



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 – OPAKOVANÉ ZADÁVACÍ ŘÍZENÍ“**

ve vztahu k Zákonu se jedná o veřejnou zakázku nadlimitní

### **NADLIMITNÍ REŽIM OPAKOVANÉ 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.

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY SMLOUVA NA ZVÝŠENÍ KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI VE FN BRNO (REVIZE)**

Zadávací dokumentace – obchodní podmínky – jsou součástí zadávací dokumentace a obsahují text smlouvy obligatorního charakteru, který je pro dodavatele závazný. Dodavatel je povinen text obchodních podmínek ve svém návrhu smlouvy předkládaném v rámci nabídky akceptovat. Pro zajištění textu obchodních podmínek proti opravám a přepisům je text obchodních podmínek dodavatelům poskytován ve formátu PDF. Obsah obchodních podmínek může dodavatel při zpracování návrhu doplnit pouze v těch částech, kde to vyplývá z textu obchodních podmínek. Jakékoli jiné dodatky či odchylky se vylučují. Text se doplňuje rukou do účastníkem zadávacího řízení (dále jen zkráceně „účastník“) vytištěného textu a takto doplněný text se vrací jako součást nabídky.

**(takto označené části SMLOUVY doplní účastník zadávacího řízení)**

.....  
evidenční číslo Objednatele

.....  
evidenční číslo Dodavatele

## Smlouva na zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů  
(dále rovněž jen „OZ“ a „Smlouva“) mezi dále uvedenými smluvními stranami

### I. Smluvní strany

#### Objednatel: Fakultní nemocnice Brno

Sídlo: Jihlavská 20, 625 00 Brno  
Zastoupený: MUDr. Romanem Krausem, MBA, ředitelem nemocnice  
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 .....  
Bankovní spojení: .....  
číslo účtu: ..... / .....  
(musí se jednat o číslo účtu předané správci daně k uveřejnění)  
Identifikace: Obchodní rejstřík vedený ..... soudem v .....  
..... spisová značka .....

(dále pro účely této smlouvy rovněž jen Dodavatel nebo také Poskytovatel)

V případě, že je předmět této smlouvy (veřejné zakázky) plněn několika dodavateli společně, uvede účastník v předchozím odstavci Název společnosti, adresu osob/by oprávněné jednat za společnost a bankovní spojení, které bude společnost používat. Ostatní údaje v předchozím odstavci se nevyplňují. Identifikační údaje jednotlivých dodavatelů – členů společnosti uvede účastník do následujících částí:

#### Vedoucí společnosti:

Sídlo: .....  
Zastoupený: .....  
IČ: .....  
DIČ: CZ .....  
Bankovní spojení: .....  
číslo účtu: ..... / .....  
(musí se jednat o číslo účtu předané správci daně k uveřejnění)  
Identifikace: Obchodní rejstřík vedený ..... soudem v .....  
..... spisová značka .....

#### Člen společnosti:

Sídlo:	.....
Zastoupený:	.....
IČ:	.....
DIČ:	CZ.....
Bankovní spojení:	.....
	číslo účtu: ..... / .....
	(musí se jednat o číslo účtu předané správci daně k uveřejnění)
Identifikace:	Obchodní rejstřík vedený ..... soudem v .....
	..... spisová značka .....
<b>Člen společnosti:</b>	.....
Sídlo:	.....
Zastoupený:	.....
IČ:	.....
DIČ:	CZ.....
Bankovní spojení:	.....
	číslo účtu: ..... / .....
	(musí se jednat o číslo účtu předané správci daně k uveřejnění)
Identifikace:	Obchodní rejstřík vedený ..... soudem v .....
	..... spisová značka .....
<b>Člen společnosti:</b>	.....
Sídlo:	.....
Zastoupený:	.....
IČ:	.....
DIČ:	CZ.....
Bankovní spojení:	.....
	číslo účtu: ..... / .....
	(musí se jednat o číslo účtu předané správci daně k uveřejnění)
Identifikace:	Obchodní rejstřík vedený ..... soudem v .....
	..... spisová značka .....
<b>Člen společnosti:</b>	.....
Sídlo:	.....
Zastoupený:	.....
IČ:	.....
DIČ:	CZ.....
Bankovní spojení:	.....
	číslo účtu: ..... / .....
	(musí se jednat o číslo účtu předané správci daně k uveřejnění)
Identifikace:	Obchodní rejstřík vedený ..... soudem v .....
	..... spisová značka .....

(dále pro účely této smlouvy společně a nerozdílně rovněž jen Dodavatel)

Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení pro zadání veřejné zakázky na dodávky, zadávané 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 – opakované zadávací řízení“.

## 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 smluvními stranami sjednána v režimu 7 dní v týdnu 24 hodin denně.
4. Dodání workaroundu – předání prozatímní opravy nebo náhradního (dočasného) postupu řešení snižujícího závažnost nebo dopady Incidentu.

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.

5. 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 „.....“.
6. Finální řešení – odstranění příčiny Incidentu (problému způsobující Incident) postupem dle této Smlouvy.
7. Helpdesková aplikace – komunikační nástroj s produktovým názvem „.....“, jehož prostřednictvím je zajišťována komunikace mezi Objednatel a Poskytovatelem při plnění této Smlouvy.
8. HotLine – je telefonický kontakt pro účely komunikace v záležitostech služby technické podpory v době poskytování této služby.
9. 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.
10. 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. Pověřené osoby smluvních stran – jsou osoby uvedené v [Příloze č. 3 této Smlouvy s názvem POVĚŘENÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN](#).
13. Požadavek – znamená činnost Objednatele prostřednictvím Helpdeskové aplikace (resp. v případě její nedostupnosti e-mailem/telefonem dle čl.V odst.2 Smlouvy), kterou Objednatel uskuteční evidenci Incidentu, nebo jakoukoli objednávku na činnost Poskytovatele dle čl. V této Smlouvy. Proces řešení Požadavku je obsahem [PŘÍLOHY Č. 7 – SPECIFIKACE SLA](#). Požadavek, který je incidentem se zadává do Helpdeskové aplikace „.....“.
14. 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.

## 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.

2. Objednatel má zájem na zvýšení kybernetické bezpečnosti své informační a komunikační infrastruktury. Účelem této Smlouvy je tedy instalace a zprovoznění moderního Systému hardwarové a softwarové ochrany v rámci informační a komunikační infrastruktury Objednatele, a to tak, aby Objednatel naplnil své potřeby v oblasti zajištění bezpečnostních opatření ve vztahu k určenému významnému informačnímu Systému Objednatele ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKB“) a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti; dále jen „VKB“).
3. Dodavatel bere na vědomí, že veřejná zakázka s názvem „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno“ je spolufinancována za účasti finančních prostředků EU v rámci IROP z dotace na základě Výzvy číslo 10 „Kybernetická bezpečnost“ registrační číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/15\_011/0006912 a uzavírá tuto smlouvu s vědomím nutnosti dostat všem závazků ze smlouvy vyplývajícím řádně a včas, a to při současném respektování požadavků poskytovatelů dotace.
4. Účelem této Smlouvy je úplná, řádná a bezvadná dodávka (včetně instalace a zprovoznění (implementace)) nových a nepoužitých (nikoliv repasovaných nebo demo či z výstav) prvků Systému pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno včetně veškerého jeho příslušenství tento Systém tvořící, který je Objednatelem požítován v rámci veřejné zakázky s názvem „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno“. Pro účely této Smlouvy je kromě této smlouvy závazná též nabídka Dodavatele, kterou předložil v rámci zadávacího řízení a která tvoří [přílohu č.5 této Smlouvy s názvem NABÍDKA DODAVATELE](#) a zadávací dokumentace, která byla podkladem pro zpracování nabídky Dodavatele, a to v rozsahu, v němž není či nejsou v rozporu s touto Smlouvou. Zadávací dokumentace není fyzickou přílohou této Smlouvy, Dodavatel však prohlašuje, že se s ní před popisem této smlouvy důkladně seznámil. Rovněž nabídka Dodavatele není fyzickou přílohou této Smlouvy, Dodavatel však prohlašuje, že je svojí nabídkou po dobu plnění předmětu této Smlouvy vázán.
5. 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 jakéhokoli jeho závazku vyplývajícího 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.
6. Obě smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k právnímu jednání 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. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele dodat Objednateli Systém pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno včetně veškerých jeho prvků a příslušenství, který tvoří funkční celek specifikovaný [v příloze č.1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#) (dále pro účely této Smlouvy rovněž jen „Systém“) a umožnit Objednateli nabýt vlastnické právo k Systému, a závazek Objednatele celý funkční Systém převzít a zaplatit Dodavateli kupní cenu, to vše za podmínek dále v této smlouvě dohodnutých.
2. Dodáním Systému se pro účely této smlouvy rozumí dodání hardware a software včetně poskytnutí odpovídajících licenčních oprávnění, instalace a zprovoznění tohoto hardware a software v prostředí Objednatele a provedení dále souvisejících činností.
  - 2.1. **Předmět této smlouvy pro 1. část životního cyklu veřejné zakázky tvoří zejména:**
    - 2.1.1. Vypracování Cílového konceptu včetně analýzy rizik (která bude splňovat požadavky dle VKB a ZKB) včetně identifikace primárních i podpůrných aktiv (Objednatel

předpokládá minimální počet 80 primárních aktiv a 250 podpůrných aktiv) a její předání Objednateli ve 3 tištěných vyhotoveních a v jednom elektronickém vyhotovení na vhodném datovém nosiči.

- 2.1.2. Řádné, úplné a bezvadné provedení veškerých souvisejících prací a dodávek stanovených projektovou dokumentací s názvem „FN Brno – dokumentace datových rozvodů pro zvýšení kybernetické bezpečnosti“, zpracovanou LT PROJEKT a.s. se sídlem Kroftova 45, 616 00 Brno v 07/2019 pod zakázkovým číslem 20-2019 se soupisem stavebních prací, dodávek a služeb a s podrobnými položkovými výkazy výměr (dále rovněž jen „PROJEKT“) v místech plnění PROJEKTEM určených.
- 2.1.3. Dodávky, instalace a uvedení do provozu nových a nepoužitých (nikoliv repasovaných nebo demo či z výstav) v této Smlouvě definovaných prvků tvořících Systém včetně veškerých jeho součástí a příslušenství v místě instalace a jejich napojení na stávající informační a komunikační infrastrukturu Objednatele.
- 2.1.4. Řádná, úplná a bezvadná implementace Systému do informační a komunikační infrastruktury Objednatele.
- 2.1.5. Zajištění licencí k v této Smlouvě definovaným počítačovým programům („software“) v rozsahu dle této Smlouvy.
- 2.1.6. Individuální a komplexní vyzkoušení dodaného a implementovaného Systému včetně veškerých jeho prvků, součástí a příslušenství, tj. ověření jeho funkcí dosahováním parametrů po stanovenou dobu a jeho uvedení do plného provozu.
- 2.1.7. Předvedení celého implementovaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství, které budou obsluhovány pracovníky Objednatele, instruktáž a zaškolení obsluhy Objednatele v místě instalace v rozsahu dle této Smlouvy.  
Objednatel na vyžádání Dodavatele stanoví písemně jmenovitý seznam osob, kterým bude dodaný Systém včetně veškerých jeho součástí a příslušenství předveden a které budou Dodavatelem zaškoleny k obsluze dodaného Systému. Dodavatel před předáním a převzetím dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství podrobně seznámí tyto osoby s podmínkami provozu a údržby jednotlivých částí dodaného Systému a upozorní je na příslušnou část návodu na provoz a údržbu jednotlivých částí dodaného Systému. O předvedení a instruktáži osob k obsluze dodaného Systému doloží Dodavatel při předání a převzetí dodaného Systému Protokol o instruktáži obsluhy Objednatele.
- 2.1.8. Uvedení dodaného a implementovaného Systému včetně veškerých jeho prvků, součástí a příslušenství do plného provozu bez jakýchkoliv jeho vad a nedodělků.
- 2.1.9. Vypracování úplné dokumentace skutečného provedení dodaného a implementovaného Systému včetně veškerých jeho prvků, součástí a příslušenství v rozsahu dle této Smlouvy a její předání zadavateli ve 3 tištěných vyhotoveních a v jednom elektronickém vyhotovení na vhodném datovém nosiči.
- 2.1.10. Dodavatel se zavazuje, že celý dodaný, nainstalovaný a zprovozněný Systém včetně veškerých jeho součástí a příslušenství bude plně funkční, odpovídat zadávací dokumentaci, nabídce Dodavatele, platným právním předpisům a technickým normám a bude v souladu s požadavky uvedenými v této Smlouvě. Prvky tvořící Systém musí být dodány jako nové a nepoužité; dodání repasovaných prvků, prvků z výstav či jakékoliv demoverze není přípustné. Prvky a tím i celý Systém budou dodány prosty jakýchkoliv nevypořádaných práv a nároků třetích osob.
- 2.1.11. Podrobná specifikace 1. části životního cyklu veřejné zakázky je uvedena v ZADÁVACÍCH PODMÍNKÁCH této veřejné zakázky a v [příloze č.1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY](#), která je přiložena jako Příloha č. 2 ZADÁVACÍCH PODMÍNEK a dále v PROJEKTU, který je Přílohou č.3 ZADÁVACÍCH PODMÍNEK.

## **2.2. Předmět této smlouvy pro 2. část životního cyklu veřejné zakázky tvoří zejména:**

- 2.2.1. Úplné, řádné a bezvadné provádění komplexního záručního servisu vč. plné údržby a včetně upgrade i update SW (full maintenance) implementovaného Systému pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno včetně veškerých jeho prvků, součástí a příslušenství (tedy včetně software) včetně pravidelných servisních prohlídek, kontrol a revizí předepsaných výrobcem/ci dodaného a implementovaného Systému,



zajišťující řádnou funkci dodaného a implementovaného Systému včetně veškerých jeho prvků, součástí a příslušenství (příčemž výraz "zajistit" znamená provést veškeré nutné a vhodné úkony či jiné kroky, byť by jejich uskutečnění bylo spojeno s vynaložením nákladů, nebo naopak se zdržet určitého jednání, v rozsahu povoleném příslušným právními předpisy tak, aby bylo dosaženo určitého výsledku).

- 2.2.2. Úplné, řádné a bezvadné poskytování komplexních výkonů činností Bezpečnostního operačního centra v režimu uvedeném v kapitole 21 Technické specifikace, která je přílohou číslo 1 této smlouvy.
- 2.2.3. Podpora provozního režimu (hotline) implementovaného Systému pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno v režimu uvedeném v kapitole 22 Technické specifikace, která je přílohou číslo 1 této smlouvy.
- 2.2.4. Podpora řádné činnosti dodaného a implementovaného Systému pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno dle podmínek SLA specifikovaných v příloze číslo 7 této smlouvy.
- 2.2.5. Vše výše v tomto odstavci uvedené po dobu 24 měsíců ode dne uvedení dodaného a implementovaného Systému pro zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno včetně veškerých jeho součástí a příslušenství do plného provozu, v rozsahu a za podmínek stanovených v ZADÁVACÍCH PODMÍNKÁCH této veřejné zakázky, a v rozsahu a způsobem v této smlouvě sjednaným a v [příloze č.1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY](#), v [příloze č.7 této Smlouvy s názvem SPECIFIKACE SLA](#).
- 2.2.6. 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.
- 2.2.7. 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):

- 2.2.7.1. odesláním e-mailové zprávy na el. adresu Poskytovatele ..... ,  
..... , jejíž součástí bude i nahlášení údajů pro specifikaci Incidentu,

a zároveň

- 2.2.7.2. 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

- 2.2.7.3. 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 2.2.7. tohoto článku.

- 2.2.8. Činnost Poskytovatele nebo její výsledek podle článku IV. této Smlouvy se Objednatel zavazuje prostřednictvím Helpdeskové aplikace schválit, nebo vznést písemné připomínky do 3 pracovních 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.

- 2.2.9. Požadavek, který je předán Poskytovateli Objednatelem musí obsahovat všechny informace, jež Poskytovateli umožní na něj efektivně reagovat.
- 2.2.10. Požadavek, kterým Objednatel eviduje Incident, musí obsahovat údaje, které Poskytovateli umožní lokalizovat Incident a jeho příčinu, tj. Objednatel musí v Helpdeskové aplikaci definovat zejména:
  - 2.2.10.1. Označení příslušnosti Incidentu k řešení (Projekt) – povinné,
  - 2.2.10.2. Označení charakteru Požadavku (Typ úkolu) – povinné,
  - 2.2.10.2. Pojmenování Incidentu související s povahou Incidentu z pohledu Objednatele (Název úkolu) – povinné,
  - 2.2.10.3. Kategorie Incidentu dle specifikace v Příloze č. 1 této Smlouvy (Priorita úkolu) – povinné,
  - 2.2.10.4. Identifikace těch částí řešení, které jsou dotčeny Incidentem – povinné,
  - 2.2.10.5. Identifikace verze produktu (nebo její části), ve které se Incident projevuje – povinné,
  - 2.2.10.6. Popis Incidentu, zahrnující projevy a důsledek Incidentu, specifikace jiného software, jichž se případně Incident dotýká, frekvence opakování Incidentu (Text zadání) - povinné,
  - 2.2.10.7. 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.
3. V případě, že Smluvní strany využijí možnost provedení změny závazku dle článku 17.4. Zadávacích podmínek Veřejné zakázky, uplatní se i na takovou změnu všechna ustanovení Smlouvy. V takovém případě Dodavatel provede plnění dle Technické specifikace uvedené v příloze č. 1 a Rozpočtu, který tvoří přílohu č. 4, v množství skutečně potřebném na základě situace při plnění předmětu Smlouvy, resp. v rozsahu dohodnutém v Cílovém konceptu, a bude fakturovat ve skutečně provedeném množství dle ceníku jednotlivých položek uvedených v Rozpočtu, tvořícího přílohu č. 4 Smlouvy, na listu „Položkový rozpočet“.

## IV. Doba plnění

1. Dodavatel se zavazuje splnit veškeré své závazky uvedené v článku III. odstavec 2.1. této smlouvy nejpozději do ..... kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje splnit veškeré své závazky uvedené v článku III. odstavec 2.1. této smlouvy v čase a v termínech stanovených Dodavatelem v příloze číslo 2 s názvem HARMONOGRAM PLNĚNÍ, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
3. Dodavatel bude písemně informovat Objednatele o přesném termínu provedení individuálního a komplexního vyzkoušení celého Systému a jeho uvedení do plného provozu nejpozději 48 hodin předem.
4. Dodavatel se zavazuje plnit svůj závazek uvedený v článku III. odstavec 2.2. této Smlouvy po celou dobu trvání 24měsíční záruční doby touto Smlouvou sjednané.

### TEXT, KTERÝ BUDE PŘED PODPISEM ČISTOPISU TÉTO SMLOUVY S VYBRANÝM DODAVATELEM ODSTRANĚN

„Vzhledem k tomu, že podpis této smlouvy je závislý na ukončení samotného zadávacího řízení, zadavatel stanovuje všem účastníkům zadávacího řízení shodně předpokládaný termín nabytí účinnosti této smlouvy (start počítání lhůt v Harmonogramu plnění) dnem 31.12.2019.

V případě, že se zadávací řízení prodlouží a k nabytí účinnosti této smlouvy s vybraným dodavatelem tedy nedojde ve výše uvedeném, zadavatelem předpokládaném, termínu zadavatel s vybraným dodavatelem upraví termíny sjednané v příloze číslo 2 s názvem HARMONOGRAM PLNĚNÍ. Tato úprava bude provedena tak, že se termíny uvedené v příloze číslo 2 s názvem HARMONOGRAM PLNĚNÍ prodlouží o přesně stejný počet kalendářních dnů, který uplyne mezi předpokládaným a skutečným dnem podpisu této smlouvy.“



## V. Místo plnění a místo instalace dodaného Systému

1. Místem plnění jsou pracoviště Objednatele dle jeho pokynů, místa plnění PROJEKTEM určená a současně sídlo Dodavatele.

## VI. Předání a převzetí dodaného Systému

1. Předání a převzetí Systému proběhne prostřednictvím akceptačních procedur, které zahrnují porovnání skutečných vlastností Systému se specifikací Systému uvedenou v příloze č. 1 této Smlouvy s názvem **TECHNICKÁ SPECIFIKACE** a v nabídce Dodavatele uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy s názvem **NABÍDKA DODAVATELE**.
2. Závazky Dodavatele dle čl. III. bodů 1. a 2.1. této Smlouvy se považují za splněné, pokud dodaný Systém včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software):
  - 2.1. Byl řádně navržen a popsán v Cílovém konceptu;
  - 2.2. byl řádně a implementován a nainstalován;
  - 2.3. byl úspěšně individuálně a komplexně vyzkoušen;
  - 2.4. byl uveden do plného provozu bez vad a nedodělků;
  - 2.5. byl řádně odevzdán Objednateli včetně touto Smlouvou sjednaných či právním předpisem určených dokladů;
  - 2.6. pokud byla provedena instruktáž obsluhy Objednatele.
3. O splnění závazků Dodavatele dle čl. III. bodu 2.2. této Smlouvy vyhotoví smluvní strany Protokol o předání a převzetí dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software), který bude obsahovat níže uvedené náležitosti:
  - 3.1. název a sídlo Dodavatele a Objednatele;
  - 3.2. označení smlouvy;
  - 3.3. přesné označení dodaných prvků Systému včetně veškerých jejich součástí včetně výrobních čísel;
  - 3.4. datum dodání, instalace a zaškolení obsluhy Objednatele;
  - 3.5. stav dodaných prvků včetně veškerých jeho součástí a příslušenství v okamžiku jeho předání a převzetí;
  - 3.6. doklady o úspěšném individuálním a komplexním vyzkoušení dodaného Systému;
  - 3.7. doklad o uvedení dodaného Systému do plného provozu;
  - 3.8. doklad o provedení instruktáže obsluhy Objednatele.
4. Protokol o předání a převzetí dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství podepíší oprávnění zástupci obou smluvních stran.

## VII. Smluvní cena

1. Smluvní cena je smluvními stranami sjednána pevnou částkou na základě rozpočtu, který tvoří přílohu č. 4 této Smlouvy s názvem **ROZPOČET** a na základě nabídky Dodavatele, která tvoří přílohu č. 5 této Smlouvy s názvem **NABÍDKA DODAVATELE** takto:
  - 1.1. Objednatel se zavazuje za plnění Dodavatele uvedená v článku III. odstavec 2.1. této Smlouvy zaplatit Dodavateli sjednanou smluvní cenu ve výši:
    - 1.1.1. Sjednaná smluvní cena bez daně z přidané hodnoty činí částku  
....., - Kč
    - 1.1.2. Daň z přidané hodnoty ve snížené sazbě .....% činí z ceny uvedené v odstavci 1.1.1. částku  
....., - Kč
    - 1.1.3. Daň z přidané hodnoty v základní sazbě .....% činí z ceny uvedené v odstavci 1.1.1. částku

....., - Kč

- 1.1.4. Celková sjednaná smluvní cena za plnění Dodavatele uvedená v článku III. odstavec 2.1. této Smlouvy včetně daně z přidané hodnoty (součet cen z odstavců 1.1.1.+ 1.1.2.+1.1.3) činí celkem

....., - Kč

(slovy:..... korun českých).

- 1.2. Objednatel se zavazuje za plnění Dodavatele uvedené v článku III. odstavec 2.2. této Smlouvy zaplatit Dodavateli sjednanou smluvní cenu ve výši:

- 1.2.1. Sjednaná smluvní cena bez daně z přidané hodnoty činí částku

....., - Kč

- 1.2.2. Daň z přidané hodnoty ve snížené sazbě .....% činí z ceny uvedené v odstavci 1.2.1. částku

....., - Kč

- 1.2.3. Daň z přidané hodnoty v základní sazbě .....% činí z ceny uvedené v odstavci 1.2.1. částku

....., - Kč

- 1.2.4. Celková sjednaná smluvní cena za plnění Dodavatele uvedená v článku III. odstavec 2.2. této Smlouvy včetně daně z přidané hodnoty (součet cen z článků 1.2.1.+ 1.2.2.+1.2.3) činí celkem

....., - Kč

(slovy:..... korun českých).

2. Smluvní cena sjednaná v odstavci 1.1. tohoto článku je cenou nejvýše přípustnou a obsahuje veškeré náklady související s předmětem této části plnění dle této Smlouvy, žádné jiné finanční plnění z titulu této Smlouvy nemůže být vyžadováno. Cena zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním všech jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy, kterých je třeba trvale nebo dočasně k dodávce předmětu této Smlouvy a jeho odevzdání Objednateli, zejména, nikoliv však pouze, odměny za licence poskytnuté a poskytované na základě této Smlouvy, nákladů na opatření předmětu této Smlouvy, jeho dopravu, náklady na výkony, služby a média potřebné k plnění závazků Dodavatele podle této smlouvy, náklady na správní poplatky, daně, cla, schvalovací řízení, provedení předepsaných zkoušek, pojištění, přepravní náklady, náklady na individuální a komplexní vyzkoušení předmětu této Smlouvy, náklady na zaškolení a proškolení obsluhy, veškeré softwarové licence apod. Cena zahrnuje veškeré vlivy včetně vlivů inflačních a kurzových. Ke změně smluvní ceny sjednané v odstavci 1.1. tohoto článku dojde pouze v případě změny sazeb DPH dle příslušného zákona.
3. Smluvní cena sjednaná v odstavci 1.2. tohoto článku je rovněž cenou nejvýše přípustnou nezávislou na vývoji cen a kurzových změnách a obsahuje veškeré náklady související s předmětem této části plnění dle této Smlouvy. Ke změně této ceny může dojít výhradně pouze v případě změny sazeb DPH dle příslušného zákona. Kupní cenu lze měnit kromě změny sazeb DPH dle příslušného zákona pouze ve vztahu k použitým prvkům a materiálům, které mají být v rámci provozních nákladů záručního servisu vyměněny, a to v případě, že vyměněné prvky budou kvalitativně vyšší než prvky původně zabudované, a zabudování kvalitativně vyšších prvků je pro Objednatele účelné nebo prvky, které byly původně zabudovány, se již nevyrábí. Případná úprava ceny v takovém případě však musí být mezi smluvními stranami vždy předem písemně dohodnuta v souladu s ustanovením § 222 odstavec (4) Zákona.

## VIII. Platební podmínky

1. Objednatel nebude poskytovat zálohy.
2. Smluvní cena sjednaná v článku VII. odstavec 1.1. této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na

účet Dodavatele, uvedený shora v této Smlouvě, zpětně ve čtvrtletních splátkách (vždy po uplynutí 90 kalendářních dnů) na základě soupisů skutečně provedených dodávek, služeb a stavebních prací v uplynulém čtvrtletí (za uplynulých 90 kalendářních dnů) vystavovaných Dodavatelem a schválených Objednatelem.

3. Soupisy skutečně provedených dodávek, služeb a stavebních prací v uplynulém čtvrtletí (za uplynulých 90 kalendářních dnů) vychází z ROZPOČTU a z Cílového konceptu. Každý z těchto soupisů bude obsahovat:

- počet měrných jednotek celkem (podle ROZPOČTU a dle Cílového konceptu);
- počet měrných jednotek provedených od zahájení prací do konce předchozího fakturačního období (dosud fakturované položky);
- počet měrných jednotek provedených v průběhu daného fakturačního období, na které je vystavena faktura (v daném fakturačním období fakturované položky);
- počet měrných jednotek, které zbývají k provedení do konce realizace díla (dosud nefakturované položky).

Každý z těchto soupisů, které bude Dodavatel předkládat Objednateli ke kontrole před vystavením každé z faktur, bude předložen k odsouhlasení nejpozději do 5. pracovního dne po dni skončení fakturačního období v tištěné podobě a současně v datové podobě. Objednatel připojí své stanovisko k soupisům provedených dodávek, služeb a stavebních prací a vrátí je zpět Dodavateli nejpozději do 5 pracovních dnů od dne jejich obdržení.

Částky v soupisech provedených dodávek, služeb a stavebních prací budou uvedeny na 2 desetinná místa a číselně musí s přesností na 2 desetinná místa korespondovat s **ROZPOČTEM**, který je přílohou číslo 4. této smlouvy.

4. Smluvní cena sjednaná v článku VII. odstavec 1.2. této smlouvy bude hrazena na účet Dodavatele, uvedený shora v této Smlouvě, zpětně v pravidelných čtvrtletních splátkách (vždy po uplynutí 90 kalendářních dnů). Dodavatel bude vystavovat a Objednatel bude hradit faktury čtvrtletně zpětně (vždy po uplynutí 90 kalendářních dnů) v pravidelných splátkách alikvótní částí z ceny sjednané smluvními stranami v článku VII. odstavec 1.2. této smlouvy.

5. Veškeré doklady prokazující oprávněnost fakturace předá Dodavatel Objednateli vždy ve třech vyhotoveních, která budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele.

6. Každá z faktur 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 správcem 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.

1. Bude-li faktura obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje a náležitosti uvedené v odstavci 3. a 6. 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 dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software) 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.
2. Splatnost faktury, která bude současně daňovým dokladem, činí nejpozději 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli do jeho sídla uvedeného v záhlaví smlouvy.
3. V případě prodlení se zaplacením peněžitě 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.
4. DPH bude účtována Dodavatelem a Objednatelem placena ve výši stanovené samostatným zákonem ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## **IX. Užívání Systému – poskytnutí licencí**

1. Objednatel nabývá dnem podpisu Protokolu o předání a převzetí dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software) oprávnění Systém, resp. jeho příslušnou část ve smyslu AutZ (zákon 121/2000 Sb., autorský zákon), užít všemi způsoby uvedenými v § 12 AutZ. Toto oprávnění Dodavatel Objednateli poskytuje trvale, tzn. bez časového omezení. Objednatel je oprávněn kopírovat, zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat Systém, měnit jeho název, spojit jej s jiným Systémem a zařadit jej do Systému souborného.
2. Podmínky užívání software se řídí licenčními podmínkami původce tohoto software, které jsou obsahem [Přílohy č. 6 této Smlouvy s názvem LICENČNÍ PODMÍNKY SOFTWARE](#). Objednatel prohlašuje, že se s těmito podmínkami seznámil a zavazuje se je dodržovat. Z důvodu vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že ustanovení této smlouvy a Přílohy č. 1 mají aplikační přednost před Přílohou č. 6, tzn. práva Objednatele nesmí být interpretací a aplikací Přílohy č. 6 omezena.
3. Objednatel je oprávněn užívat Systém ke všem způsobům uvedeným v autorském zákoně a za podmínek touto Smlouvou stanovených. Na základě dohody smluvních stran je odměna za oprávnění k užití Systému včetně odměny za udělení souhlasu dle tohoto článku již zahrnuta v ceně sjednané v článku VII. odstavec 1.1. této Smlouvy. Objednatel není povinen udělenou licenci využít.
4. Objednatel nabývá dnem podpisu Protokolu o předání a převzetí dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software) vlastnické právo k hmotnému nosiči dat, na kterém je zaznamenán Systém.
5. Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Dodavatel nemůže poskytnout Objednateli oprávnění dle odst. 1 tohoto článku Smlouvy, nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Dodavatel povinen zajistit, aby se ve smyslu Creative Commons licence 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.
6. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Dodavatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy.
7. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací plnění dle Smlouvy je Dodavatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.

8. Dodavatel 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.
9. Dodavatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel v rozporu s tímto článkem Smlouvy nemohl předmět plnění Smlouvy (Autorské dílo) užívat řádně a nerušeně.

## **X. Oprávněné osoby**

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v článku XV. odstavec 11. a v [příloze č. 3 této Smlouvy s názvem OPRÁVNĚNÉ OSOBY](#). Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit, tj. taková změna nevyžaduje uzavření dodatku k této Smlouvě.

## **XI. Ochrana informací a ochrana osobních údajů**

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran), které se týkají některé ze 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 hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Dodavatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.
6. Dodavatel si je vědom, že v souvislosti s plněním Smlouvy se bude dostávat do styku s osobními údaji subjektů údajů (dále jen „Osobní údaje“), které v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy získal.
7. Dodavatel je povinen zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany Osobních údajů a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, zpracování, jakož i k jinému zneužití těchto údajů.
8. Dodavatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje pouze na území České republiky a je oprávněn předávat Osobní údaje do zahraničí pouze v případě, že k tomu obdrží předchozí písemný souhlas Objednatele za dodržení platných právních předpisů.
9. Zjistí-li Objednatel, že Dodavatel jakožto zpracovatel Osobních údajů porušuje své povinnosti



stanovené mu GDPR nebo touto Smlouvou, je oprávněn požadovat po Dodavateli bezodkladnou nápravu tohoto stavu. Dodavatel je povinen nahradit škodu, která vznikne Objednateli v důsledku porušení povinností Dodavatelem.

10. V případě, že v souvislosti se zpracováním Osobních údajů dle Smlouvy bude zahájeno správní či soudní řízení, zavazují se Smluvní strany poskytnout si v těchto řízeních veškerou potřebnou součinnost.
11. Porušení jakékoli povinnosti Dodavatele dle tohoto článku se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

## **XII. Součinnost a vzájemná komunikace**

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Dodavateli řádně a včas součinnost, nezbytnou pro řádný průběh implementace Systému, resp. dodávku a zprovoznění jeho dílčích komponent. Pro 2 fázi životního cyklu potom se součinnost sjednává za podmínek stanovených [v příloze číslo 8 této Smlouvy](#). Objednatel se zavazuje zejména umožnit přístup určeným pracovníkům Dodavatele do prostor Objednatele za účelem řádné realizace Díla, a to v pracovních dnech v době od 7<sup>30</sup> do 16<sup>00</sup> hodin, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků.
4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě nebo prostřednictvím datové schránky a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li dále stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
5. Oznámení se považují za doručená třetí (3) pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.
7. Dodavatel 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. Uvedené se vztahuje také na změnu Smlouvy, dohody či jakéhokoli ujednání souvisejícího s touto Smlouvou.
8. Smluvní strany shodně konstatují, že výsledky činnosti Dodavatele, uskutečněné na základě této Smlouvy, nejsou plněním, které by samo o sobě nemělo pro Objednatele význam.

## **XIII. Pojištění, náhrada škody a smluvní pokuty**

1. Dodavatel 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 (doplní účastník zadávacího řízení, minimálně však 50.000.000 Kč). Dodavatel se zavazuje, že bude pojistnou smlouvu udržovat v platnosti nepřetržitě až do skončení záruční doby touto Smlouvou sjednané a na výzvu ji předložit Objednateli.
2. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
3. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany. Smluvní strany se dále dohodly, že žádná ze stran nebude odpovědná za jakoukoli nemajetkovou újmu a za ušlý zisk



v rozsahu, který připouští český právní řád.

4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností bránících řádnému plnění této Smlouvy.
5. Při prodlení s termínem plnění sjednaným v článku IV. odstavec 1. této Smlouvy, se Dodavatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny sjednané v článku VII. odstavec 1.1.1. této Smlouvy (nejméně však ve výši 50.000,- Kč), a to za každý i započatý den prodlení.
6. Při prodlení s kterýmkoliv z termínů plnění sjednaných v článku IV. odstavec 2. této Smlouvy, se Dodavatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každý takovýto případ a za každý i započatý den prodlení.
7. Smluvní sankce za nedodržení parametrů SLA podle Technické specifikace jsou sjednány následovně:

Kategorie incident	Doba odezvy (IRT)	Smluvní sankce při nedodržení doby odezvy (IRT)	Doba vyřešení (TRT)	Smluvní sankce při nedodržení doby vyřešení (TRT)
Kritický - v případě kritické chyby	60 minut	1000,- Kč za každých dalších i započatých 60 minut	2 hodiny	1000,- Kč za každou další i započatou hodinu
Vysoký – v případě závažné chyby	60 minut	500,- Kč za každých dalších i započatých 60 minut	8 hodin	1000,- Kč za každou další i započatou hodinu
Střední – v případě běžné chyby	24 hodin	1000,- Kč za každých dalších i započatých 24 hodin	48 hodin	500,- Kč za každých dalších i započatých 24 hodin
Nízký – v případě minoritní chyby	72 hodin	200,- Kč za každých dalších i započatých 24 hodin	do 30 pracovních dnů	100,- Kč za každý další i započatý pracovní den

8. Smluvní sankce za nedodržení parametrů služeb bezpečnostního operačního centra (SoC) podle Technické specifikace a podle Cílového konceptu jsou sjednány následovně:

Kategorie incidentu	Doba odezvy (IRT)	Smluvní sankce při nedodržení doby odezvy (IRT)
Kritický	do 30 minut	2000,- Kč za každých dalších i započatých 30 minut
Vysoký	do 60 minut	1000,- Kč za každých dalších i započatých 60 minut
Střední	do 24 hodin	1000,- Kč za každých dalších i započatých 24 hodin
Nízký	do 72 hodin	200,- Kč za každých dalších i započatých 24 hodin

9. V případě porušení povinnosti dle článku XI. této Smlouvy, se Dodavatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč.
10. V případě nepravdivosti prohlášení Dodavatele dle odstavce 1. tohoto článku Smlouvy se Dodavatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč.
11. Při prodlení se splněním závazku předložit Objednateli pojistnou smlouvu dle odstavce 1. tohoto

článku Smlouvy se Dodavatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.

12. Při porušení závazku Dodavatele sjednaného v článku XIV. odstavec 1. této Smlouvy této povinnosti se Dodavatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý takovýto případ.
13. S přihlédnutím k ustanovení § 2898 Občanského zákoníku konstatují obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením této Smlouvy, že úhrnná škoda vzniklá jinak než úmyslně či z hrubé nedbalosti, jejíž úhradu bude mít Objednatel právo požadovat od Dodavatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, může činit maximálně částku rovnající se částce ceny za Systém, resp.jeho dodání, instalaci a plné zprovoznění všech jeho dílčích komponent dle této Smlouvy.
14. Při porušení závazku Dodavatele sjednaného v článku XV. odstavec 11. této Smlouvy se Dodavatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
15. Nárok na náhradu škody není výši smluvní pokuty nijak dotčen. Případná náhrada škody bude zaplácena v českých korunách.
16. Pokud Dodavatel nedodrží dojezdový čas pro přímý zásah on-site dle článku 21.1.1 [přílohy č.1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY](#) zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každou i započatou hodinu prodlení.

## **XIV. Záruka a odpovědnost za vady**

1. Dodavatel garantuje, že předmět této smlouvy má vlastnosti a bude fungovat v souladu s podmínkami dle této Smlouvy a zavazuje se odstranit vady Systému, resp.jeho dílčích komponent, jež bude mít v době jeho předání zadavateli, a dále vady, které se vyskytnou v průběhu záruční doby.
2. Délka záruční doby dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software) je podle § 2113 ObčZ 24 měsíců ode dne podpisu Protokolu o předání a převzetí dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software) Objednatelem.
3. Záruka se vztahuje na všechny části předmětu plnění včetně jeho příslušenství a dále na funkčnost předmětu plnění, jakož i na jeho vlastnosti, definované touto Smlouvou.
4. Veškeré vady dodaného Systému včetně veškerých jeho součástí a příslušenství (tedy včetně software), které se vyskytnou v záruční době, je Dodavatel povinen bezplatně odstranit bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Objednatelem, není-li v [příloze č.1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#) stanoveno jinak.
5. Dodavatel odpovídá Objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady na předmětu plnění bez zbytečného odkladu po jejím oznámení Objednatelem, není-li v [příloze č.1 této Smlouvy s názvem TECHNICKÁ SPECIFIKACE](#) stanoveno jinak.

## **XV. Zvláštní podmínky a realizační tým**

6. Dodavatel si je vědom skutečnosti, že podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Dodavatel se zavazuje, že poskytne potřebné spolupůsobení při výkonu finanční kontroly a umožní přístup k potřebným dokladům vč. smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole), a to po celou dobu realizace a dále minimálně do uplynutí lhůty 5 let od ukončení Projektu (tj. minimálně do roku 2025). Stejně podmínky spolupůsobení při výkonu finanční kontroly se Dodavatel zavazuje zajistit u svých poddodavatelů.
7. Dodavatel souhlasí se zveřejněním obsahu smlouvy nebo jejích částí podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel si je dále vědom skutečnosti, že Objednatel, jako veřejný zadavatel je povinen podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, v platném znění, zveřejnit na svém profilu zadavatele úplné znění

této smlouvy vč. příloh všech změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny po ukončení platnosti této smlouvy nebo zveřejnit tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dále je Objednatel povinen zveřejnit nejpozději do 3 měsíců od splnění této smlouvy na profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění této smlouvy. Přesahuje-li doba plnění této smlouvy 1 rok, uveřejní Objednatel nejpozději do 31. března následujícího kalendářního roku cenu za plnění smlouvy v předchozím kalendářním roce. Dodavatel je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaných zákonů nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas.

8. Dodavatel jako vybraný dodavatel není oprávněn postoupit pohledávku plynoucí z této smlouvy třetí osobě bez písemného souhlasu Objednatele. Dodavatel není oprávněn započíst jakékoliv své pohledávky za Objednatelem z titulu této smlouvy vůči jakýmkoliv pohledávkám Dodavatele za Objednatelem.
9. Dodavatel prohlašuje, že číslo účtu, které je uvedeno v záhlaví této smlouvy skutečně odpovídá číslu účtu, který Dodavatel užívá v rámci své podnikatelské činnosti, resp. Jedná se o bankovní účet plátce DPH, který je zveřejněn v registru plátců DPH.
10. Dodavatel je povinen uchovat veškerou dokumentaci související s předmětem plnění dle této smlouvy po celou dobu realizace díla a dále minimálně do uplynutí lhůty 5 let od ukončení Projektu (tj. minimálně do roku 2025). Objednatel, jím pověřené subjekty a kontrolní orgány budou mít k těmto dokumentům na vyžádání přístup. Dodavatel se zavazuje zajistit stejné podmínky i u svých případných poddodavatelů.
11. Realizační tým stanovený pro realizaci předmětu této smlouvy je uvedený **v Příloze č. 3 této Smlouvy s názvem OPRÁVNĚNÉ OSOBY**. Při jakékoliv změně osob Dodavatele uvedených **v Příloze č. 3 této Smlouvy s názvem OPRÁVNĚNÉ OSOBY** v průběhu plnění předmětu této smlouvy je Dodavatel povinen předložit Objednateli kvalifikační doklady těchto osob, z nichž bude patrné, že nově navrhované osoby splňují kvalifikaci stejně jako původní osoby, jejichž prostřednictvím Dodavatel prokazoval kvalifikaci ve své nabídce.
12. **Změny ceny v závislosti na rozhodnutí kompetentních orgánů státní správy o změnách zákonných poplatků, daní či jiných cenových úprav stanovených zákonnou úpravou**  
Jednotkové ceny sjednané ve SMLOUVĚ lze změnit v důsledku změny rozhodnutí kompetentních orgánů státní správy o změnách zákonných poplatků, daní či jiných cenových úprav stanovených zákonnou úpravou za těchto podmínek:
  - a) O úpravu ceny musí smluvní strana požádat písemně druhou smluvní stranu, přičemž současně musí předložit relevantní rozhodnutí kompetentních orgánů státní správy o změnách zákonných poplatků, daní či jiných cenových úprav stanovených zákonnou úpravou. Neučiní-li tak, cena (jednotkové ceny) zůstane v platnosti.
  - b) K úpravě jednotkových cen může dojít jen na základě dohody smluvních stran na základě uzavřeného písemného dodatku ke SMLOUVĚ.
  - c) Pokud dojde k dohodě smluvních stran, mohou smluvní strany uplatnit změny jednotkových cen k datu, kdy dojde k účinnosti uzavřeného dodatku ke SMLOUVĚ.

## XVI. Platnost a účinnost Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv.
2. 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 a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení.
3. Dodavatel je oprávněn, krom případů dle příslušných ustanovení občanského zákoníku, odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s placením faktur Dodavatele a toto prodlení trvá po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dnů po písemném upozornění a dále je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním jiných svých závazků podle této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení písemného oznámení Dodavatele o takovém prodlení.

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.

## XVII. 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.

## XVIII. 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 **HARMONOGRAM PLNĚNÍ**
  - Příloha č. 3 s názvem **OPRÁVNĚNÉ OSOBY**
  - Příloha č. 4 s názvem **ROZPOČET**
  - Příloha č. 5 s názvem **NABÍDKA DODAVATELE**
  - Příloha č. 6 s názvem **LICENČNÍ PODMÍNKY SOFTWARE**
  - Příloha č. 7 s názvem **SPECIFIKACE SLA**
  - Příloha č. 8 s názvem **Součinnost ve 2. fázi životního cyklu**
4. Tato Smlouva je uzavřena ve 4 vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po 2 vyhotoveních.
5. V souladu s § 4 občanského zákoníku, kdy se má za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat, strany posoudily obsah této smlouvy a neshledávají jej rozporným, což stvrzují svým podpisem.

V Brně dne ..... 2019

V ..... dne .....

.....

za Objednatele

**MUDr. Roman Kraus, MBA, ředitel**

ředitel Fakultní nemocnice Brno

.....

za Dodavatele

.....

.....

.....

## **Příloha č.1**

# **TECHNICKÁ SPECIFIKACE**

---

Vybraný dodavatel jako součást smlouvy v této příloze doloží vyplněnou TECHNICKOU SPECIFIKACÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY, která je přiložena jako Příloha č. 2 ZADÁVACÍCH PODMÍNEK.



## **Příloha č.2 HARMONOGRAM PLNĚNÍ**

---

Vybraný dodavatel jako součást smlouvy v této příloze doloží harmonogram plnění, který tvoří samostatnou část NABÍDKY DODAVATELE.

## Příloha č.3 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

### Ve věcech smluvních:

za Dodavatele

za Objednatele

MUDr. Roman Kraus, MBA, ředitel

### Ve věcech obchodních:

za Dodavatele

za Objednatele

Doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem

### Ve věcech technických:

za Dodavatele

za Objednatele

Doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem

### Realizační tým Dodavatele:

Projektový manažer (vedoucí realizačního týmu)

Bezpečnostní architekt

Síťový specialista na switching a routing

Síťový specialista na Next Generation Firewally

SIEM architekt

SIEM specialista

SIEM analytik

Bezpečnostní specialista na hardening

Auditor kybernetické bezpečnosti

Bezpečnostní analytik

### Partneři Objednatele pro jednotlivé členy realizačního týmu Dodavatele:

Doplní Objednatel před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem

Pro Projektového manažera (vedoucího realizačního týmu)

Pro Bezpečnostního architekta

Pro Síťového specialistu na switching a routing

Pro Síťového specialistu na Next Generation Firewally

Pro SIEM architekta

Pro SIEM specialistu

Pro Bezpečnostního specialistu na hardening

Pro Auditora kybernetické bezpečnosti

Pro Bezpečnostního analytika

## **Příloha č.4 ROZPOČET**

---

Vybraný dodavatel jako součást smlouvy v této příloze doloží Tabulku číslo 2 s názvem „Výpočet nabídkové ceny a Položkový rozpočet účastníka zadávacího řízení“ a oceněné výkazy výměr z PROJEKTU, které tvoří samostatné části NABÍDKY DODAVATELE.

## **Příloha č.5 NABÍDKA DODAVATELE**

---

Účastníci zadávacího řízení tuto přílohu nedokládají. Jako součást smlouvy ji doloží pouze vybraný dodavatel.

## **Příloha č.6**

# **LICENČNÍ PODMÍNKY SOFTWARE**

---

Účastníci zadávacího řízení tuto přílohu dokládají ve své nabídce.

## Příloha č.7

### Specifikace SLA

Podpora je poskytována 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 definována 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 definována 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 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 pro kategorie provozních incidentů jsou sjednány následovně:**

Kategorie incidentu	Doba odezvy (IRT)	Doba vyřešení (TRT)
Kritický - v případě kritické chyby	60 minut	2 hodiny
Vysoký – v případě závažné chyby	60 minut	8 hodin
Střední – v případě běžné chyby	24 hodin	48 hodin
Nízký – v případě minoritní chyby	72 hodin	do 30 pracovních dnů



---

## Příloha č.8

### Součinnost ve 2. fázi životního cyklu

---

Objednatel poskytne na svůj náklad veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli ve 2. fázi životního cyklu při poskytování Podpory a služeb Bezpečnostního operačního centra, zejména plynulé předávání potřebných informací a nezbytnou součinnost při realizaci opatření technického nebo bezpečnostního charakteru.

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 a technických správců 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 dotýčné 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.).
10. Pokud Objednatel potřebnou součinnost neposkytne, staví se veškeré navazující lhůty Poskytovatele.