.
7. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE
	1. Poskytovatel se dále zavazuje:
		1. poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;
		2. poskytovat plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
		3. zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
		4. chránit data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
		5. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
	2. Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Systému provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci instalační, administrátorské a uživatelské dokumentace vztahující se k Systému (dále jen „**Dokumentace**“). Současně platí, že dojde-li v průběhu kalendářního čtvrtletí pouze k nepodstatným změnám Systému, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém kalendářním čtvrtletí došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí daného kalendářního čtvrtletí.
	3. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 2.000.000 Kč za rok. Pojistnou smlouvu či pojistný certifikát dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy do 1 měsíce po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
	4. Poskytovatel se zavazuje, že při realizaci plnění veřejné zakázky budou dodržovány právní předpisy z oblasti práva životního prostředí, jež naplňují cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.
8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
	1. Cena Služeb a její hrazení
		1. Smluvní strany se dohodly na ceně Služeb ve výši uvedené v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) s tím, že cena za jednotlivé Služby nebo způsob jejího určení jsou vymezeny v Katalogových listech. Sazba Služeb je uvedena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
		2. Není-li v Katalogovém listu uvedeno jinak, každá Služba je poskytována za paušální cenu za Fakturační období. V případě, že je příslušná Služba poskytována po dobu kratší, než je délka fakturačního období dané Služby, náleží Poskytovateli za tuto dobu poměrná část ceny vypočtená jako násobek příslušné paušální ceny za Fakturační období a poměru mezi počtem dní poskytování dané Služby a počtem dní Fakturačního období této Služby.
		3. Není-li v Katalogovém listu uvedeno jinak, Poskytovateli vzniká nárok na uhrazení ceny za Službu a Objednateli vzniká nárok na slevu z ceny ve výši stanovené v jednotlivém Katalogovém listu (dále jen „**Kreditace**“) dle potvrzeného Předávacího protokolu, a to okamžikem akceptace Služby.
		4. Není-li v Katalogovém listu uvedeno jinak, Podepsaný předávací protokol musí být přílohou faktury za Službu za dané Fakturační období. Dále bude na faktuře vyčíslena samostatně Kreditace, pokud na ni Objednateli v rámci poskytování příslušné Služby vznikne nárok.
		5. Ceny Služeb jsou pevné a nepřekročitelné a nelze je po dobu trvání této smlouvy měnit, pokud nebude mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
		6. V ceně Služeb jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním Služeb.
		7. Cena Služeb bude zaplacena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušného Předávacího protokolu.
		8. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených a doručených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany objednatele za konkrétní plnění. Poskytovatel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce a zavázat své poddodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce.
	2. Ceny Analýzy rozvojového požadavku a Rozvoje a jejich hrazení
		1. Ceny Analýzy rozvojového požadavku a Rozvoje budou stanoveny dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními Článku 8.2, 8.3 resp. 8.4 této Smlouvy, a to na základě příslušných cen za člověkoden uvedených v rámci [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy a případně i cen za další plnění poptané v rámci takového Rozvoje.
		2. Cena Analýzy rozvojového požadavku bude zaplacena vždy po provedení Analýzy rozvojového požadavku, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem.
		3. Cena za Rozvoj bude zaplacena vždy po akceptaci Dílčího plnění Rozvoje způsobem dle Článku 9 Smlouvy, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem. Přílohou Faktury musí být vždy příslušné protokoly vztahující se k akceptované části Dílčího plnění Rozvoje.
		4. Cena za Exit bude zaplacena po skončení Exitu v souhlasu s Exitovým plánem a po akceptaci Exitu způsobem dle Článku 9 Smlouvy, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení Exitu.
	3. Cena za Exit a její hrazení
		1. Cena za Exit podle Článku 20 bude stanovena na základě vykázání skutečné pracnosti, a to dle MD sazby stanovené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Cena za Exit je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši (dále jen „**Cena za Exit**“).
		2. Cena za Exit bude zaplacena po skončení Exitu v souhlasu s Exitovým plánem, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení Exitu.
		3. „neobsazeno“
	4. Platební podmínky
		1. Poskytovateli nebudou Objednatelem poskytovány žádné zálohy.
		2. Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy se řídí Všeobecnými nákupními podmínkami, které jsou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 10. Poskytovatel odešle Fakturu Objednateli na adresu uvedenou v článku 11.4.4, a to nejpozději následující pracovní den po vystavení.
		3. Všechny Faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel Faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo Faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti Faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku.
		4. Faktura v jednom vyhotovení bude odeslána na fakturační adresu EG.D Faktury, P. O. Box 13, Sazečská 9, 225 13 Praha, nebo e-mailovou adresu faktury@egd.cz. V případě odeslání faktury na e-mailovou adresu faktury@egd.cz může e-mail obsahovat pouze jeden přiložený dokument ve formátu PDF, jehož součástí by měla být jedna faktura včetně příloh o velikosti maximálně 10 MB. Každá faktura musí mít náležitosti podle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Obsahová nedostatečnost daňového dokladu je důvodem k jeho vrácení poskytovateli.
		5. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury.
		6. Platby se provádí bankovním převodem ve prospěch účtu druhé Smluvní strany uvedeného ve Faktuře.
		7. „neobsazeno“
		8. Poskytovatel v případě, že je plátcem DPH a že jím poskytnuté zdanitelné plnění nepodléhá režimu přenesení daňové povinnosti, se jako poskytovatel tohoto plnění zavazuje, že povinnosti plynoucí mu ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) bude plnit řádně a včas. Zejména se zavazuje, že nebude úmyslně vystavovat Objednatele riziku plnění z titulu ručení za nezaplacenou daň dle § 109 zákona o DPH. Pokud okolnosti budou nasvědčovat tomu, že by mohla Objednateli ve vztahu ke zdanitelným plněním poskytnutým Poskytovatelem na základě této smlouvy vzniknout ručitelská povinnost ve smyslu § 109 zákona o DPH, vyhrazuje si Objednatel právo uhradit daň z těchto zdanitelných plnění místně příslušnému správci daně Poskytovatele postupem podle § 109a téhož zákona. Poskytovateli bude o tuto daň snížena úhrada. Aplikací výše uvedeného postupu zaniká závazek ve výši DPH uhrazené za Poskytovatele. Uplatnění tohoto postupu úhrady daně se Objednatel zavazuje Poskytovateli neprodleně písemně oznámit.
		9. „neobsazeno“
		10. V případě, že bude Objednatel zcela nebo zčásti v prodlení s úhradou odměny, je Poskytovatel/Dodavatel povinen tuto skutečnost Objednateli písemně oznámit a stanovit mu dodatečnou lhůtu splatnosti, která nesmí být kratší než 5 dní od doručení takového oznámí. Pouze v případě, že Objednatel neuhradí dlužnou částku ani v této dodatečné lhůtě, je Partner oprávněn mu účtovat úrok z prodlení v zákonné výši.
9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

***Vlastnické právo***

* 1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.
	2. Vzhledem k tomu, že součástí plnění dle této Smlouvy je i plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), může naplňovat znaky autorského díla či být považováno za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále společně jen „**Autorská díla**“), Poskytovatel se zavazuje k postoupení práva výkonu všech majetkových autorských práv k Autorskému dílu (dále jen „**Postoupení**“) na Objednatele v rozsahu a za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
		1. Poskytovatel postupuje Objednateli k okamžiku akceptace součásti plnění, který příslušné Autorské dílo obsahuje, výkon veškerých majetkových autorských práv k Autorskému dílu tvořícímu součást plnění. Objednatel se k okamžiku Postoupení stává ve vztahu k Autorskému dílu vykonavatelem majetkových autorských práv se všemi souvisejícími oprávněními a v plném rozsahu.
		2. Právo výkonu majetkových autorských práv se postupuje jako dále postupitelné. Objednatel může bez dalšího poskytovat Autorské dílo k užití třetím osobám, udělit jakékoliv třetí osobě výhradní nebo nevýhradní licenci či podlicenci k Autorskému dílu, a / nebo postoupit právo výkonu majetkových autorských práv k Autorskému dílu libovolné třetí osobě.
		3. Objednatel je na základě Postoupení především oprávněn bez územního, množstevního či časového omezení (tj. po celou dobu trvání majetkových autorských práv k Autorskému dílu) užít Autorské dílo jako celek při své činnosti všemi způsoby užiti, zejména provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel prohlašuje, že mu není známa žádná skutečnost, která by takovému užití Autorského díla Objednatelem bránila.
		4. V případě počítačových programů se Postoupení vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů poskytovaných na základě této Smlouvy. Objednatel má právo na předání zdrojového kódu Autorského díla. Součástí Postoupení je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů, pro jejichž předání se obdobně uplatní Článek 12 této Smlouvy.
		5. Poskytovatel je po Postoupení povinen zdržet se jakéhokoliv užiti Autorského díla bez výslovného souhlasu Objednatele.
		6. Pro vyloučení veškerých pochybností 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, platí, že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů a udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena plnění dle Článku 11 je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
		7. Poskytovatel prohlašuje, že je výhradním vykonavatelem všech majetkových autorských práv k Autorskému dílu, které je součástí plnění, a má veškerá potřebná práva a souhlas všech relevantních třetích osob k Postoupení práv k Autorským dílům podle Článku 12 této Smlouvy a tomuto Postoupení nebrání žádné osobnostní autorské právo jakékoliv třetí osoby.
		8. Odměna za Postoupení je zahrnuta v ceně plnění dle Článku 11 této Smlouvy.

***Možnost užití standardního software***

* 1. Součástí plnění může být tzv. proprietární (standardní) software anebo tzv. open source software Poskytovatele nebo třetích stran (dále společně jen „**Standardní software**“) u kterých Poskytovatel nemůže provést Postoupení v rozsahu Článku 12.2 nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek:
		1. Jedná se o software, který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů a jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty:
			1. pokud jsou tyto subjekty oprávněny takovýto software implementovat, přizpůsobovat požadavkům Objednatele a udržovat; nebo
			2. pokud k takovému software není Postoupení v rozsahu dle Článku 12.2 účelné a nebrání dalšímu rozvoji Systému ze strany Objednatele (zejména vývojový software, databázový software, kancelářský software, operační systém aj.).

Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

* + 1. Jedná se o software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
		2. Jedná se o software, k němuž Poskytovatel Objednateli nejpozději do 30 dnů po ukončení implementace poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů a bezpodmínečné právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob, přičemž poskytování zdrojových kódů se řídí Článkem 13. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
		3. Jedná se o software, (i) který je integrální součástí hardware dodávaného jako část plnění Smlouvy nebo (ii) který nad takovým hardware poskytuje pouze abstrakční vrstvu pro programování aplikací, vše za podmínky, že spouštění takového software je od výrobce příslušného hardware předepsáno pro jeho korektní fungování a zároveň se jedná o software, k němuž není Postoupení v rozsahu dle Článku 12.2 účelné a nebrání dalšímu rozvoji Systému ze strany Objednatele (zejména obslužné programy jako je BIOS či ovladače hardware). Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
		4. Jedná se o software, který výše uvedené podmínky nesplňuje, nicméně jehož užití je ekonomicky či technicky nezbytné, to však jen za podmínky, že Poskytovatel Objednatele na záměr užití takového software výslovně upozornil a Objednatel s jeho užitím Objednatel výslovně písemně souhlasil.
	1. Poskytovatel je povinen udržovat prohlášení dle Článku 12.3 v platnosti. V případě že Poskytovatel poruší tuto povinnost, nepředloží Objednateli příslušné prohlášení či nejpozději do 1 měsíce na výzvu Objednatele relevantní skutečnosti neprokáže, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ a bezodkladné zajištění nápravy, a to včetně náhrady příslušného software.
	2. Pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany uvádí, že v případě, kdy je vývoj počítačového programu hrazen Objednatelem na základě této Smlouvy, může Objednatel vždy požadovat udělení Postoupení dle Článku 12.2.

***Minimální rozsah*** ***Licence***

* 1. Pokud se bude jednat o Standardní software dle Článku 12.3, ke kterému je poskytována, postupována či zprostředkovávána licence či podlicence (dále jen „**Licence**“), tak na rozdíl od Postoupení práv ke zbývajícím částem výsledku Služeb nebo Rozvoje dle Článku 12.2 postačí, aby udělená Licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu 10 let od nabytí účinnosti této Smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je objektivně nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření této Smlouvy, a to včetně práva Objednatele do Standardního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení Článku 12.3.
	2. Součástí Licence je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů, pro jejichž předání se obdobně uplatní ustanovení Článku 13 této Smlouvy.
	3. Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními Článku 12.3, nemusí být Objednateli k Standardnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být Objednateli poskytnuto právo do Standardního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.
	4. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití Standardního software v rámci plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Standardního software, jehož součástí budou licenční podmínky takového Standardního software a seznam jeho alternativních Poskytovatelů. Tento přehled je Poskytovatel povinen předložit Objednateli vždy do 3 pracovních dnů po akceptaci plnění, v jehož rámci Poskytovatel využil Standardní software a dále vždy do 1 měsíce od doručení výzvy Objednatele, kterou může Objednatel učinit kdykoli, nejpozději však do 2 let od skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
	5. Jestliže jsou s užitím Standardního software spojeny pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny plnění uhradit všechny tyto poplatky za dobu účinnosti této Smlouvy.

***Přechod práv, licenční odměna a garance rozsahu*** ***Licence***

* 1. 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.
	2. Odměna za poskytnutí práv k Autorským dílům je zahrnuta v ceně plnění. Bez ohledu na formu poskytnutí práv však platí, že Poskytovatel je vždy povinen zajistit poskytnutí právdle podmínek stanovených Smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým Autorským dílům.
1. ZDROJOVÝ KÓD
	1. Pokud tato Smlouva v čl. 12 stanoví, že má být předáván zdrojový kód, je Poskytovatel povinen nejpozději v okamžiku akceptace plnění upravujícího či doplňujícího Autorské dílo předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě plnění této Smlouvy. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části Systému. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán alespoň jednou za 6 měsíců na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením části Systému a jeho verze a dne předání zdrojového kódu. O předání technického nosiče dat bude oběma smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
	2. Povinnost Poskytovatele uvedená v Článku 13.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého Dílčího plnění tvořícího Systém, 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. Dokumentace jakékoli změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
	3. Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění podle této Smlouvy. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí Systému tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi Systému.
2. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
	1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby uvedené v [Příloze č. 2](#ListAnnex02) této Smlouvy budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
	2. Osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle Článku 22.3 této Smlouvy;
	3. Osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 9 Smlouvy.
	4. Osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem smluvních stran v rámci odstranění a reklamace vad.
	5. Oprávněné osoby dle Článku 14.4 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
	6. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
3. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ
	1. Vzhledem k tomu, že na základě plnění této Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem pro Objednatele ve smyslu článku 28 odst.  3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“), uzavírá Objednatel s Poskytovatelem smlouvu o zpracování osobních údajů ve znění [Přílohy č.](#ListedAnnex07) 7, která implementuje požadavky GDPR, zejména čl. 28. Účelem zpracování je plnění Smlouvy, zejména zhotovení Díla. Zpracování Osobních údajů bude probíhat po dobu zhotovování Díla a trvání Záruční doby. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
	2. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků účinných právních předpisů na ochranu osobních údajů (tyto zahrnují zejména zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a GDPR; dále jen „POOÚ“), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.
	3. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s Osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.
	4. Objednatel bude zpracovávat identifikační a kontaktní osobní údaje fyzické osoby jednající za Poskytovatele, včetně údajů o vzájemné komunikaci, na základě svého oprávněného zájmu pro účely přípravy, uzavření a plnění této Smlouvy, vnitřní evidence a kontroly, ochrany právních nároků a provozních potřeb. Proti takovému zpracování má zástupce Poskytovatele právo podat námitku. Poskytovatel se zavazuje o tomto zpracování svého zástupce informovat.
	5. Podpisem této smlouvy zástupce Poskytovatele potvrzuje, že se seznámil s informacemi uvedenými v tomto článku a dalšími informacemi o zpracování osobních údajů dostupnými na www.eon.cz v relevantní části sekce Ochrana osobních údajů, včetně práv, které Poskytovateli a jeho zástupcům v této souvislosti náleží.
4. OCHRANA INFORMACÍ
	1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
		1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),
		2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
	2. Za Důvěrné informace se považují informace poskytované na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se týkají druhé Smluvní strany a zahrnují informace o její činnosti, podnikání, finanční situaci, technických a bezpečnostních nastaveních, postupech a metodikách a jakákoli jiná dokumentace, pokud by rozumná osoba pokládala takové informace nebo jinou dokumentaci za Důvěrnou.
	3. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat.
	4. Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Systém obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána.
	5. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
	6. třetí osoby podle Článku 16.5 se nepovažují:
		1. zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
		2. orgány Smluvních stran a jejich členové;
		3. ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele;
		4. ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí Poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální;

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném či souvisejícím s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací.
	2. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
	3. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:
		1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
		2. měla přijímající smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
		3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
		4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
		5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
	4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v Článku 16.6, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.
	5. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
1. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI
	1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle Článku 14 této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
	2. Veškerá komunikace podle Článku 17.1, s výjimkou ve Smlouvě jinak upravených případů, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
2. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
	1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami dobu určitou v délce pěti let od nabytí účinnosti této Smlouvy. Pokud v době 3 měsíců přede dnem ukončení této Smlouvy nezašle jedna Strana druhé Straně písemné oznámení, že si nepřeje, aby tato Smlouva nadále pokračovala, [Smlouva bude automaticky obnovena za stejných podmínek, a to na dobu tří let.]
	2. Obě Strany mohou tuto Smlouvu jednostranně ukončit z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s 12měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet od prvého dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Straně. Dnem doručení je den, který je uveden na dodejce (doručence). Nepřevezme-li smluvní Strana písemnost a nevyzvedne-li si ji ani do 10 dnů ode dne jejího uložení u poskytovatele poštovních služeb, má se za to, že písemnost byla doručena uplynutím desátého dne ode dne jejího uložení u poskytovatele poštovních služeb.
	3. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
		1. nedodržení sledovaných Parametrů u Služeb majících za následek Kreditaci ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce;
		2. trvání Vady kategorie A nebo B po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění;
		3. podstatného porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
		4. že je na majetek Poskytovatele prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
		5. že Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
		6. že je proti Poskytovateli zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
	4. Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
		1. prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
		2. kdy Objednatel neposkytne Poskytovateli sjednanou součinnost ke sjednanému datu, a to ani ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy Poskytovatele k poskytnutí sjednané součinnosti, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
	5. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
	6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vad, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
3. SLEVY Z CENY A SMLUVNÍ POKUTY
	1. Smluvní strany se dále dohodly, že:
		1. v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s touto Smlouvou, má Objednatel nárok na Kreditaci, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období;
		2. v případě, že v rozporu s Článkem 13.3 dojde k prodlení Poskytovatele s předáním částí zdrojového kódu a/nebo provozní, uživatelské a administrátorské dokumentace vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
		3. v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Rozvoje podle jednotlivé Analýzy rozvojového požadavku vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
		4. v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle Článku 7.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
	2. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Smluvní pokuty nepodléhají dani z přidané hodnoty. Kreditace je Poskytovatel povinen zohlednit při Fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn Kreditace uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
	3. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
	4. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v rozsahu přesahujícím výši uhrazené smluvní pokuty či poskytnuté slevy z ceny.
4. EXIT
	1. V případě ukončení této Smlouvy v souladu s Článkem 18.2, 18.3 nebo 18.4 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje na výslovnou písemnou žádost a dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě data ze Systému a účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo jím určenou třetí osobu, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy, za což bude Poskytovateli náležet odměna podle Článku 11.3.
	2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle tohoto Článku 20 této Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „**Exitový plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy, a to v souladu s Přílohou č. 7 této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to 1 rok po jejím ukončení.
	3. V případě požadavku Objednatele poskytne Poskytovatel, nad rámec provádění Exitu, také přechodnou asistenční službu, kterou usnadní přechod Služeb na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu (dále jen „**Přechodná asistenční služba**“), a to v souladu s Přílohou č. 7 této Smlouvy. Toto oprávnění Objednatele však nezbavuje Poskytovatele povinnosti zajistit kompletní řádné převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo jím určenou třetí osobu v rámci Exitu.
	4. Poskytovatel je povinen do 1 měsíce po datu uzavření této Smlouvy sestavit Exitový plán založený na zásadách stanovených v Přílohou č. 7 této Smlouvy pro řádný přechod Služeb na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu v případě ukončení této Smlouvy. Pro akceptaci Exitového plánu se použijí ustanovení Článku 9 této Smlouvy.
	5. Do 30 dnů před vypršením účinnosti této Smlouvy, nebo v případě předčasného ukončení její účinnosti do 7 dnů od doručení pokynu Objednatele, je Poskytovatel povinen aktualizovat Exitový plán do konečné podoby, dle které by mohl být proveden Exit a předložit takový Exitový plán Objednateli ke kontrole a schválení. Pro akceptaci Exitového plánu se použijí ustanovení Článku 9 této Smlouvy.
	6. Dokud nebude dosažena dohoda Smluvních stran o konečné podobě Exitového plánu, bude Poskytovatel realizovat pro Objednatele Exit v dobré víře v souladu se zásadami stanovenými v Příloze č. 7 této Smlouvy a v poslední schválené verzi Exitového plánu. Poskytovatel zajistí, aby byl kdykoli schopen realizovat Exit dle schválené verze Exitového plánu.
	7. V případě ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu či v návaznosti na pokyn Objednatele zajistí Poskytovatel provedení Exitu v souladu s požadavky Exitového plánu a obě Smluvní strany splní další povinnosti uvedené v Příloze č. 7 této Smlouvy. Poskytovatel bude spolupracovat s Objednatelem nebo jím určenou třetí osobou v rozsahu požadovaném pro usnadnění hladké migrace Služeb z Poskytovatele na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, zejména bude poskytovat veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, předá Objednateli nebo jím určené třetí osobě data Objednatele a bude se účastnit jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami.
	8. V případě porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele související s Exitem nebo Exitovým plánem náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 1.000.000,- Kč za každý den trvání tohoto porušení pro každé jednotlivé porušení.
5. Povinnosti související se spolufinancováním projektu
	1. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel hodlá na úhradu ceny některých dílčích plnění dle této Smlouvy, tj. na úhradu ceny některých dílčích plnění souvisejících s předmětem veřejné zakázky, využít též veřejné prostředky, zejména pak finanční prostředky Evropské unie, k čemuž Objednatel uzavřel s Výkonnou agenturou pro inovace a sítě („Agentura“) grantovou smlouvu INEA/CEF/ENER/M2018/1749672 („Grantová smlouva“). Předmětem Grantové smlouvy je za podmínek v ní stanovených spolufinancování projektu s názvem „ACON Smart Grids“ („Projekt“), jehož je předmět plnění této smlouvy součástí.
	2. Poskytovatel je povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a umožní Agentuře, Evropské komisi, Evropskému úřadu pro boj proti podvodům (OLAF), Evropskému účetnímu dvoru a auditnímu orgánu přístup do objektů a na pozemky a umožní provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu zadávacího řízení včetně dokladů souvisejících s příslušným zadávacím řízením, jejichž výsledkem je uzavření smlouvy na základě zadávacího řízení.
	3. Poskytovatel tímto prohlašuje, že nemá a ani uzavřením smlouvy nebude uplatňovat vůči Agentuře podle Grantové smlouvy žádná práva.
	4. Poskytovatel bere na vědomí, že Grantová smlouva požaduje, aby ustanovení článku II.3, II.4, II.5, II.8 Grantové smlouvy byla přímo aplikovatelná i na dodavatele, který pro Objednatele bude plnit předmět výběrového řízení dle smlouvy. Poskytovatel se tímto zavazuje plnit povinnosti vyplývající pro Objednatele jakožto příjemce dotace (dále také jen „Příjemce“) z ustanovení článku II.3, II.4, II.5, II.8 Grantové smlouvy tak, jak jsou tato ustanovení citována níže kurzívou.

***Článek II. 3 Grantové smlouvy – Odpovědnost za škody***

*II.3.1     Agentura nenese odpovědnost za žádné škody způsobené příjemcům nebo třetím stranám v důsledku nebo v průběhu realizace Projektu.*

*II.3.2     S výjimkou případů vyšší moci příjemci nahradí Agentuře jakoukoli škodu, která jí vznikla v důsledku realizace Projektu, nebo proto, že Projekt nebyl realizován plně v souladu s Grantovou smlouvou.*

***Článek II.4 Grantové smlouvy – Střet zájmů***

*II.4.1     Příjemci jsou povinni přijmout veškerá nezbytná opatření, aby zabránili jakékoliv situaci, kdy by bylo ohroženo nezaujaté a objektivní provádění Grantové smlouvy z důvodů souvisejících s ekonomickými zájmy, politickou nebo státní příslušností, rodinnými nebo citovými vazbami nebo jakýmkoli jiným společným zájmem souvisejícím s předmětem Grantové smlouvy („střet zájmů“).*

*II.4.2     Jakákoliv situace, která představuje nebo by mohla vést ke střetu zájmů, musí být Agentuře neprodleně písemně oznámena. Příjemci jsou povinni neprodleně učinit veškerá opatření k nápravě této situace. Agentura má právo ověřit, zda jsou učiněná opatření přiměřená a vyzvat k tomu, aby ve stanovené lhůtě byla přijata další opatření.*

***Článek II.5 Grantové smlouvy – Důvěrnost informací***

*II.5.1     Agentura a příjemci jsou povinni zachovávat důvěrnost veškerých informací a dokumentů (v jakékoliv podobě), ať učiněných písemně či ústně a týkajících se realizace Grantové smlouvy, pokud jsou výslovně písemně označeny za důvěrné. Předchozí se nevztahuje na informace, které jsou veřejně přístupné.*

*II.5.2     Pokud není s druhou stranou písemně dohodnuto jinak, nesmí příjemci použít důvěrné informace a dokumenty k jinému účelu než plnění jejich povinností dle Grantové smlouvy.*

*II.5.3     Agentura a Příjemci jsou vázáni povinnostmi stanovenými v článcích II.5.1 a II.5.2 v průběhu plnění Grantové smlouvy a po dobu 5 let od proplacení zůstatku, s výjimkou případů, kdy:*

1. *strana, které dané informace poskytla, této povinnosti druhou stranu předem zprostí;*
2. *důvěrné informace se stanou veřejnými, aniž by došlo k porušení povinnosti mlčenlivosti některou ze stran vázané touto povinností;*
3. *poskytnutí důvěrných informací je vyžadováno právními předpisy.*

***Článek II.8 Grantové smlouvy – Existující práva, vlastnictví a využívání výsledků***

*II.8.1* ***Vlastnictví výsledků příjemci***

*Pokud není v Grantové smlouvě sjednáno jinak, vlastnictví k výsledkům Projektu, včetně průmyslových práv a práv duševního vlastnictví, a vlastnictví zpráv a jiných dokumentů vztahujícím se k těmto právům, náleží příjemcům.*

*II.8.2* ***Stávající práva***

*Stávajícím materiálem se rozumí materiál, dokumenty, technologie a know-how, které existovaly ještě před tím, než je příjemce použil k realizaci projektu. Existující práva jsou průmyslová práva a práva duševního vlastnictví k těmto existujícím materiálům; může se jednat o vlastnické právo, licenci a / nebo užívací právo náležející příjemci nebo jiné třetí straně.*

*Pokud Agentura písemně požádá příjemce, že hodlá využít některé výsledky, příjemce musí:*

1. *vytvořit seznam obsahující všechny již existující práva obsažená v těchto výsledcích; a*
2. *poskytne tento seznam Agentuře nejpozději se žádostí o platbu zůstatku.*

*Příjemci zajistí, aby měly i jejich přidružené subjekty v průběhu realizace Grantové smlouvy veškerá práva na využívání jakýchkoli již existujících práv.*

 *II.8.3* ***Práva k využívání výsledků a stávajících práv Agenturou***

*Příjemci poskytují Agentuře následující práva k využití výsledků projektu:*

1. *použití pro vlastní potřebu, zejména jejich zpřístupnění osobám, které pracují pro Agenturu, Unijní instituce, ostatní orgány EU a instituce členských států EU, stejně jako pořizování kopií nebo jejich rozmnožování, ať už v celku, nebo z části, v neomezeném množství*
2. *rozmnožování: právo povolit přímé nebo nepřímé, dočasné nebo trvalé šíření výsledků jakýmikoliv prostředky (mechanickými, digitálními nebo jinými) a v jakékoli formě, zcela nebo zčásti;*
3. *veřejné šíření: právo povolit jakýkoli výkon zobrazení nebo komunikaci veřejnosti prostřednictvím kabelových nebo bezdrátových prostředků, včetně zpřístupnění výsledků veřejnosti takovým způsobem, že k nim může mít přístup veřejnost v místě a čase jimi zvoleném; toto právo zahrnuje také komunikaci a vysílání prostřednictvím kabelu nebo satelitu;*
4. *šíření: právo šířit výsledky nebo kopie výsledků veřejnosti všemi autorizovanými způsoby;*
5. *úprava: právo změnit výsledky;*
6. *překlad;*
7. *právo uchovávat a archivovat výsledky v souladu s pravidly správy dokumentů závaznými pro Agenturu, včetně digitalizace nebo převedení formátu pro účely konverze nebo nového použití;*
8. *pokud jsou výsledkem dokumenty, právo opětovného použití dokumentů v souladu s rozhodnutím Komise 2011/833 / EU ze dne 12. prosince 2011 o opětovném použití dokumentů Komise, pokud se na ně toto Rozhodnutí použije a pokud dokumenty spadají do jeho působnosti a nejsou vyloučeny žádným jeho ustanovením. V zájmu tohoto ustanovení mají výrazy "opětovné použití" a "dokument" význam, který jim byl dán rozhodnutím 2011/833 / EU;*

*Další užívací práva svědčící Agentuře mohou být upravena Zvláštními podmínkami.*

*Příjemci zaručí, že Agentura bude mít právo využívat veškerá stávající práva průmyslového a duševního vlastnictví, která byla zahrnuta do výsledků Projektu. Nebude-li ve Zvláštních podmínkách uvedeno něco jiného, budou tato stávající práva využita pro stejné účely a za stejných podmínek vztahujících se na práva k využívání výsledků Projektu.*

*Informace o vlastníkovi autorských práv budou doplněny při zpřístupnění výsledku ze strany Agentury. Informace o autorských právech budou uvedeny v následujícím formátu: „© – [rok] – [jméno vlastníka autorských práv]. Všechna práva vyhrazena. Licence poskytnuta agentuře Innovation and Network Agency v souladu s jejími podmínkami.“*

1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
	1. Součástí této Smlouvy jsou Všeobecné nákupní podmínky E.ON, ve znění Přílohy č. 10. Uzavřením této Smlouvy Poskytovatel potvrzuje, že tyto obchodní podmínky obdržel, seznámil se a souhlasí s nimi a bude se jimi řídit. Objednatel zveřejňuje aktuální obchodní podmínky na internetové adrese [https://www.egd.cz/vseobecne-nakupni-podminky](https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.egd.cz%2Fvseobecne-nakupni-podminky&data=04%7C01%7Cmichal.smejkal%40egd.cz%7C9a7aa85865e24cc3709e08d92f06a4f7%7Cb914a242e718443ba47c6b4c649d8c0a%7C0%7C0%7C637592527839050104%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&sdata=QcVCVUOmYdgwqs5KQVjH7ZsDaMkYCs%2FoXPRWU7l64F8%3D&reserved=0). Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky E.ON jednostranně měnit a/nebo doplňovat. Objednatel však bude o takových případných změnách svých obchodních podmínek Poskytovatele informovat, a to písemným oznámením na adresu Poskytovatele nebo elektronickou poštou na e-mailovou adresu kontaktní osoby Poskytovatele. Aktualizované znění obchodních podmínek pak bude také vždy k dispozici na výše zmíněné internetové adrese. S takovou jednostrannou změnou obchodních podmínek Objednatele je Poskytovatel oprávněn vyslovit nesouhlas, a to do 14 dnů od data doručení oznámení o změně stejným způsobem, jako mu bylo oznámení o změně doručeno, jinak se má za to, že se změnou souhlasí. V případě vyslovení nesouhlasu Poskytovatele se změnou obchodních podmínek Objednatele je Objednatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to ve lhůtě 20 dnů od doručení nesouhlasného vyjádření Poskytovatele se změnou obchodních podmínek. Výpovědní doba činí 12 měsíců od doručení druhé smluvní straně. Nevyužije-li Objednatel ve lhůtě své právo dle předchozí věty dohodu vypovědět z důvodu vyslovení nesouhlasu Poskytovatele se změnou obchodních podmínek Objednatele, trvá Smlouva i nadále, a to za použití obchodních podmínek ve znění před jejich změnou, se kterou Poskytovatel v souladu s touto Smlouvou vyslovil nesouhlas.
	2. Strany dohody výslovně sjednávají, že obchodní podmínky nebo jiné obdobné podmínky Poskytovatele se na vztahy upravené touto Smlouvou neuplatní, a to ani v případě, že takové podmínky budou součástí komunikace mezi smluvními stranami.
	3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
	4. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Systému či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
	5. V případě, že jsou v této Smlouvě používány pojmy s velkým písmenem na počátku a nejsou definovány v těle této Smlouvy, jedná se o pojmy definované v přílohách této Smlouvy.
	6. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
	7. Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

[Příloha č.1 Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace](#_Toc77356478)

[Příloha č.2 Oprávněné osoby](#_Toc77356479)

[Příloha č.3 Seznam míst pro poskytování plnění](#_Toc77356480)

[Příloha č.4 Vzor Předávacího protokolu](#_Toc77356481)

[Příloha č.5 Vzor Hlášení Ticketu](#_Toc77356482)

[Příloha č.6 Realizační tým Poskytovatele](#_Toc77356483)

[Příloha č.7 Exit](#_Toc77356484)

[Příloha č.8 Zpracování osobních údajů](#_Toc77356485)

[Příloha č.9 Činnosti prováděné v rámci preventivní údržby](#_Toc77356486)

Příloha č. 10 Všeobecné nákupní podmínky, Čestné prohlášení VNP

* 1. Tato smlouva je podepsána smluvními stranami elektronicky. Každá smluvní strana obdrží elektronický originál smlouvy.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Místo: | Místo:  |
| Za a jménem **EG.D, a.s.** | Za a jménem**[● DOPLNÍ ZHOTOVITEL V NABÍDCE]**: |
|  |  |
| Jméno: Ing. Zdeněk BauerFunkce: předseda představenstva | Jméno: [ **● DOPLNÍ ZHOTOVITEL V NABÍDCE**]Funkce: [ **● DOPLNÍ ZHOTOVITEL V NABÍDCE**] |
| Jméno: Ing. Pavel Čada, Ph.D.Funkce: místopředseda představenstva | Jméno: [ **● DOPLNÍ ZHOTOVITEL V NABÍDCE**]Funkce: [ **● DOPLNÍ ZHOTOVITEL V NABÍDCE**] |

1. Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace
	1. Definice pojmů

| **Pojem** | **Definice** |
| --- | --- |
| **Člověkoden nebo MD**  | Člověkodnem nebo MD se rozumí 8 hodin práce jednoho konzultanta Poskytovatele. |
| **Služba** | Předmět plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, blíže určená v Katalogovém listu. |
| **Parametr** | Vlastnost Služby nebo její podpory, která je předmětem vyhodnocování a případně Kreditace. |
| **Monitorovaný parametr** | Parametr, který je předmětem monitoringu. |
| **Zaručená hodnota** | Úroveň Monitorovaného parametru zaručená Poskytovatelem dle této Smlouvy |
| **Incident** | Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby, jak je vymezena v Katalogovém listu nebo jakékoli nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru. |
| **Vada** | Jakýkoliv Incident bez ohledu na důvod, z kterého Incident vznikl a osobu, která Incident zavinila.Vadou kategorie A se rozumí vada, která zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání Služby nebo její části.Vadou kategorie B se rozumí vada, která není vadou kategorie A, ale omezuje provoz Služba nebo její části.Vadou kategorie C se rozumí vada, která není vadou kategorie A ani B. |
| **Vada A** | Vada A (kritická) znamená, že Systém havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých podnikových procesů, pro které byl Systém dodán. To platí i pro snížení odezvy Systému, tj. více než o 30%. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.Při současném výskytu více vad kategorie B, kdy vzájemné působení těchto vad způsobí kumulaci negativního dopadu na systém tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám Vady kategorie A, budou i jednotlivé Vady hodnoceny kategorií A. |
| **Vada B** | Vada B (střední) znamená neumožnění provozu Systému pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení Systému, tj. více než o 50%, funkčnost Systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky. |
| **Vada C** | Vada C (lehká) znamená zanedbatelné narušení funkcí Systému nebo znepříjemnění práce uživatele se Systémem. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie A nebo B. |
| **Výpadek** | Stav, kdy má Služba alespoň jednu vadu kategorie A. |
| **Dostupnost** (v %) | Parametr stanovený vzorcem:$$Dostupnost= \frac{Součet doby trvání všech Výpadků za Vyhodnocovací období}{Trvání zaručené provozní doby za Vyhodnocovací období}×100$$Vady kategorie C se do vyhodnocení Dostupnosti nezahrnují.  |
| **Provozní doba** (v jednotkách času) | Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Služba musí splňovat Parametry dle příslušného Katalogového listu. |
| **Servisní okno** | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, určené v Katalogovém listu, ve kterém se stav, kdy má Služba vadu kategorie A nepovažuje za Výpadek a Parametry nemusí dosahovat Zaručených hodnot. |
| **Service Desk** | Nástroj (software a lidmi řízená služba) pro příjem incidentů a servisních požadavků a předávání incidentů a servisních požadavků relevantním řešitelům.Jde o primární kontaktní bod mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro komunikaci o incidentech a požadavcích. |
| **Ticket** | Záznam v Service Desku popisující Incident a jeho případné řešení. |
| **Reakční doba**  | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel nahlásí incident u Service Desku, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Incidentu popsaného v Ticketu.  |
| **Návrh řešení**  | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel nahlásí incident u Service Desku, do okamžiku, kdy Poskytovatel navrhne řešení vedoucí k odstranění poruchy, nebo potvrdí návrh řešení pracovníků Objednatele. |
| **Nouzové obnovení funkce** | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel nahlásí incident u Service Desku, do okamžiku, kdy Poskytovatel uvede systém do stavu, ve kterém systém musí poskytovat za postiženou funkcionalitu funkční náhradu. V nouzovém provozu systém poskytuje všechny základní funkce.  |
| **Doba vyřešení**  | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel nahlásí incident u Service Desku, do okamžiku úplného vyřešení závady, kdy musí být postižená část či funkce systému opět plně funkční. |
| **Doba trvání Vady** | Pro Vady, které spočívají v nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, se Dobou trvání Vady rozumí doba od prvního měření, při kterém bylo zjištěno nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, do prvního nejbližšího měření, při kterém bylo zjištěno dodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru.Pro ostatní Vady se Dobou trvání Vady rozumí Doba vyřešení Incidentu, který Vada představuje.Jestliže mezi dvěma nebo více Vadami, které spočívají v nedodržení Zaručené hodnoty stejného Monitorovaného parametru], nebo [postihují stejnou funkcionalitu Služby, uplyne kratší doba, než minimální rozestup Vad, považují se tyto Vady za jednu Vadu, která začala okamžikem počátku první z těchto Vad a skončila s koncem poslední z těchto Vad.  |
| **Počet vad** | Počet Vad, které se vyskytnou během Vyhodnocovacího období. |
| **Fakturační období** | Období, za které se dle Článku 11 Smlouvy vystavuje Faktura. |
| **Vyhodnocovací období**  | Období, za které se vyhodnocuje garance poskytovaných Služeb dle jednotlivých Katalogových listů. |

* 1. Katalogové listy
		1. Odstraňování Vad, preventivní údržba a běžné opravy

|  |
| --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** |
| Číslo katalogového listu | ALZ001 |
| Název Služby | Odstraňování Vad, preventivní údržba a běžné opravy |
| Popis Služby | Účelem této služby je preventivní údržbou a důsledným odstraňováním vad zajistit nepřetržitý chod Systému. Služba zahrnuje především činnosti popsané v číslovaných odstavcích níže, všechny tyto činnosti se vztahují jak na produkční, tak i na testovací prostředí Systému:1. **Pravidelná preventivní údržba a běžné opravy**

*Neprodlené odstraňování poruch. Pokud poruchu nebo událost nelze zajistit běžnými prostředky, vždy neprodleně informovat a hledat řešení, navrhovat postupy řešení s objednatelem služby i za cenu předřazení dočasného provizorního řešení (Nouzové obnovení funkce) a teprve následné plné obnovy.** 1. hardware serverů a klientských stanic,
	2. ostatního IT hardware Systému,
	3. serverových a klientských operačních systémů a firmware, pravidelné aktualizace, případně nové instalace a reinstalace,
	4. databázových serverů, pravidelné aktualizace, případně nové instalace a reinstalace,
	5. veškerého aplikačního software Systému (včetně aplikací třetích stran) a pravidelné aktualizace, případně nové instalace a reinstalace,
1. **Odstraňování vad**
	1. neprodlené odstraňování poruch a zajištění minimální doby výpadku provozu,
	2. evidence problémů a aktivní hledání řešení ve spolupráci s odběratelem.
2. **Zajištění skladu náhradních dílů**
	1. zajištění požadované dostupnosti systému okamžitou dostupností klíčových hardwarových komponent Systému.
3. **Dodržování kybernetické, informační a fyzické bezpečnosti**
	1. zajištění práce všech pracovníků Poskytovatele na hardware a software Systému v souladu s platnými normami, legislativou ČR a vnitřními předpisy,
	2. neprodlené předání vyřazených nosičů dat.
4. **Dodržování BOZP a ekologického provozu**
	1. zajištění dodržování pravidel pracovníky Poskytovatele BOZP při práci v místě Objednatele,
	2. zajištění ekologické likvidace vyřazených komponent, poskytnutí vyřazovacích protokolů,
	3. zajištění práce všech pracovníků Poskytovatele na hardware a software Systému v souladu s platnými normami, legislativou ČR a vnitřními předpisy.
5. **Dokumentace Systému**

Údržba, aktualizace provozní a realizační dokumentace Systému a poskytování provozní dokumentace v elektronické podobě: 1. Systémová dokumentace:
	1. soupis IT hardware a software Systému, IP adresní plán,
	2. popis konfigurace hardware a software.
2. Plán obnovy Systému.
3. Uživatelská příručka Systému.
4. Uživatelská příručka pro Incident Management systém.

**Dokumentace**Předávání nových a aktualizovaných dokumentů se také řídí článkem 9.4 Akceptace dokumentů.**Údržba****Intervaly údržby*** hardware: každých 6 měsíců (každá dvě fakturační čtvrtletí),
* software: každé fakturační čtvrtletí.

**Činnosti údržby**Viz Příloha č.9 Činnosti prováděné v rámci preventivní údržbyV rámci služby ALZ001 Poskytovatel zajišťuje odstranění nahlášených Vad v zaručených hodnotách pro příslušnou kategorii servisní Vady (A–C) dle tohoto Katalogového listu (viz tabulka Parametry Služby – Odstraňování vad).Odstraňování servisních Vad v záruční době Poskytovatel zajistí bezplatně v rámci záruky. Bezplatně bude Poskytovatel zajišťovat rovněž Odstraňování servisních Vad, které sám způsobil, a to i po uplynutí příslušné záruční doby. Veškeré úkony prováděné podle tohoto Katalogového listu bude realizovat na straně Objednatele výhradně osoba oprávněná k jednání za Objednatele ve věcech technických a realizačních dle čl. 14.4 Smlouvy. |
| Zaručená provozní doba | 24 hodin denně, 7 dní v týdnu |
| Fakturační období | čtvrtletí (3 kalendářní měsíce) |
| Paušální čtvrtletní cena | [cena bude doplněna z cenové tabulky] |
| Parametry Služby – Dostupnost  |
| Parametr | Jednotka | Zaručená hodnota [min./max.] | Vyhodnocovací období |
| Dostupnost Systému | % | min. 99,95 | čtvrtletí |
| Parametry Služby – Odstraňování vad |
| Kategorie | Reakční doba | Návrh řešení | Nouzové obnovení funkce | Doba odstranění Vady | Vyhodnocovací období |
| Vada A | 15 min | 1 h | 4 h | 2 dny | čtvrtletí |
| Vada B | 15 min | 4 h | 10 h | 4 dny | čtvrtletí |
| Vada C | 15 min | 8 h | - | 10dní | čtvrtletí |

|  |
| --- |
| Kreditace |
| Název Parametru | Kreditace z ceny Služby v % | Max. výše  Kreditace za fakturační období v % | Způsob výpočtu |
| Dostupnost | 0,1 | [30] | [Za každých započatých 0,1 % pod Zaručenou hodnotu]  |
| Kategorie A: Nouzové obnovení funkce | [1] | [30] | [Pro každou Vadu, za každou započatou hodinu nad Zaručenou hodnotu] |
| Kategorie A: Doba odstranění Vady | [1] | [30] | [Pro každou Vadu, za každou započatou hodinu nad Zaručenou hodnotu] |
|  |  |  |  |
| Kategorie B: Nouzové obnovení funkce | [0,5] | [5] | [Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu] |
| Počet Vad kategorie A | [1] | [10] | [Za každou vadu kategorie A nad Zaručenou hodnotu] |
| Další podmínky* poskytovatel se zavazuje v Době řešení Ticket vyřešit odstraněním Vady nebo navrhnout a připravit alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti Systému tak, aby Vada nejpozději po uplynutí této lhůty nebránila Objednateli v užívání Systém;
* pokud ve stanovené lhůtě nebude Vada odstraněna a bude navrženo pouze nouzové řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti, stanoví lhůtu pro odstranění Vady včetně vymezení podmínek součinnosti ze strany Objednatele a Poskytovatele dohodou zástupce ve věcech technických a realizačních;
* osoby oprávněné k akceptaci služby (podepisování Předávacích protokolů) mohou uzavřít dohodu, že alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti je konečným odstraněním Vady.
 |
| **SOUČINNOST OBJEDNATELE** |
| Poskytovatel je oprávněn vyžádat si další součinnost Objednatele nezbytnou pro plnění předmětu dle této smlouvy a Objednatel mu poskytnutí vyžádané součinnosti bez závažného důvodu neodmítne. |

* + 1. Uživatelská podpora

Třetí úroveň uživatelské podpory – Podpora administrátorů

|  |
| --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** |
| Číslo katalogového listu | ALZ002 |
| Název Služby | Podpora administrátorů |
| Popis Služby | Tato služba zahrnuje činnosti služby ALZ001 „Odstraňování Vad, preventivní údržba a běžné opravy“ a konzultační činnost v rozsahu 15 hodin v rámci jednoho fakturačního období.Poskytovatel provozuje vlastní Service Desk (Incident Management systém) pro transparentní záznam činností na incidentech a požadavcích. |
| Zaručená provozní doba | 24/7 |
| Zaručená reakční doba | 15 minut |
| Fakturační období | čtvrtletí (3 kalendářní měsíce) |
| Cena | Cena je součástí služby ALZ001 |
| Parametry Služby |
| Název  | Jednotka | Zaručená hodnota [max.] | Vyhodnocovací období  |
| Reakční doba | minuta | 15 | čtvrtletí |

* + 1. Drobný rozvoj a konzultace

Drobný rozvoj a konzultace

|  |
| --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** |
| Číslo katalogového listu | ALZ003 |
| Název Služby | Drobný rozvoj a konzultace |
| Popis Služby | Tato služba pokrývá drobný rozvoj Systému ve formě změnových požadavků. Služba sestává především z těchto činností:1. požadavky Objednatele z důvodu změny IT prostředí okolních systémů (úpravy interface),
2. podpora při přesunu hardware do jiné lokality – implementace přechodu,
3. poskytování rozvojových konzultačních a poradenských služeb v českém jazyce,
4. poskytování dodatečných školení.

Dodavatel garantuje dodržení zaručených dob uvedených níže v parametrech této služby.  |
| Zaručená provozní doba | Pracovní dny v době 9:00 – 16:00 |
| Fakturační období | čtvrtletí (3 kalendářní měsíce) |
| Cena | Sazba za Rozvojové práce: [cena bude doplněna z cenové tabulky] Kč / MDSazba Školení a konzultace: [cena bude doplněna z cenové tabulky] Kč / MD |
| Parametry Služby |
| Kategorie | Rozsah požadavku | Zaručená doba od zadání do předložení nabídky | Zaručená doba od zadání do předání k testům |
| A | Velký rozsah dopadů do systému (25 MD+) | 30 pracovních dnů | 50 pracovních dnů |
| B | Střední rozsah (5-20 MD) | 20 pracovních dnů | 40 pracovních dnů |
| C | Malý rozsah (1-5 MD) | 20 pracovních dnů | 30 pracovních dnů |

* + 1. Maintenance

|  |
| --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** |
| Číslo katalogového listu | ALZ004 |
| Název Služby | Maintenance |
| Popis Služby | Poskytovatel udržuje Systém v souladu s aktuálními technickými a legislativními požadavky na jeho provoz, zejména zajišťuje kompatibilitu Systému s novými verzemi veškerého softwaru implementovaného jako součást, aktualizuje veškerý software implementovaný jako součást Systému na nejnovější stabilní verze, odstraňuje zjištěné bezpečnostní zranitelnosti. Pro vyloučení všech pochybností je Maintenance vždy služba poskytovaná poskytovatelem a její součástí není technické zhodnocení majetku Objednatele. |
| Zaručená provozní doba | Pracovní dny v době 9:00 – 16:00 |
| Servisní okno | Po dohodě |
| Fakturační období | čtvrtletí (3 kalendářní měsíce) |
| Paušální čtvrtletní cena | Cena je součástí služby ALZ001 |
| **Monitorované parametry** |
| Název Parametru | Doba trvání odstávky |
| Způsob monitoringu | Viz report Seznam odstávek za sledované období ve službě ALZ005. |

* + 1. Monitoring poskytovaných Služeb

|  |
| --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** |
| Číslo katalogového listu | ALZ005 |
| Název Služby | Monitoring poskytovaných Služeb |
| Popis Služby | Monitoring efektivity a kvality poskytovaných Služeb v rámci této servisní smlouvy je prováděn Poskytovatelem a jeho výsledky budou Objednateli doručovány přehledné společně s fakturou za příslušné období. |
| Cena | Cena je součástí služby ALZ001 |
| **Parametry Služby** |
| Název  | Interval  |
| Monitoring:Sledování plnění KPI/SLA jednotlivých poskytovaných služeb* Základní KPI:
	+ Počet přijatých tiketů / Počet uzavřených tiketů / Období.
	+ Počet přijatých tiketů / Počet tiketů překračujících zaručenou hodnotu (s porušeným SLA) / Období.
	+ Dostupnost (up-time) / Zaručená provozní doba / Období.
	+ Celkový objem činností podpory (MD) / Cena / Období.
 | Průběžně |
| Reporting:* Reporty základních KPI (viz definice monitoringu výše).
* Seznam odstávek za sledované období.
* Seznam všech tiketů otevřených ve sledovaném období (obsahující stručný popis činnosti).
* Seznam hardware a software instalovaného ve sledovaném období (s doplněním stáří vyměněných komponent).
* Stav skladu náhradních dílů (s přehledem pohybů ve sledovaném období).
* Seznam provedených update a patchů ve sledovaném období.
* Analýza porušených SLA ve sledovaném období (rozbor druhů důvodů překročení zaručené hodnoty (porušení SLA) a jejich zařazení na seznam problémů).
* Návrhy a připomínky ke zlepšení kvality dodávky IT služeb.
 | čtvrtletně |
| Schůzky k hodnocení dodávky služby (Service Review Meeting):Sjednává Poskytovatel, dle časových možností zástupce objednatele. Obsahem schůzek:* Přehled incidentů a požadavků
* Výpadky klíčových služeb
* Odstávky (změnové požadavky)
* Stížnosti a eskalace
* Monitoring
* Připomínky a návrhy
 | ročně |

1. Oprávněné osoby
	1. Osoby oprávněné k jednání za Objednatele

Ve věcech smluvních a obchodních

k akceptaci Služby (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

k akceptaci Rozvoje (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

Ve věcech technických a realizačních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

* 1. Osoby oprávněné k jednání za Poskytovatele

Ve věcech smluvních a obchodních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

K akceptaci služby (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

K akceptaci rozvoje (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

Ve věcech technických a realizačních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

Ve věcech externího přístupu do IS objednatele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

1. Seznam míst pro poskytování plnění

Lokality Objednatele

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení lokality** | **Adresa** |
|  |  |

1. Vzor Předávacího protokolu
	1. Vzor Předávacího protokolu

|  |
| --- |
| **Předávací protokol** ***Předmět předání a převzetí je plnění smlouvy o poskytování servisních služeb pro systém [DOPLNIT].*** ***uzavřené dne ………………………….******mezi společnostmi EG.D, a.s. a ………..………………………………….*** |
| Oprávněný zástupce Objednatele potvrzuje oprávněnému zástupci Poskytovatele, že plnění Služby ............ za období ……………………….… **proběhlo** v souladu s výše uvedenou smlouvou **bez výhrad**.Za poskytování Služby dle tohoto Předávacího protokolu náleží Objednateli nárok na Kreditaci ve výši ................. .Přílohy Předávacího protokoluPředávací protokol |
| Datum……………………………………….…………………………………………………………………………Oprávněný zástupce Poskytovatele:…………………….. | Datum……………………………………….…………………………………………………………………………Oprávněný zástupce Objednatele:……………………. |

* 1. Servisní protokol

Příloha Předávacího protokolu je tvořena servisním protokolem, který bude obsahovat zejména:

* + identifikátor Ticketu;
	+ nahlášenou kategorii Vady;
	+ stručný popis Incidentu/Vady;
	+ datum/čas událostí relevantních pro vyhodnocení poskytování Služby;
	+ informaci, zda byl porušen Parametr Služby;
	+ způsob vyřešení – seznam prací;
	+ informace o vzniku nároku na Kreditaci a její výši;
	+ rozpis prací jednotlivých členů Realizačního týmu odpovědných za řešení Ticketu;
	+ rozsah práce při řešení Ticketu; a
	+ další údaje relevantní z hlediska práv a povinností Smluvních stran.
1. Vzor Hlášení Ticketu

Ticket:

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel** |  |
| **Název firmy:** |  | **Číslo hlášení** |  |
| **Kontaktní osoba** |  | **Datum/čas** |  |
| **Adresa** |  | **Číslo smlouvy** |  |
| **Telefon/fax** |  | **E-mail** |  |

**Popis Incidentu:**

|  |
| --- |
|  |
| **Přílohy** |  | **Podpis Objednatele** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum přijetí**  |  | **Čas přijetí** |  |
| **Přijal (ID)** |  | **Podpis** |  |
| **Datum vyřešení** |  | **Čas vyřešení** |  |
| **Předal (ID)** |  | **Podpis** |  |
| **Poznámka:**  |

1. Realizační tým Poskytovatele

(Dodavatel doplní jména a příjmení členů realizačního týmu. V případě pozic\*, které byly součástí kvalifikace musí jména uvedená zde korespondovat se jmény y uvedenými v žádosti o zařazení do systému kvalifikace)

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice** | **Cena Rozvojových prací za MD** |
| Projektový manager\*[Doplnit jméno a příjmení] | [Cena bude doplněna z cenové tabulky] |
| Architekt řešení[Doplnit jméno a příjmení] | [Cena bude doplněna z cenové tabulky] |
| Tester\*[Doplnit jméno a příjmení] | [Cena bude doplněna z cenové tabulky] |
| Konzultant[Doplnit jméno a příjmení] | [Cena bude doplněna z cenové tabulky] |
| Programátor\*[Doplnit jméno a příjmení] | [Cena bude doplněna z cenové tabulky] |

1. Exit
2. **Definice**
	1. Definice v tomto Článku jsou relevantní pro tuto Přílohu.
		1. **Aktivy** se rozumí veškerá aktiva a práva požadovaná k poskytování Služeb v souladu s touto Smlouvou uvedených v Článku 3 této Smlouvy, včetně relevantního zařízení Poskytovatele, ale s vyloučením aktiv Objednatele, zejména hardware a software, které vlastní Objednatel.
		2. **Exitovým** obdobím se rozumí celé relevantní období pro realizaci tohoto Exitového plánu, které začíná 15 dnů před ukončením doby účinnosti této Smlouvy a končí ukončením účinnosti této Smlouvy, přičemž jeho trvání je prodlouženo v případě, že jakákoli část Exitového plánu nebyla ze strany Poskytovatele implementována nebo nebylo dosaženo účelu této Přílohy.
		3. **Exitovým manažerem** se rozumí osoba, kterou každá ze Smluvních stran určila jako osobu odpovědnou za implementaci požadavků souvisejících s Exitovým plánem.
3. **Účel přílohy**
	1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné převedení Služeb z Poskytovatele na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu v případě ukončení účinnosti této Smlouvy. Tato Příloha stanoví zásady pro implementaci opatření pro převedení Služeb, která jsou zamýšlena k dosažení tohoto cíle a na nichž je založen Exitový plán.
	2. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany výslovně uvádí, že za celkové řízení opatření pro převedení Služeb, tj. Exitu, je zodpovědný Poskytovatel.
4. **Požadavky na Exitový plán**
	1. Exitový plán musí
		1. upravit způsob řešení všech požadavků uvedených v této Příloze, aby se usnadnilo převedení Služeb od Poskytovatele k Objednateli nebo jím určené třetí osobě a musí zajistit, aby nedocházelo k přerušení poskytování Služeb a nedošlo ke zhoršení jejich kvality;
		2. upravit podrobnosti o tom, jak budou Služby převáděny na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, včetně podrobností o procesech, dokumentaci, přenosu dat, migraci Služeb, zabezpečení a oddělení technologických komponent Objednatele od veškerých technologických komponent provozovaných Poskytovatelem nebo kterýmkoli z jeho poddodavatelů (je-li to relevantní);
		3. upřesnit rozsah činností realizovaných Poskytovatelem v rámci Exitu;
		4. poskytnout časový rozvrh a identifikovat kritické problémy při provádění Exitu; a
		5. stanovit strukturu řízení, která bude zavedena během Exitového období.
5. **Povinnosti v průběhu trvání této Smlouvy**
	1. Poskytovatel a Objednatel jmenují svého Exitového manažera a vzájemně si písemně oznámí toto jmenování do 1 měsíce po nabytí účinnosti Smlouvy. Exitový manažer Poskytovatele odpovídá za zajištění toho, aby Poskytovatel a jeho zaměstnanci a poddodavatelé dodržovali požadavky této Přílohy. Poskytovatel zajistí, aby jeho Exitový manažer měl potřebné oprávnění k zajištění jakýchkoli zdrojů Poskytovatele, které jsou nezbytné k tomu, aby Poskytovatel dodržel požadavky této Přílohy. Exitoví manažeři obou Smluvních stran budou spolupracovat ohledně všech záležitostí souvisejících s Exitovým plánem a touto Přílohou, zejména ohledně ukončení Smlouvy a dodržování těchto požadavků každou Smluvní stranou.
	2. V průběhu trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen:
		1. vytvořit a udržovat rejstřík:
			1. veškerých aktiv využívaných Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb s uvedením jejich vlastnického stavu; a
			2. všech poddodavatelských Smluv a dalších dohod, které jsou nezbytné k poskytování Služeb;
		2. vytvářet a udržovat databázi popisující Infrastrukturu a další Aktiva Poskytovatele, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány; tato databáze musí být schopna umožnit zaměstnancům Objednatele nebo jím určené třetí osoby získat dostatečné technické znalosti o tom, jak Objednatel poskytuje Služby za účelem zajištění hladkého převedení Služeb bez narušení jejich poskytování; a
		3. neustále aktualizovat rejstříky a uchovávat kopie všech dohod uvedených v kterémkoli rejstříku.
	3. Smluvní strany se dohodnou na formátu rejstříků v rámci procesu sestavení prvního Exitového plánu.
	4. Současně s tím, jak Poskytovatel předloží Objednateli jakýkoli Exitový plán, předloží Objednateli také aktuální rejstříky.
	5. Poskytovatel tímto prohlašuje, že pro poskytování Služeb postačuje získání licencí v souladu s Článkem 12 této Smlouvy.
	6. Poskytovatel poskytne Objednateli materiály a informace, které jsou nezbytné pro Objednatele k zajištění přípravy jakéhokoli výběrového řízení a k provedení due diligence jakéhokoli případného nového poskytovatele (včetně materiálů a informací v souvislosti se Službami, Aktivy, daty Objednatele, rejstříky a zaměstnanci).
6. **Povinnosti při Exitu**
	1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechny povinnosti obsažené v Exitovém plánu.
	2. Při ukončení Smlouvy nebo po uplynutí Exitového období nebo za předpokladu, že to nemá nepříznivý dopad na schopnost Poskytovatele poskytovat Služby nebo Přechodné asistenční služby kdykoli během Exitového období (dle požadavku Objednatele):
		1. Poskytovatel přestane používat data Objednatele a na pokyn Objednatele:
			1. poskytne Objednateli nebo jím určené třetí osobě úplnou a neporušenou verzi dat Objednatele v elektronické podobě (nebo v jiném formátu, o který Objednatel požádá), a to s detailním popisem a vysvětlením datové struktury a datových vazeb; a
			2. zničí (včetně vyjmutí z jakéhokoli pevného disku) nebo vrátí (dle volby Objednatele) všechny kopie dat Objednatele a písemně potvrdí, že k takovému zničení došlo;
		2. Poskytovatel smaže ze všech počítačů, paměťových zařízení a paměťových médií, které má Poskytovatel po skončení Exitového období uchovat, veškerý software obsahující práva duševního vlastnictví náležející Objednateli.
		3. Poskytovatel poskytne kopii interního ticketovacího systému, tedy vyexportuje data týkající se zejména incidentů, změnových požadavků a dotazů a předá je Objednateli.
7. **Přechodné asistenční služby**
	1. Objednatel je oprávněn požadovat poskytování Přechodných asistenčních služeb zasláním oznámení Poskytovateli za tímto účelem (dále jen „Oznámení“) kdykoli před ukončením platnosti Smlouvy. Toto Oznámení stanoví:
		1. datum, od kterého jsou vyžadovány Přechodné asistenční služby;
		2. povahu a rozsah požadovaných Přechodných asistenčních služeb; a
		3. období, během kterého se očekává, že budou vyžadovány přechodné asistenční služby (dále jen „**Přechodné období**“).
	2. Objednatel má možnost prodloužit Přechodné období nad období stanovené v Oznámení písemným oznámením Poskytovateli.
	3. Objednatel má právo ukončit svůj požadavek na Přechodné asistenční služby doručením relevantního oznámení Poskytovateli nejméně 20 dnů před ukončením.
	4. Poskytovatel bude i nadále poskytovat Služby (nebo jejich příslušnou část) během Přechodného období v souladu s požadavky Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
	5. Poskytovatel je povinen poskytovat Přechodné asistenční služby v dobré víře a v souladu s aktuálními standardy na trhu.
	6. Pokud Poskytovatel prokáže a Objednatel písemně odsouhlasí, že převedení Služeb během Přechodného období bude mít významný nepříznivý dopad na schopnost Poskytovatele splnit požadavky na úroveň poskytování Služeb a tento nepříznivý účinek není způsoben tím, že Poskytovatel porušuje své povinnosti dle této Smlouvy, Smluvní strany se zavazují tuto skutečnost zohlednit, zejména snížením příslušné úrovně Systému tak, aby zohlednily tento nepříznivý účinek.
	7. Během Přechodného období poskytne Poskytovatel kromě poskytování Služeb a Přechodných asistenčních služeb Objednateli veškerou přiměřenou součinnost vyžádanou Objednatelem, aby umožnil pokračování Služeb bez přerušení a usnadnil řádné převedení Služeb.
	8. Přechodné asistenční služby poskytované Poskytovatelem zahrnují zejména následující služby:
		1. poskytování asistence a odborných znalostí podle potřeby za účelem prověření všech zavedených provozních a obchodních procesů (včetně veškeré podpůrné dokumentace) a přepisování a provádění procesů a postupů tak, aby byly vhodné pro použití Objednatelem nebo jím určenou třetí osobou po skončení Exitového období;
		2. poskytování podrobností o objemu práce a požadavcích na počet potřebných pracovníků během předchozích 9 měsíců;
		3. analyzování a poskytování informací o požadavcích na kapacitu a výkon, požadavcích na procesor a požadavcích na šířku pásma a známých plánovaných požadavcích na nárůst kapacity;
		4. generování počítačového výpisu zdrojového kódu jakékoli části Systému ve formě a na médiu podle požadavku Objednatele;
		5. převod veškerých školicích materiálů a poskytování potřebných školení všem osobám na straně Objednatele nebo jím určené třetí osoby odpovědné za interní školení v souvislosti s poskytováním Služeb;
		6. předání veškerých znalostí potřebných pro poskytování Služeb Objednateli a/nebo jím určené třetí osobě, které zahrnuje i předání informace, záznamy a dokumenty; a
		7. zodpovězení všech přiměřených otázek Objednatele a/nebo jím určené třetí osoby týkajících se Služeb.
	9. Poskytovatel poskytne na žádost Objednatele trvalou podporu pro Systém za obvyklých obchodních podmínek Poskytovatele.
8. **Odměna**
	1. Odměna za jakékoli aktivity související s touto Přílohou je součástí Ceny za Exit, pokud tato Smlouva nestanoví jinak, a to zejména v souvislosti s poskytováním Přechodných asistenčních služeb.
	2. V případě podpory po ukončení Exitového období náleží Poskytovateli za poskytování této podpory odměna za obvyklých obchodních podmínek Poskytovatel.
9. Zpracování osobních údajů
10. **Požadavky na bezpečnost informací**

Všeobecné požadavky, které se vztahují obecně na poskytování všech Služeb Poskytovatelem.

* 1. **Důvěryhodná dodávka**: Poskytovatel zajistí, aby jím používané hardwarové a softwarové produkty byly nakupovány ze známých a spolehlivých zdrojů a aby byla zajištěna spolehlivá technická podpora a identifikovatelný dodavatelský řetězec.
	2. **Správa bezpečnosti informací**: Poskytovatel zavede, udržuje a sleduje rámec řízení bezpečnosti informací. Ten umožňuje vedení společnosti Poskytovatele stanovit jasné směřování a cíle v oblasti bezpečnosti informací a řízení rizik. Tím vedení společnosti Poskytovatele dává najevo závazek s naplňováním těchto cílů.
	3. **Řízení rizika v oblasti bezpečnosti informací**: Poskytovatel zajistí, aby (i) před zavedením nových IT systémů, ve kterých jsou zpracovávány informace společnosti E.ON, (ii) před zavedením významných změn ve stávajících systémech (iii) před zavedením významných nových technologií, byla zjištěna, hodnocena, řešena, sledována a udržována související rizika v přijatelných mezích pro oblasti bezpečnosti informací. Poskytovatel bez zbytečného odkladu poskytne na vyžádání společnosti E.ON informace týkající se činností ve vztahu k procesu řízení rizik.
	4. **Řízení bezpečnosti**: Poskytovatel (i) zřídil specializovanou roli pro bezpečnost informací, která je na dostatečně vysoké úrovni řízení se svěřenými přiměřenými pravomocemi i zdroji k zajištění účinného a důsledného uplatňování osvědčených postupů v oblasti bezpečnosti informací v celé společnosti a dodržování právních, regulačních a smluvních požadavků, které se týkají bezpečnosti informací. Poskytovatel (ii) realizuje komplexní, průběžný program zvyšování bezpečnostního povědomí s cílem propagovat žádoucí chování v oblasti bezpečnosti ve vztahu ke všem osobám, které mají přístup k informacím společnosti E.ON, a toto chování jim vštěpovat.
	5. **Zdokumentované provozní postupy**: Poskytovatel stanovil odpovědnosti a postupy pro řízení a provozování svých Služeb s cílem zajistit, aby po dobu trvání této smlouvy tato dokumentace byla (i) v souladu s uznávanými oborovými normami a osvědčenými postupy, (ii) řádně písemně vyhotovena a (iii) průběžně aktualizována. Poskytovatel bez zbytečného odkladu poskytne na vyžádání společnosti E.ON dokumentaci provozních postupů.
	6. **Správa aktiv**: Poskytovatel zajistí, aby (i) aktiva (hardwarové a softwarové prostředky), která se používají k vytváření, zpracování, ukládání nebo předávání informací společnosti E.ON, byla během celého životního cyklu chráněna proti poškození, ztrátě, krádeži a neoprávněnému zpřístupnění. Poskytovatel zajistí, aby tato aktiva byla evidována v inventáři aktiv, který (ii) je chráněn proti neoprávněnému pozměňování, (iii) aktualizován, (iv) pravidelně zálohován (v) a obsahuje potřebné údaje o těchto hardwarových a softwarových aktivech a případně – požadavky na dodržování předpisů v souvislosti s těmito aktivy. Poskytovatel zajistí, aby (vi) každému aktivu byl přiřazen jeho vlastník, který je odpovědný za provozování daného aktiva.
	7. **Řízení přístupu**: Poskytovatel omezí přístup k aktivům, která slouží k vytváření, zpracování, ukládání nebo předávání informací společnosti E.ON, na oprávněné osoby a pro vyhrazené provozní činnosti. To přinejmenším znamená, že (i) přístup k příslušným informacím mohou získat pouze oprávnění uživatelé, (ii) přístupová oprávnění jsou omezena na schválenou funkčnost systému, (iii) existuje jasné určení zodpovědnosti, (iv) přístupová oprávnění jsou udělována jednotlivcům (ID uživatele a hesla nesmějí být sdíleny). Poskytovatel zajistí, aby přístup pro správu k systémům, které slouží k ukládání nebo zpracování informací společnosti E.ON, byl (v) omezen na minimální počet správců, (vi) chráněn dvoufaktorovou autentizací, nebo pokud není možné dvoufaktorovou autentizaci technicky implementovat, zajistí obdobnou úroveň bezpečnosti řízení přístupu (jako jsou generovaná dočasná hesla v systémech pro správu, vynucování politiky hesel, použití kryptografických klíčů). Poskytovatel dále zajistí, aby byl přístup pro správu (vii) vždy protokolován s cílem umožnit zjištění a přešetření neoprávněného přístupu k informacím společnosti E.ON a neoprávněné manipulace s nimi. (viii) Poskytovatel rovněž zajistí, aby byl zaveden a dodržován formální postup, který definuje, jak jsou vytvářeny, pravidelně kontrolovány, upravovány, uzamykány a odstraňovány role, účty, přístupová práva a oprávnění týkající se přístupu.
	8. **Správa systémů**: Poskytovatel provozuje systémy, které vytvářejí, ukládají, zpracovávají nebo předávají informace společnosti E.ON takovým způsobem, aby (i) bylo možné zvládnout aktuální i předpokládanou pracovní zátěž a (ii) byly důsledně a přesně nakonfigurovány s cílem chránit tyto systémy a informace, které zpracovávají, ukládají nebo předávají, proti selhání, kybernetickému útoku, neoprávněnému zpřístupnění, poškození, krádeži či ztrátě. Poskytovatel zajišťuje správu zabezpečení systémů (iii) zálohováním nezbytných informací a softwaru, (iv) důsledným uplatňováním procesu provádění změn a (v) sledováním dodržování sjednaných dohod o úrovni služeb.
	9. **Síť a komunikace**: Poskytovatel zajistí, aby fyzické, bezdrátové a případně i hlasové sítě byly navrženy takovým způsobem, aby (i) byly spolehlivé a odolné, (ii) zabránily neoprávněnému přístupu, (iii) využívaly šifrované spojení a (iv) odhalily podezřelý provoz v síti. (v) Poskytovatel zajistí nakonfigurování síťových zařízení (včetně směrovačů, firewallů a bezdrátových přístupových bodů) tak, aby fungovaly podle potřeby a zabránily neoprávněným a nesprávným aktualizacím. Poskytovatel zajistí ochranu elektronických komunikačních systémů (vi) stanovením zásad pro jejich používání, (vii) nakonfigurováním bezpečnostního nastavení, (viii) posílením bezpečnostního nastavení podpůrné technické infrastruktury. (ix) Poskytovatel zajistí, aby názvy a topologie počítačů a sítí zůstaly skryty externím subjektům. Poskytovatel zajistí omezení externího přístupu k informačním systémům a sítím (x) zřízením demilitarizovaných zón (DMZ) mezi nedůvěryhodnými sítěmi a interními sítěmi, (xi) směrováním síťového provozu prostřednictvím firewallů nebo proxy firewallů, (xii) omezením způsobů připojení na nezbytné minimum(xiii) poskytnutím přístupu výhradně k autorizovaným podnikovým aplikacím, informačním systémům nebo konkrétně určeným částem sítě.
	10. **Správa technických bezpečnostních opatření**: Poskytovatel instaluje řešení ochrany proti škodlivému kódu v systémech, ve kterých mohou být informace společnosti E.ON vystaveny škodlivému kódu, včetně (i) serverů (např. aplikační servery, databázové servery, souborové servery, tiskové servery, webové servery), (ii) výpočetních zařízení (např. stolní počítače, notebooky a další mobilní zařízení) a iii) kancelářských zařízení (např. síťové tiskárny, kopírky, multifunkční zařízení). (iv) Software pro ochranu proti škodlivému kódu by měl chránit proti všem formám škodlivého kódu (např. viry, červy, trojské koně, spyware, rootkity, botnetový software, keyloggery, ransomware). (v) Software pro ochranu proti škodlivému kódu by měl být distribuován automaticky a v určených časových intervalech. Poskytovatel zjišťuje a pravidelně kontroluje, zda (vi) software pro ochranu proti škodlivému kódu nebyl deaktivován nebo zda jeho funkčnost nebyla omezena (vii) software pro ochranu proti škodlivému kódu správně nakonfigurovaný, (viii) jsou správně aplikovány aktualizace v rámci definovaných časových intervalů, (ix) probíhají kontroly systému v předem určených časech (x) systém náležitě upozorňuje na zjištěné případy přítomnosti škodlivého kódu.
	11. **Vzájemné oddělení testovacích a produkčních systémů**: Poskytovatel zajistí, aby (i) testovací a produkční systémy byly alespoň logicky odděleny s cílem snížit riziko neoprávněného přístupu nebo neoprávněné změny produkčních systémů. (ii) V případě, že vzájemné oddělení není možné, Poskytovatel zajistí zavedení speciálně upravených postupů pro proces řízení změn a proces řešení incidentů a mimořádných situací, které umožní rychle a přiměřeně reagovat na narušení produkčních systémů a problémy v těchto systémech. (iii) V testovacích nebo vývojových prostředích nesmí být produkční data povolena a musí být anonymizována vždy, obsahují-li osobní údaje nebo osobně identifikovatelné informace (PII).
	12. **Vývoj/pořizování softwaru**: Poskytovatel zajistí, aby interně vyvinutý software nebo software získaný z externích zdrojů, který se používá ke zpracování, ukládání nebo předávání informací společnosti E.ON, nevykazoval žádné bezpečnostní chyby z hlediska kritérií „OWASP TOP Ten“ a „SANS Top 25 Most Dangerous Software Errors“.
	13. **Prověřování bezpečnostních zranitelností**: Poskytovatel zajistí, aby (i) veřejně přístupné systémy byly pravidelně (nejméně jednou ročně) testovány na zranitelnosti a chyby v nastavení provedením dynamických testů (penetrační test nebo prověřování zranitelností), (ii) společnost E.ON byla bez zbytečného odkladu informována o veškerých zjištěních z těchto testů, která jsou pro společnost E.ON relevantní; (iii) kritické zranitelnosti byly společnosti E.ON okamžitě oznámeny. (iv) Poskytovatel poskytne pomoc a podporu při kontrolách procesu správy bezpečnostních zranitelností a oprav (tzv. „záplat“) prováděné pro společnost E.ON. (v) Ošetření bezpečnostních zranitelností se řeší na základě úrovní rizika těchto zranitelností a dle příslušných časových harmonogramů smluvních stran.
	14. **Úroveň aktuálnosti bezpečnostních záplat (tzv. patchů)**: Poskytovatel zajistí odstranění zranitelností realizací procesu správy bezpečnostních záplat, v jehož rámci (i) identifikuje a získá bezpečnostní záplaty z autorizovaných zdrojů, jakmile jsou k dispozici, (ii) rozhodne, kdy je třeba bezpečnostní záplaty nasadit, (iii) otestuje bezpečnostní záplaty na základě známých kritérií, (iv) nasadí bezpečnostní záplaty v dohodnutém časovém rámci, (v) eviduje stav implementace bezpečnostních záplat (např. v konfigurační databázi CMDB). (vi) Poskytovatel je oprávněn bezpečnostní záplaty používat v prostředí IT, včetně virtualizačních hypervisorů, virtuálních počítačů, operačních systémů a aplikací, pokud to nepříznivě neovlivní zachování důvěrnosti, integrity nebo dostupnosti informací společnosti E.ON.
	15. **Minimální požadavky na přihlašovací údaje:** Poskytovatel zajistí splnění minimálních požadavků společnosti E.ON na přihlašovací údaje (doporučená je dvoufaktorová autentizace) prostřednictví E.ON Single-Sign-On federativních služeb. Musí být uplatňovány tyto zásady: princip minimálních oprávnění, udělení těchto oprávnění výhradně osobám, které je potřebují ke své činnosti (‚need-to-know princip“) a jasné oddělení zodpovědnosti („segregation of duties“). Dále je třeba uplatňovat koncepci řízení přístupu na základě rolí.
	16. **Požadavky na návrh sítí:** U aplikací, které jsou přístupné prostřednictvím internetu, musí být jak vícevrstvá architektura, tak služby umístěné v demilitarizované zóně (DMZ). Síťové segmenty musí být vhodnými bezpečnostními opatřeními odděleny od segmentů s nízkou a střední úrovní ochrany s cílem zabránit přenosu dat mezi segmenty. Síťové segmenty s velmi vysokou úrovní ochrany by měly být pokud možno také odděleny od segmentů s vysokou úrovní ochrany a vůči těmto segmentům zabezpečeny.
	17. **Standardy bezpečnostního nastavení (tzv. „hardening“)**: Všechny informačních a síťové systémy musí být standardně bezpečně nastaveny a řádně zabezpečeny. To zahrnuje: (i) zakázání a blokování nepotřebných aplikací, služeb, nástrojů, protokolů a rozhraní, (ii) vymazání nebo přinejmenším změna výchozích uživatelských jmen a hesel od výrobce, (iii) aktivace bezpečnostních nástrojů a konfigurací ke zvyšování zabezpečení a (iv) zabránění přenosu technických informací externím subjektům.
	18. **Protokolování bezpečnostních událostí**: V zájmu zjištění a vyšetřování neoprávněného přístupu k informacím společnosti E.ON a neoprávněné manipulace s nimi zajistí, aby (i) u všech systémů provozovaných Poskytovatelem za účelem vytváření, ukládání, zpracování a předávání informací společnosti E.ON bylo vždy povoleno protokolování událostí (logování), (ii) tyto systémy byly nakonfigurovány tak, aby generovaly bezpečnostní události (včetně událostí, jako jsou úspěšné a neúspěšné pokusy o přihlášení uživatele, vytvoření / úprava / odstranění služby, vytvoření / úprava / odstranění objekt, havárie systému, odstranění uživatelských účtů) a atributy událostí související s každou konkrétní událostí (např. datum, čas, ID uživatele, název souboru a IP adresa), (iii) konzistentní, důvěryhodné datové a časové zdroje byly zárukou, že protokoly událostí používají přesná časová razítka (např. pomocí serverů NTP), (iv) protokoly bezpečnostních událostí byly chráněny před neoprávněným přístupem a náhodnou nebo úmyslnou úpravou / přepsáním
	19. **Dodržování předpisů (compliance)**: Poskytovatel zajistí, aby (i) všechny systémy, které vytvářejí, ukládají, zpracovávají nebo předávají informace společnosti E.ON, byly pravidelně kontrolovány z hlediska dodržování vlastních „bezpečnostních politik/standardů“ Poskytovatele. (ii) Vlastní „bezpečnostní politiky/standardy“ Poskytovatele musí být v souladu s požadavky s certifikáty uvedenými v oddílech 2 a 3 této přílohy. (iii) Poskytovatel společnosti E.ON na vyžádání předloží prohlášení o technické shodě za účelem prokázání, že tyto technické kontroly shody proběhly pro každý prostředek (aktivum) v rámci prostředí IT. Prohlášení o shodě musí obsahovat přiřazení mezi souvisejícími kontrolami vyplývajícími z oddílů 2 a 3 této přílohy a kontrolou technické shody. (iv) Poskytovatel vlastní „bezpečnostní zásady / standardy“ zpřístupní před Datem účinnosti a poté na vyžádání společnosti E.ON.
	20. **Bezpečná likvidace a opětovné použití**: Poskytovatel zajistí, aby hardware, který má být vyřazen z provozu, (i) byl před jeho opětovným použitím, prodejem nebo vrácením vyčištěn tak, aby všechny informace společnosti E.ON byly v celém rozsahu bezpečně smazány (ii) nebo bezpečně zničeny. (iii) Smazání nebo zničení je třeba provést bezpečným způsobem pomocí nejmodernějších technologií a postupů, jako jsou nástroje a postupy definované v NIST SP 800-88 Guideline for Media Sanitization (Postupy pro odstraňování dat z médií). (iv) Poskytovatel na vyžádání společnosti E.ON předloží koncepci bezpečného odstraňování a smazání, jakož i důkazy o provedeném bezpečném odstranění a vymazání informací společnosti E.ON.
	21. **Bezpečnost lidských zdrojů:** Za každou osobu, která jedná jménem Poskytovatele a byla jí udělena přístupová oprávnění (místně nebo vzdáleně), musí být společnosti E.ON poskytnuty osobní identifikační údaje. Poskytovatel zajistí ověření totožnosti fyzických osob a dále zajistí, aby nikdo nezneužil přístupu nebo oprávnění udělených Poskytovatelem. Poskytovatel dále přejímá odpovědnost za případné škody způsobené neoprávněným přístupem a/nebo použitím informací společnosti E.ON. Poskytovatel pověří plněním zadaných úkolů výhradně pracovníky, kteří jsou k jejich plnění prokazatelně odborně způsobilí.
	22. **Bezpečnost v oblasti dodavatelského řetězce**: Poskytovatel zajistí identifikaci a řízení rizika bezpečnosti informací v každé fázi vztahů s externími Poskytovateli hardwaru a softwaru v celém dodavatelském řetězci tím, že (i) začlení požadavky na bezpečnost informací do formálních smluv a ii) ověří plnění těchto požadavků. (iii) Poskytovatel zajistí, aby poddodavatelé, kteří se podílejí na zpracování, ukládání, předávání nebo likvidaci informací společnosti E.ON, splňovali minimálně požadavky dohodnuté v této příloze. (iv) Poskytovatel je zodpovědný za zajištění náležitého řízení poddodavatele(ů) a za dodržování opatření prováděných externě.

1. **Požadavky na ochranu osobních údajů**
	1. Kontrola přenosu
		1. Požadavky na pracovníky v oblasti mlčenlivosti
			1. Všichni pracovníci, kteří zpracovávají osobní údaje pomocí automatizovaných procesů, musí dodržovat pravidla mlčenlivosti.
			2. Noví pracovníci musí být informováni o ochraně údajů pro potřeby nakládání s osobními údaji.
			3. Všechny zúčastněné strany si jsou vědomy otázek souvisejících s bezpečností a ochranou údajů.
			4. Osoby, které osobní údaje zpracovávají, jsou prokazatelně poučeni o bezpečném nakládání s osobními údaji na pracovišti.
			5. Jsou definována jasná pravidla pro postup v případě odchodu a propouštění pracovníků.
		2. Anonymizace / pseudonymizace
			1. Pro potřeby přenosu osobních údajů jsou využívány techniky anonymizace a pseudonymizace – pokud je to možné.
			2. V případě pseudonymizace údajů je nutné zajistit, aby pseudonym nebyl příjemci zasílán společně se skutečným jménem.
	2. Kontrola vstupů – Protokoly

(i) Pověřenec pro ochranu osobních údajů sleduje namátkově dodržování pokynů / zásad pro protokolování přístupů.

* 1. Kontrola objednávek
		1. Pověřenec pro ochranu osobních údajů (dle článků 37 až 39 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a vnitrostátních právních předpisů)
			1. Je jmenován pověřenec pro ochranu osobních údajů, pokud je k tomu dodavatel povinen dle čl. 37 GDPR.
			2. U pověřenců pro ochranu osobních údajů nesmí docházet ke střetu zájmů.
			3. Pověřenec pro ochranu osobních údajů musí mít příslušnou kvalifikaci a musí být spolehlivý dle požadavků konkrétní společnosti.
			4. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je jmenován písemnou formou.
			5. Vedení společnosti musí pověřence pro ochranu osobních údajů v jeho práci podporovat.
			6. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je přímo podřízen vedení společnosti a přímo se mu zodpovídá.
			7. Pověřenec pro ochranu osobních údajů je včas informován o nových procesech či o modifikaci stávajících procesů a přímo se podílí na jejich plánování.
			8. Pověřenec pro ochranu osobních údajů aktivně přispívá k navrhování procesů.
	2. Smluvní požadavky
		1. Všichni poddodavatelé zapojení do zpracování objednávky jsou smluvně vázáni vůči Poskytovateli.
		2. Smluvní dohoda mezi Poskytovatelem a poddodavatelem musí splňovat podmínky uvedené v článku 28, odstavci 3 GDPR.
	3. Výběr poddodavatelů
		1. Poskytovatel zdokumentuje rozhodnutí o poddodavateli a důvody pro jeho výběr.

**2.6** Další pravidla řízení ochrany osobních údajů

* + 1. Je zaveden systém ochrany osobních údajů a řízení rizik v souladu s požadavky GDPR. Externě zajišťované služby infrastruktury IT jsou do systému řízení rizik plně integrovány.
		2. V souvislosti se zpracováním osobních údajů probíhá analýza rizik dle předem stanovených transparentních kritérií a zjištěná rizika v bezpečnosti informací a ochrany osobních údajů jsou na základě těchto kritérií hodnocena a řádně řešena pomocí závazného a kontinuálního procesu. Účinnost přijatých opatření je hodnocena pravidelnými interními audity.
		3. Jsou vydávány pravidelné zprávy o ochraně osobních údajů popisující aktuální stav a účinnost systému řízení ochrany osobních údajů, včetně všech případných selhání či relevantních případů narušení ochrany osobních údajů/ bezpečnosti. Tyto zprávy jsou Poskytovatelem poskytnuty na vyžádání.
		4. Všechny dokumenty, které by měly být dostupné jsou vydávány v takové formě, aby mohly být poskytnuty třetí straně k posouzení zavedených opatření k ochraně osobních údajů a informací. Veškerá dokumentace je dle potřeby aktualizována. Dokumentace s upraveným obsahem je dostupná na vyžádání.
		5. Vedení společnosti Poskytovatele je plně informováno a zapojeno do informační bezpečnosti a ochrany osobních údajů formou příslušných komunikačních, eskalačních a rozhodovacích procesů. Vedení společnosti Poskytovatele zajistit, že činnosti a zodpovědnosti mohou být vykonávány v souladu s požadavky a v uspokojivé kvalitě.
		6. Jsou prokazatelně vyčleněny dostatečné zdroje na zřízení, implementaci, provozování, monitoring, hodnocení, údržbu a zlepšování systému řízení ochrany osobních údajů, stejně tak jako dostupného prokazování jeho existence.
		7. Do provozu systému řízení ochrany osobních údajů se mohou zapojit pouze zaměstnanci s dostatečnou kvalifikací a znalostmi nutnými pro realizaci příslušných úkolů. Tato kvalifikace a znalosti jsou zajišťovány formou pokynů a školení.
		8. Pravidelně, a alespoň jednou ročně, a nezávisle na hodnocení bezpečnosti IT a rizik probíhá interní audit stavu ochrany osobních údajů. Smyslem auditu je zjišťovat odchylky skutečného stavu ochrany údajů od smluvně garantované úrovně ochrany osobních údajů (tzn. všech dohodnutých technických a organizačních opatření). Tato zjištění pak dle potřeby slouží pro hodnocení rizika a lze je na vyžádání předložit.
		9. Výstupem auditu řízení ochrany osobních údajů je akční plán, který jasně definuje, jaké kroky je nutné přijmout a v jakém časovém horizontu tak, aby byly zjištěné problémy odstraněny.

Do plánu lze na vyžádání nahlédnout.

* + 1. Systém řízení ochrany osobních údajů je neustále zlepšován pomocí přístupu založeném na PDCA (naplánuj-proveď-ověřjednej), v jehož rámci je Společnost E.ON na vyžádání informována o fázi plánování a účastní se fáze realizace (Act – jednej), pokud se vyhrazené zdroje a zdroje pro více klientů týkají osobních údajů Společnosti E.ON.
		2. Účinnost systému řízení ochrany osobních údajů je ověřována interními a externími testy (audity).
		3. Jsou jmenovány příslušné kontaktní osoby a jsou poskytnuty konkrétní kontaktní informace a stanoveny postupy pro výměnu informací se Společností E.ON a koordinaci opatření k ochraně osobních údajů.

**2.7** Kontroly dostupnosti – Ukládání firemních dokumentů

**2.7.1** Dokumenty a elektronicky uložená data jsou po uplynutí zákonné, povinné nebo smluvní archivační doby skartovány a elektronicky uložená data vymazána dle plánu výmazu v souladu s příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

 **Normy**

* 1. Poskytovatel souhlasí s tím, že služby budou dodávány v souladu s těmito normami:
		1. ISO/IEC 27001: Všechna zařízení pro hostování dat a podpůrné služby, jakož i procesy, v jejichž rámci jsou ukládány nebo zpracovávány informace společnosti E.ON, musí být provozovány v souladu s normou ISO / IEC 27001 „Informační technologie – bezpečnostní techniky – systémy managementu bezpečnosti informací – požadavky“.
		2. Poskytovatel se zavazuje, že na vyžádání společnosti E.ON předloží příslušná prohlášení o shodě.
1. **Kontaktní osoby a výměna informací**
	1. Obě Smluvní strany souhlasí se oznámením a poskytnutím kontaktních osob pro následující procesy bezpečnosti IT:
		1. Řízení shody s požadavky: průběžná výměna informací o dodržování požadavků, průběžné předkládání zpráv uvedených v této příloze a projednání a odsouhlasení opatření k řešení stávajících případů neshod s požadavky a souvisejících rizik.
		2. Řízení bezpečnostních incidentů: výměna informací o bezpečnostních incidentech nebo událostech, které by mohly vést k incidentu, který by ovlivnil nebo mohl ovlivnit prostředí IT provozované k ukládání nebo zpracování informací společnosti E.ON. „Řízení bezpečnostních incidentů“ zahrnuje také správu žádostí společnosti E.ON o forenzní analýzu.
		3. Řízení rizik: průběžná výměna informací o činnostech řízení rizik prováděných Poskytovatelem s cílem zajistit, aby rizika v oblasti bezpečnosti informací byla průběžně identifikována, hodnocena, ošetřována, monitorována a udržována v přijatelných mezích.
		4. Řízení zranitelností: výměna informací o zranitelnostech, které ovlivňují nebo by mohly ovlivnit prostředí IT provozované k ukládání nebo zpracování informací společnosti E.ON, a projednání a odsouhlasení opatření k odstranění / zmírnění stávajících zranitelností.
		5. Správa bezpečnostních záplat: výměna informací o dohodnutých časových obdobích údržby a instalace bezpečnostních záplat (tzv. „patchů“).
		6. Správa identit a přístupu: výměna informací o tématech souvisejících se správou identit a přístupu.
		7. Ochrana údajů: výměna informací o činnostech a incidentech souvisejících s ochranou osobních údajů.
	2. Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že budou v rámci výše uvedených bezpečnostních procesů spolupracovat a vyměňovat si informace. Smluvní strany se dohodnou na technických prostředcích pro výměnu informací a klíčových ukazatelů výkonnosti (Key Performance Indicators, KPI) s cílem zajištění shody s dohodnutými bezpečnostními postupy.
	3. Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že byly jmenovány kontaktní osoby pro výše uvedené bezpečnostní postupy a že může být provedena jejich personální výměna. V případě personální výměny kontaktní osoby Smluvní strana, která výměnu jmenované kontaktní osoby provede, o této skutečnosti bezodkladně uvědomí druhou Smluvní stranu.

*Kontaktní osoba společnosti E.ON*

Ochrana osobních údajů

 Jméno a příjmení: Jindřich Veselý

 Telefon: (+420) 733 670 559

 E-mailová adresa: jindrich.vesely@eon.cz

Bezpečnost informací

 Jméno a příjmení: Josef Ječmen

 Telefon: (+420) 724 606 913

 E-mailová adresa: josef.jecmen@eon.com

*Kontaktní osoba Poskytovatele*

 Jméno a příjmení:

 Telefon:

E-mailová adresa:

1. Činnosti prováděné v rámci preventivní údržby

Údržba serverů

* vizuální kontrola zařízení,
* čištění skříní (chlazení, filtry, apod.),
* kontrola skutečného zapojení HW komponentů s dokumentací,
* další nezbytné úkony stanovené doporučením výrobce dle dodaného technického návodu na provoz a údržbu pro daný typ zařízení.

Údržba klientských stanic a ostatního hardware:

* kontrola chodu ventilátorů,
* kontrola nastavení a vyčištění monitorů,
* kontrola protokolů a alarmů,
* kontrola komunikace,
* kontrola synchronizace času,
* kontrola funkčnosti PTZ ovladače,
* kontrola funkčnosti čtečky ID karet,
* další nezbytné úkony stanovené doporučením výrobce dle dodaného technického návodu na provoz a údržbu pro daný typ zařízení.