



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Veřejná zakázka na dodávky

zadávaná v otevřeném řízení podle ustanovení § 3 písmeno b), § 14 odstavec (1), § 15 odstavec (1) a (2), § 25, § 56 souvisejících zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění platném ke dni zahájení tohoto zadávacího řízení (dále rovněž jen „Zákon“) s názvem:

„ZVÝŠENÍ KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI VE FN BRNO“

ve vztahu k Zákonu se jedná o veřejnou zakázku nadlimitní

**NADLIMITNÍ REŽIM
OTEVŘENÉ ŘÍZENÍ**

Veřejná zakázka bude realizována na základě podpory projektu s názvem „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno“, registrační číslo projektu č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/15_011/0006912 v rámci Integrovaného regionálního operačního programu, prioritní osy 3, specifického cíle 3.2, výzvy č. 10 – „Kybernetická bezpečnost“ a bude spolufinancována z prostředků EU v rámci IROP.

OTEVŘENÉ ŘÍZENÍ

OBCHODNÍ PODMÍNKY SERVISNÍ SMLOUVA

Obchodní podmínky jsou součástí zadávací dokumentace a obsahují text servisní smlouvy obligatorního charakteru, který je pro dodavatele závazný. Dodavatel je povinen text obchodních podmínek ve svém návrhu servisní smlouvy předkládaném v rámci nabídky akceptovat. Zadavatel vylučuje přijetí tohoto návrhu s jakýmkoliv dodatky či odchylkami ze strany dodavatele. Obsah obchodních podmínek může dodavatel při zpracování návrhu doplnit pouze v těch částech, kde to vyplývá z textu obchodních podmínek, a to doplněním do textu obchodních podmínek. Takto doplněný text obchodních podmínek účastník zadávacího řízení vrací zadavateli jako součást své nabídky.

(tako označené části SMLOUVY doplní účastník zadávacího řízení)

V Brně dne 2. dubna 2019 ve spolupráci se zadavatelem zpracoval

Ing. Jiří Kudělka
jednatel společnosti
ikis, s.r.o.

.....
evidenční číslo Objednatele

.....
evidenční číslo Dodavatele

I. Smluvní strany

Objednatel: Fakultní nemocnice Brno

Sídlo: **Jihlavská 20, 625 00 Brno**
Zastoupený: **MUDr. Romanem Krausem, MBA, ředitelem**
IČ: **65269705**
DIČ: **CZ65269705**
Bankovní spojení: **Česká národní banka**
číslo účtu: **71234621/0710**

(dále pro účely této smlouvy rovněž jen Objednatel)

Dodavatel:

Sídlo:
Zastoupený:
IČ:
DIČ: CZ.....
Adresa datové schránky:
Bankovní spojení:
číslo účtu: /
Identifikace: Obchodní rejstřík vedený u
v, oddíl, vložka

(dále pro účely této smlouvy rovněž jen Poskytovatel)

Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení pro zadání veřejné zakázky na služby, zadávaná v otevřeném řízení podle ustanovení § 3 písmeno b), § 14 odstavec (2), § 15, § 25, § 56 souvisejících zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění platném ke dni zahájení tohoto zadávacího řízení (dále rovněž jen „Zákon“) s názvem „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno“.

II. Účel smlouvy, úvodní prohlášení

1. Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy (dále rovněž jen Smlouva).
2. Objednatel zavedl ve svém počítačovém prostředí moderní systém na zvýšení kybernetické bezpečnosti své počítačové sítě, když takto zavedený systém je nezbytné dále udržovat v provozu po akceptaci implementace řešení, a to zejména zajištěním nezbytných zásahů v případě, kdy vyplyne nutnost jejich provedení. Účelem této Smlouvy je podpora provozu systému hardwarové a softwarové ochrany v rámci počítačové sítě Objednatele.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že veřejná zakázka s názvem „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno“ je spolufinancována za účasti finančních prostředků z dotace na základě Výzvy číslo 10 Kybernetická bezpečnost číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/15_011/0006912 a uzavírá tuto smlouvu s vědomím nutnosti dostát všem závazků ze smlouvy vyplývajícím řádně a včas, a to při současném respektování požadavků poskytovatelů dotace.
4. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že:
 - 4.1. splňují veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a jsou oprávněny tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky z ní vyplývající,
 - 4.2. uzavřením této smlouvy nedojde k porušení žádné právní povinnosti ani jakéhokoliv jeho závazku vyplývajících z obecně závazného předpisu nebo smlouvy nebo rozhodnutí soudu či jiného obdobného orgánu,
 - 4.3. disponují veškerými odbornými předpoklady potřebnými ke splnění všech jejich závazků, vyplývajících z této Smlouvy.

5. Obě smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k právním jednáním a po vzájemném projednání a shodě tuto smlouvu uzavírají v souladu s ustanovením § 2085 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen OZ). Obě smluvní strany dále prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé, svobodné a omylu prosté vůle. Smluvní strany považují tuto smlouvu za ujednání v souladu s dobrými mravy a shodně prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek.

III. Definice pojmů

1. Autorské dílo – znamená dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; zejména (nikoliv však výlučně) software, databáze a jakékoliv písemné výstupy Poskytovatele, předávané Objednateli v rámci plnění této Smlouvy, které splňují podmínky, stanovené v § 2 Autorského zákona.
2. Autorský zákon – znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „AZ“).
3. Doba poskytování služby – je 7 dní v týdnu 24 hodin denně.
4. Dodání workaroundu – předání opravy či náhradního postupu snižujícího závažnost nebo dopady Incidentu.
6. Dotaz – požadavek Objednatele na zodpovězení konkrétního odborného dotazu z oblasti informační bezpečnosti IT, obvykle vztažený k dodanému řešení. Dotaz se zadává do Helpdeskové aplikace skrze „.....“.
7. Finální řešení – odstranění projevu Incidentu postupem dle této Smlouvy.
8. Helpdesková aplikace – komunikační nástroj s produktovým názvem „.....“, jehož prostřednictvím je zajišťována komunikace mezi Objednatel a Poskytovatelem při plnění této Smlouvy.
9. HotLine – je telefonický kontakt pro účely článku 4.2. v Době poskytování služby.
10. Implementační služba - je odhadování pracnosti realizace a analýza požadavků Objednatele na nové funkce (resp. změnu stávajících funkcí) a vypracování řešení a návrh nových funkcí, úprava a změny průvodní dokumentace v návaznosti na vypracované řešení nových funkcí, poskytnutí podpory při instalaci a konfiguraci dodaného řešení, při integraci nového řešení do systémového prostředí Objednatele, při testování a zkušebním provozu a další činnosti, na kterých se strany dohodnou.
11. Incident – je skutečnost, ohrožující zabezpečení hardwarové nebo softwarové infrastruktury Objednatele a zároveň, která může způsobit celkovou nedostupnost některého z kritických systémů v infrastruktuře Objednatele případně, že dochází k úniku citlivých dat. Incident Poskytovatel vyřeší okamžikem, kdy Poskytovatel předá Objednateli návrh řešení, směřující k odstranění příčiny Incidentu. Odstraněním není změna kategorie Incidentu. Incident se zadává do Helpdeskové aplikace skrze „.....“.
12. Místo poskytování podpory – je podrobně specifikováno v čl. 6 této Smlouvy.
13. Pověřené osoby smluvních stran – jsou osoby uvedené v **Příloze č. 2 této Smlouvy s názvem Pověřené osoby smluvních stran**.
14. Požadavek – znamená činnost Objednatele prostřednictvím Helpdeskové aplikace (resp. v případě její nedostupnosti e-mailem/telefonem dle čl. 4.2. Smlouvy), kterou Objednatel uskuteční evidenci Incidentu, nebo jakoukoli objednávku na činnost Poskytovatele dle čl. 3 této Smlouvy. Proces řešení Požadavku je obsahem Přílohy č. 2. Požadavek, který je incidentem se zadává do Helpdeskové aplikace „.....“.
15. Systém – je systém pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno, provedený Poskytovatelem na základě Smlouvy na zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno, uzavřené dne 2019.
16. Workaround – náhradní řešení Poskytovatele do doby konečného vyřešení Incidentu (např. návod jak používat určitou službu tak, aby se Incident neprojevil, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání takové služby zpravidla spojené s vynaložením zvýšeného úsilí na straně Objednatele bez výrazného zvýšení nákladů, či zvýšení rizika vzniku dalších Incidentů.

IV. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje pro Objednatele za cenu a za podmínek stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami poskytovat podporu Systému, Implementační službu a zodpovídat Dotazy, a to způsobem dle této Smlouvy.
2. Činnosti, které budou uskutečňovány v rámci podpory, jsou:
 - 2.1. připravenost řešit Incidenty Systému formou jejich analýzy a navržení postupu k jejich odstranění, nebo dodání Workaroundu, než bude možno provést finální úpravu, odstraňující podstatu Incidentu
 - 2.2. poskytování podpory v Době poskytování služby,
 - 2.3. řešení Incidentů a ve lhůtách uvedených v této Smlouvě (SLA) nebo v Technické specifikaci,
 - 2.4. poskytování, používání a správa Helpdeskové aplikace,
 - 2.5. poskytování a správa HotLine,
 - 2.6. provádění monitoringu v rozsahu a způsobem dle této Smlouvy,
 - 2.7. aktualizace dokumentace Systému způsobem dle této Smlouvy,
 - 2.8. reporting o plnění této Smlouvyvše výše uvedené v rozsahu uvedeném v [příloze číslo 1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#) a v [příloze číslo 3 této Smlouvy s názvem Specifikace SLA](#).

V. Podmínky provádění předmětu Smlouvy

1. Objednatel zadává činnost dle této Smlouvy Požadavkem, který Poskytovatel analyzuje, postupem a za podmínek této Smlouvy akceptuje Požadavek a následně v souladu s Požadavkem zahajuje řešení Incidentu, nebo poskytne konzultaci,
2. Evidenci Požadavku Objednatel a reakci Poskytovatele se smluvní strany zavazují uskutečnit prostřednictvím Helpdeskové aplikace, která je k tomuto účelu k dispozici nepřetržitě v časovém rozmezí 0 – 24 hodin 7 dní v týdnu. V Příloze [číslo 1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#) jsou uvedeny podmínky pro poskytování služeb Podpory s uvedením reakčních časů Poskytovatele na registraci Požadavku, časů pro dodání řešení Incidentu, případně další lhůty pro reakci Poskytovatele.

Pro případ nedostupnosti Helpdeskové aplikace (za nedostupnost Helpdeskové aplikace se považuje její nedostupnost v období delším než 30 minut) je Objednatel oprávněn zaevidovat Incident také následujícím postupem (v následujícím pořadí kroků):

- 2.1. odesláním e-mailové zprávy na el. adresu Poskytovatele [.....](#), případně [.....](#), jejíž součástí bude i nahlášení údajů pro specifikaci Incidentu, a zároveň
- 2.2. telefonickým oznámením předmětného Incidentu na HotLine Poskytovatele na tel. č. [.....](#) (telefonní číslo může být Poskytovatelem změněno s účinností od oznámení takové změny Objednateli), s odkazem na konkrétní provedenou evidenci e-mailem a zároveň
- 2.3. zaevidováním předmětného Incidentu v Helpdeskové aplikaci bez zbytečného odkladu po znovu zpřístupnění Helpdeskové aplikace

Požadavek, kterým Objednatel eviduje Incident, je považován za zaevidovaný v případě evidence Incidentu jinak, než prostřednictvím Helpdeskové aplikace (např. v případě nedostupnosti Helpdeskové aplikace), okamžikem provedení obou evidencí dle bodu a) a b) tohoto článku 4.2.

3. Činnost Poskytovatele nebo její výsledek podle článku IV. této Smlouvy se Objednatel zavazuje prostřednictvím Helpdeskové aplikace schválit, nebo vznést písemné připomínky do 3 dnů po jejím uskutečnění Poskytovatelem, jinak se takový výsledek činnosti Poskytovatele považuje za Objednatelům odsouhlasený. Obsahem připomínek dle tohoto odstavce musí být jednoznačný a srozumitelný popis neshody Požadavku s výsledkem řešení Požadavku.
4. Požadavek, který je předán Poskytovateli Objednatel musí obsahovat všechny informace, jež Poskytovateli umožní na něj efektivně reagovat.

5. Požadavek, kterým Objednatel eviduje Incident, musí obsahovat údaje, které Poskytovateli umožní lokalizovat Incident a jeho příčinu, tj. Objednatel musí v Helpdeskové aplikaci definovat zejména:
 - 5.1. Označení příslušnosti Incidentu k řešení (Projekt) – povinné,
 - 5.2. Označení charakteru Požadavku (Typ úkolu) – povinné,
 - 5.3. Pojmenování Incidentu související s povahou Incidentu z pohledu Objednatele (Název úkolu) – povinné,
 - 5.4. Kategorie Incidentu dle specifikace v Příloze č. 1 této Smlouvy (Priorita úkolu) – povinné,
 - 5.5. Identifikace těch částí řešení, které jsou dotčeny Incidentem - povinné,
 - 5.6. Identifikace verze produktu (nebo její části), ve které se Incident projevuje– povinné,
 - 5.7. Popis Incidentu, zahrnující projevy a důsledek Incidentu, specifikace jiného software, jichž se případně Incident dotýká, frekvence opakování Incidentu (Text zadání) - povinné,
 - 5.8. Výpis logů a žurnálů, existují-li tyto, ze kterých je možné identifikovat Incident, případně otisk obrazovek, vzorek dat, při jejichž zpracování Aplikací se Incident projevuje.

VI. Způsoby komunikace Objednatele a Poskyvatele

1. Oznámení učiněná na základě této Smlouvy (s výjimkou dle ustanovení odstavce 3. zdola), budou učiněna písemnou formou a doručena na adresy jednajících osob smluvních stran
 - 5.1. doporučeným dopisem
nebo
 - 5.2. kurýrem s doručovacími poplatky uhrazenými předem
nebo
 - 5.3. osobně oproti písemnému potvrzení o převzetí, zaslány nebo dnem jejich uložení na poště
nebo dnem, kdy se zásilka vrátí jako nedoručená
nebo
 - 5.4. prostřednictvím systému datových schránek
2. Smluvní strany se dohodly, že změnu adresy k doručování pro účely této Smlouvy jsou oprávněny provést pouze písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.
3. Veškerá komunikace smluvních stran při činnosti dle čl. IV této Smlouvy, s výjimkou osobního kontaktu, se bude uskutečňovat prostřednictvím Helpdeskové aplikace Poskyvatele a telefonicky za podmínek článku V. odstavec 2. shora pokud v příslušném Požadavku nebude dohodnuto jinak. Osoby, které jsou ze strany Objednatele oprávněny ke komunikaci prostřednictvím Helpdeskové aplikace, jsou uvedeny v [Příloze č. 2 této Smlouvy s názvem POVĚŘENÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN](#).
4. Obě strany se zavazují sdělovat si navzájem informace, jež mají přímý nebo i nepřímý vliv na proces předcházení a odstraňování Incidentů a mohou vést k jeho zefektivnění.

VII. Doba a místo plnění

1. Poskyvatel započne s Poskytováním služeb dle čl. IV odstavec 2. této Smlouvy na základě Požadavku způsobem a ve lhůtách uvedených v [Příloze číslo 1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#).
2. Místem plnění je sídlo nebo provozovna Poskyvatele, místem předání je Sídlo Objednatele, nebo datové úložiště určené Objednatelem. Plnění této Smlouvy se poskytuje zpravidla vzdáleným přístupem s případným doručováním souborů elektronickou cestou.

VIII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za činnost Poskyvatele dle článku IV. této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit cenu, dohodnutou smluvními stranami takto:
 - 1.1. Cena bez daně z přidané hodnoty činí částku
....., - Kč za dobu trvání této smlouvy.
 - 1.2. Daň z přidané hodnoty ve snížené sazbě% činí z ceny uvedené v odstavci 1.1. tohoto článku částku

..... , - Kč za dobu trvání této smlouvy.

- 1.3. Daň z přidané hodnoty v základní sazbě% činí z ceny uvedené v odstavci 1.1. tohoto článku částku

..... , - Kč za dobu trvání této smlouvy.

- 1.4. Celková cena za činnost Poskytovatele dle článku IV. této Smlouvy včetně daně z přidané hodnoty (součet cen z odstavců 1.1.+ 1.2.+ 1.3 tohoto článku) činí celkem

..... , - Kč

(slovy: korun českých).

2. Objednatel neposkytuje zálohy předem.
3. Cena za činnost Poskytovatele dle článku IV. této Smlouvy; dohodnutá smluvními stranami v odstavci 1. tohoto článku výše; bude Objednatelům hrazena alikvótní částí vždy čtvrtletně zpětně za kalendářní čtvrtletí, ve kterém má Poskytovatel uskutečňovat činnost dle této Smlouvy.
4. V případě, že Objednatel zaregistruje Požadavek na řešení Incidentu, jehož původ není v Systému, zavazuje se Objednatel zaplatit za činnost Poskytovatele související s takto registrovaným Požadavkem cenu, vycházející z ceníku, jež je obsahem Přílohy č. 4 této Smlouvy, v množství skutečně odpracovaných hodin, které Poskytovatel vykáže Objednateli ve formě reportu odpracované doby. Součástí reportu musí být vždy doklad dokumentující původ Incidentu mimo Systém. Poskytovatel je povinen bez zbytečného prodlení od zjištění oznámit Objednateli skutečnost, že se jedná o Incident, jehož původ není v Systému, a v činnostech pokračovat až po dohodě s Objednatel. Za Incident, který nemá původ v Systému, se pro účely tohoto odstavce považuje i Incident, který vznikl v souvislosti s Poskytovatelem neautorizovaným zásahem do zdrojového kódu software, případně Poskytovatelem neautorizovanou změnou parametrů nebo verzí hardware či software třetích stran, nezbytných pro činnost Systému.
5. Veškeré doklady prokazující oprávněnost fakturace předá Dodavatel Objednateli vždy ve třech vyhotoveních, která budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele.
6. Faktura Dodavatele musí obsahovat alespoň tyto náležitosti:
 - číslo smlouvy
 - číslo faktury
 - den vystavení a den splatnosti faktury, datum uskutečnění zdanitelného plnění
 - název, sídlo, IČ, Dodavatele a Objednatele, DIČ Dodavatele
 - název projektu: Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno
 - registrační číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/15_011/0006912
 - označení banky a číslo účtu Dodavatele
 - označení dodávky nebo její části
 - identifikaci Dodavatele – zapsán v Obchodním rejstříku vedeném u sp.zn.
 - razítko a podpis oprávněné osoby Dodavatele
 - v případě, že Dodavatel je plátcem DPH, prohlášení Dodavatele (podepsané statutárním orgánem Dodavatele) o tom, že:
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „daň“),
 - jemu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni vystavení této faktury v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu,
 - nebude nespolehlivým plátcem,
 - bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
 - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o Dodavatelem zveřejněna správce daně skutečnost, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem, uhradí Objednateli daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,

- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu Dodavatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
7. Bude-li faktura obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje a náležitosti uvedené v odstavci 4. a 5. tohoto článku smlouvy, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Dodavateli, aniž by se tím dostal do prodlení. Po opravě faktury předloží Dodavatel Objednateli novou fakturu se splatností uvedenou v následujícím odstavci tohoto článku. Rovněž tak zjistí-li Objednatel před úhradou faktury u činnosti Poskytovatele dle článku IV. této Smlouvy vady, je oprávněn Dodavateli fakturu vrátit. Po odstranění vady nebo po jiném zániku odpovědnosti Dodavatele za vadu předloží Dodavatel Objednateli novou fakturu se splatností uvedenou v následujícím odstavci tohoto článku.
 8. Splatnost faktury, která bude současně daňovým dokladem, činí nejpozději 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli do jeho sídla uvedeného v záhlaví smlouvy.
 9. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
 10. DPH bude účtována Dodavatelem a Objednatelem placena ve výši stanovené samostatným zákonem ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

IX. Další práva a povinnosti smluvních stran, licence

1. Objednatel a Poskytovatel se zavazují se navzájem informovat bez zbytečného odkladu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele týkající se plnění podle Smlouvy. Objednatel a Poskytovatel se zavazují bez zbytečného odkladu poskytnout druhé straně veškerou nezbytnou součinnost.
2. V případě, že výsledkem činnosti Poskytovatele budou i Autorská díla, Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění (licenci) k výkonu práva užít Autorská díla, vč. oprávnění vytěžovat a zužítovat související databáze, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby ve smyslu Autorského zákona, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora počínaje okamžikem jeho zpřístupnění Objednateli („Nevýhradní licence“).
3. Na základě dohody Smluvních stran je Nevýhradní licence udělována jako úplatná a odměna za Nevýhradní licenci je zahrnuta v ceně za plnění dle této Smlouvy.
4. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Nevýhradní licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Nevýhradní licence nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Nevýhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
5. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli. Poskytovatel prohlašuje, že právo k software (licence), jež jsou součástí plnění předmětu Smlouvy poskytnuty Poskytovatelem Objednateli, přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.
6. Nevyplyvá-li z příloh smlouvy jinak, Nevýhradní licence je poskytována k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém to Objednatel uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení všech pochybností to kromě shora uvedených vlastností Nevýhradní licence znamená také, že:
 - Licence je udělena jako neodvolatelná;
 - v případě SW, který je součástí plnění, se Licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze tohoto SW upraveného na základě Smlouvy;
 - Licenci není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti.
7. Je-li součástí plnění tzv. proprietární software (dále jen „Proprietární software“), u kterého Poskytovatel nemůže poskytnout Objednateli nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, postačí, aby Objednatel nabyl k takovému software nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu trvání Smlouvy, bez územního omezení a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření Smlouvy. Smluvní strany výslovně uvádějí, že součástí takového nevýhradního oprávnění nemusí být právo provádět modifikace, úpravy či změny Proprietárního software či dle svého uvážení Objednatele do něj zasahovat, zapracovávat ho do

dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob, ani se u Proprietárního software nezbytně nevyžaduje poskytnutí zdrojových kódů k takovému software; v případě, že Poskytovatel oprávnění ve shora uvedeném rozsahu poskytuje, Objednatel je oprávněn je využít.

8. Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže poskytnout Objednateli oprávnění nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit.
9. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy.
10. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací plnění dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatel v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.
11. Poskytovatel podpisem Smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle Smlouvy.
12. Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy, nebo dohody, nebo jakéhokoli ujednání, souvisejícího s touto Smlouvou, s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.
13. Pracovníci Poskytovatele se v případě provádění předmětu této smlouvy v sídle Objednatele zavazují dodržovat bezpečnostní a hygienické předpisy a předpisy požární ochrany Objednatele, se kterými budou seznámeni.

X. OCHRANA INFORMACÍ

1. Důvěrné informace dle této Smlouvy – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny smluvní stranou.
2. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které byly před podpisem této Smlouvy nebo se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany dle této Smlouvy. Za prokázané porušení ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč. Ustanovení o ochraně důvěrných informací zůstávají v platnosti i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn užít informaci o existenci smluvního vztahu mezi účastníky této Smlouvy pro účely svého marketingu a reklamy. Ustanovení této Smlouvy o ochraně důvěrných informací tím není dotčeno.

XI. SANKCE A POJIŠTĚNÍ

1. Za nesplnění podmínek této Smlouvy Poskytovatelem si smluvní strany sjednaly smluvní pokuty, které bude Poskytovatel objednateli povinen zaplatit v níže uvedených případech a níže uvedené výši:
 - 1.1. V případě v prodlení se splněním závazku dle čl. IV. odstavce 2.1. až 2.8. s výjimkou odstavce 2.3. je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.

- 1.2. V případě prodlení se splněním závazku dle čl. dle čl. IV. odstavec 2.3. v rámci sjednaných SLA lhůt je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
2. Nárok Objednatele na smluvní pokutu nevznikne v případě, že lhůta dle [Přílohy č. 1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#) byla překročena v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc) nebo v případě, že Objednatel neprovede nasazení navrhovaného řešení, aktualizovanou verzi Systému, či jeho části, nebo neprovede nasazení SW a HW, které jsou nezbytné pro provozování Systému, či jejich částí nezbytných pro provozování Systému, Nárok Objednatele na smluvní pokutu zanikne v případě, že není Objednatelem písemně uplatněn u Poskytovatele do 60-ti dnů po skončení kalendářního měsíce, ve kterém došlo ke vzniku nároku Objednatele na úhradu smluvní pokuty.
3. V případě, kdy v přímé souvislosti s činností Poskytovatele dle této Smlouvy a v důsledku porušení Smlouvy Poskytovatelem vznikne na straně Objednatele škoda ve výši důvodně vynaložených nákladů na činnost třetích stran, bude Poskytovatel povinen takovou škodu kompenzovat postupem dle tohoto odstavce, avšak pouze za předpokladu, že mu byly takto vynaložené náklady řádně doloženy a že Objednatel dodržel své povinnosti z této Smlouvy. Kompenzace vzniklé škody bude pak Poskytovatelem uskutečněna provedením Implementační služby v rozsahu dle dohody smluvních stran se zohledněním nákladů, vynaložených Objednatelem tak, jak specifikováno v tomto článku.
4. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou pojistnou smlouvu o odpovědnosti za škody způsobené svou činností při realizaci svých závazků podle této Smlouvy profesní pojištění pro činnost v oboru informačních a bezpečnostních technologií s pojistným plněním,- Kč (**doplň účastník zadávacího řízení, minimálně však 50.000.000 Kč**). Poskytovatel se zavazuje, že bude pojistnou smlouvu udržovat v platnosti nepřetržitě až do skončení doby trvání této Smlouvy a na výzvu ji anebo jiný doklad (pojistný certifikát) předložit bezodkladně Objednateli.

XII. Vyšší moc

1. Vyšší mocí se pro účely této Smlouvy rozumí událost, kterou nemůže ani jedna ze smluvních stran ovlivnit, a která znemožní činnost nebo úspěšné ukončení již započaté činnosti některé ze smluvních stran dle této Smlouvy.
2. Vyšší mocí se rozumí zejména:
 - 2.1. přírodní katastrofa,
 - 2.2. válka, válečný stav, invaze, mobilizace nebo embargo,
 - 2.3. povstání, revoluce, vzpoura, vojenský režim nebo občanská válka,
 - 2.4. znečištění radioaktivitou z jaderného paliva nebo jakékoliv jiné nebezpečné součásti výbušného jaderného zařízení nebo součástí takového zařízení,
 - 2.5. teroristický útok
 - 2.6. výpadky elektrické energie v místě plnění Poskytovatele a/nebo Objednatele dle této Smlouvy, nezpůsobené jednáním Poskytovatele a/nebo Objednatele
 - 2.7. výpadky sítě internet v místě plnění Poskytovatele a/nebo Objednatele dle této Smlouvy, nezpůsobené jednáním Poskytovatele a/nebo Objednatele
 - 2.8. výpadek mobilní sítě kteréhokoliv operátora v místě plnění Poskytovatele a/nebo Objednatele dle této Smlouvy(dále jen „Vyšší moc“).
3. Smluvní strany této Smlouvy nenesou odpovědnost za splnění svých závazků z této Smlouvy, jestliže jim ve splnění jejich závazku zabrání Vyšší moc, která nastane po podpisu této Smlouvy.
4. Objednatel je povinen v případě Vyšší moci, která by mohla ovlivnit splnění jeho závazků dle této Smlouvy, o takové skutečnosti informovat Poskytovatele a vynaložit veškeré úsilí ke splnění svých závazků dle této Smlouvy, pokud je to možné.
5. Poskytovatel je povinen v případě Vyšší moci, která by mohla ovlivnit splnění jeho závazků dle této Smlouvy, o takovéto skutečnosti informovat Objednatele a vynaložit veškeré úsilí ke splnění svých závazků dle této Smlouvy, pokud je to možné.
6. Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit s účinky odstoupení ex nunc v případě, že událost Vyšší moci nastane a bude trvat po dobu delší než 180 dnů.

XIII. Platnost Smlouvy, ukončení Smlouvy

1. Tato smlouva je uzavírána na dobu určitou v trvání 36 měsíců od prvního dne následujícího po dni skončení 24měsíční záruční doby dodaného systému pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno.
2. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo odstoupením od Smlouvy.
3. Každá smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit z důvodů podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této Smlouvy delší než třicet (30) kalendářních dnů, na které byl Poskytovatel písemně upozorněn a nápravu nezjednal ani v dodatečné lhůtě patnáct (15) kalendářních dnů od doručení upozornění, nebo prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou dle této Smlouvy delší než třicet (60) kalendářních dnů na které byl Objednatel písemně upozorněn a nápravu nezjednal ani v dodatečné lhůtě patnáct (15) kalendářních dnů od doručení upozornění. Oprávněné straně vzniká právo odstoupit od Smlouvy po uplynutí této dodatečné lhůty. Za porušení smluvních povinností Poskytovatelem, zakládající právo Objednatele od Smlouvy odstoupit, se nepovažuje nedodržení lhůt pro řešení Vady.
4. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká s účinky ke dni doručení odstoupení druhé straně. Smluvní strany se dohodly, že plnění, které bylo poskytnuto a akceptováno některou ze smluvních stran před odstoupením od smlouvy, nebude předmětem vracení. V této souvislosti smluvní strany vylučují aplikaci § 2004 občanského zákoníku.
5. Změní-li se po uzavření této Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle této smlouvy stane pro některou ze smluvních stran obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon, nebo konkrétní smluvní ujednání jinak.
6. Smluvní strany se dohodly vyloučit aplikaci ustanovení § 1748 a § 2050 občanského zákoníku.
7. Smluvní strany se dále dohodly, že § 577 občanského zákoníku, se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat.

XIV. Řešení sporů

1. Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) v souladu s ustanovením § 2586 a násl. cit. zákona.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu.
4. V případě soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je místně příslušným soudem věcně příslušný soud Objednatele.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Objednatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody nebo jakéhokoliv ujednání, souvisejícího s touto Smlouvou, s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky ale za nový návrh.
3. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
[Příloha č. 1 s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#)
[Příloha č. 2 s názvem POVĚŘENÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN](#)
[Příloha č. 3 s názvem Specifikace SLA](#)

Příloha č.1 TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Příloha č.2 POVĚŘENÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

Objednatel:

Osoby, oprávněné schvalovat (objednat) v Helpdeskové aplikaci změnové požadavky:

Jméno a příjmení:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
telefon:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
e-mail:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
Jméno a příjmení:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
telefon:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
e-mail:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
Jméno a příjmení:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
telefon:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
e-mail:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
Jméno a příjmení:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
telefon:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
e-mail:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
Jméno a příjmení:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
telefon:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
e-mail:	doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem

Poskytovatel:

Na straně Poskytovatele jsou pověřeni poskytováním podpory především následující pracovníci:

Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:
Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:
Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:
Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:
Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:

Administrace přístupových údajů pro osoby Objednatele do Helpdeskové aplikace

Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:
Jméno a příjmení:
telefon:
e-mail:

Smluvní strany jsou oprávněny měnit osoby, uvedené pro jednotlivé pozice s tím, že taková změna je vůči druhé straně účinná doručením (také e-mailem) oznámení od Pověřené osoby.

Eskalace

V případě, kdy některá ze stran této smlouvy opakovaně porušuje podmínky této smlouvy a postupem dle této smlouvy nedojde k nápravě, bude takovýto stav řešen následujícím postupem:

- a) v prvním stupni jednáním mezi osobami pro 1. úroveň eskalace
- b) v druhém stupni jednáním mezi osobami pro 2. úroveň eskalace
- c) ve třetím stupni jednáním mezi generálním ředitelem Objednatele a statutárním zástupcem Poskytovatele

Poskytovatel:

Osoby oprávněné měnit primární poskytovatele podpory – pracovníky a současně 1 a 2 stupeň eskalace.

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Objednatel:

Osoby, pro 1. úroveň eskalace

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Osoby, pro 2. úroveň eskalace

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

Jméno a příjmení:

telefon:

e-mail:

doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem
doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem

Příloha č.3 Specifikace SLA

Podpora je poskytovaná v českém jazyce ve formě Help-desk podpory a v případě kritického incidentu telefonické podpory. Jednotlivé úkony/akce dle specifikace podpory jsou definovány následovně.

Doba odezvy (IRT)

Je definovaná jako časový interval měřený od doby, kdy Objednatel ohlásil incident do Helpdeskové aplikace poskytovatele nebo telefonicky s následným zadáním do Helpdeskové aplikace po dobu, kdy je zpětně kontaktovaný poskytovatelem nebo je incident přijat do řešení. Doba odezvy může být také označována jako reakční doba.

Doba vyřešení (TRT)

Je definovaná jako časový interval měřený od doby, kdy Objednatel ohlásil incident do Helpdeskové aplikace poskytovatele nebo telefonicky s následným zadáním do Helpdeskové aplikaci po dobu, kdy poskytovatel vyřešil popsany incident.

Priority

Zaručená doba odezvy na vzniklé incidenty se dělí dle jejich priority. Priorita je dána kritičností vzniklého incidentu v návaznosti na požadovanou funkčnost produktu:

- Kritická chyba – Nefunkčnost způsobená dodanou technologií, Nefunkčnost/nedostupnost řešení
- Závažná chyba – Nefunkčnost některé z komponent, která nedovoluje vykonávat požadovanou činnost. Vážné chyby řešení ovlivňující provoz objednatele.
- Běžná chyba – Nefunkčnost některé z komponent, která nemá přímý dopad na dostupnost objednatele, vážné konfigurační chyby.
- Minoritní chyba – Chyby v konfiguraci, Chyby řešení neovlivňující provoz objednatele, Nefunkčnost komponent minoritního charakteru.

Garance časů odezvy a vyřešení

Typ chyby	Doba odezvy	Doba vyřešení
Kritická	Do 1 h	Do 4 h
Závažná	Do 4 h	Do 12 h
Běžná	Do 4 h	Do 36 h
Ostatní	Do 8 h	Best effort

Garance dojezdového času Incident response týmu (CSIRT) je 30 min pro kategorii incidentu Kritický.

Příloha č.4 Součinnost

Objednatel poskytne na svůj náklad veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při poskytování Podpory, zejména plynulé předávání potřebných informací.

1. Zejména se jedná o relevantní informace k realizaci Poskytování podpory, vyžádané Poskytovatelem, o současných postupech, procesech a organizačních opatřeních Objednatele potřebných pro realizaci podpory. Objednatel poskytne Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému provádění činnosti dle této Smlouvy a zaváže se předávat Poskytovateli potřebné podklady, a to v dohodnutých termínech.
2. Poskytovatel se zavazuje upozornit Objednatele v předstihu jeden (1) týden na potřebu konkrétní součinnosti neuvedené v této Smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků vyplývajících z uzavřených smluv a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování smluvních stran týkající se činnosti Poskytovatele dle této smlouvy.
4. Pokud bude poskytování služeb prováděno na dálku ze sídla Poskytovatele, zajistí Objednatel na svůj náklad veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb Poskytovatelem a to zejména:
 - vzdálený přístup do infrastruktury Objednatele pro pracovníky Poskytovatele prostřednictvím VPN,
 - dostatečná přístupová práva k podporovanému software a hardware.
5. Objednatel zajistí součinnost vlastníků systémů integrovaných s technologiemi, které jsou obsahem této smlouvy.
6. Pokud bude součástí činnosti Poskytovatele dle této smlouvy také realizace vazeb na aplikace třetí strany nebo realizace vazeb na jiný informační systém, jehož podpora není součástí plnění podle této Smlouvy, zajistí Objednatel neprodleně na své náklady s Poskytovateli těchto systémů koordinaci potřebnou pro splnění dotyčné části plnění.
7. Objednatel je povinen zajistit poskytnutí součinnosti Poskytovateli ve smyslu koordinační, kontrolní, testovací nebo informační činnosti, ledaže není k poskytnutí takovéto součinnosti oprávněn z důvodu ochrany informací ze smluvních závazků vůči třetím osobám, týkajících se důvěrnosti informace, která je nezbytně nutná pro provádění díla.
8. Objednatel zajistí kontakty osob, oprávněných zadávat Požadavky do Helpdeskové aplikace (jméno, emailová adresa).
9. Vzhledem k ochraně důvěrných informací spolu obě strany dohodnou způsob zabezpečení vzájemné elektronické komunikace (symetrické šifrování, digitální certifikáty s šifrováním apod.).