

# Smlouva o poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje Energetický dispečink

# Service level agreement

Evidenční číslo Objednatele:

Evidenční číslo Dodavatele:

Dodavatel:

sídlo/místo podnikání:

datová schránka:

IČO:

DIČ:

č. účtu:

spisová značka:

zastoupená:

Osoby oprávněné jednat za Dodavatele v rámci uzavřené smlouvy:

(na straně jedné jako „**Dodavatel**“)

a

Objednatel: **ČEPRO a.s.**

se sídlem: Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7

datová schránka: hk3cdqj

spisová značka: B 2341 vedená Městským soudem v Praze

IČO: 60193531

DIČ: CZ60193531

bankovní spojení: 11902931/0100

zastoupená: Mgr. Jan Duspěva, předseda představenstva

Ing. František Todt, člen představenstva

(na straně druhé jako „**Objednatel**“)

(Dodavatel a Objednatel jsou společně nazýváni též jako „**smluvní strany**“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají Dodavatel a Objednatel v souladu s ustanovením   
§ 1746 odst. 2 Občanského zákoníku tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje PLC úrovně (dále také jen „**SLA**“).

## Denice zkratek a pojmů

* 1. V této SLA mají následující výrazy, zkratky a slovní spojení níže uvedený význam:

|  |  |
| --- | --- |
| **Akceptační protokol** | Protokol, prostřednictvím kterého Objednatel potvrzuje provedení úspěšných akceptačních testů a schválení předmětu Díla, případně oznamuje Dodavateli vady předmětu Díla, které brání jeho převzetí. Vzor Akceptačního protokolu je uveden v příloze č. 11 SLA |
| **Analýza Požadavku** | je proces, při kterém se shromažďují, zkoumají a hodnotí požadavky a potřeby Objednatele. Tento proces zahrnuje identifikaci klíčových funkcí, stanovení priorit, určení kritických parametrů a definování metrik pro měření úspěšnosti. Výsledkem analýzy by mělo být zjištění o proveditelnosti, vhodnosti návrhu pro potřeby Objednatele a náročnosti realizace Požadavku včetně jeho nacenění. |
| **Autorské dílo** | Dílo ve smyslu ustanovení § 2 Autorského zákona, které vzniklo při plnění SLA, Smlouvy o dílo a bylo vytvořeno Dodavatelem a/nebo jeho poddodavatelem. Autorským dílem je také databáze. |
| **Autorský zákon** | Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění |
| **Bezpečnostní požadavky** | Pravidla obsažená v příloze č. 4 této SLA. |
| **Cena** | Odměna Dodavateli za poskytovaní Služeb. Výpočet výše Ceny je uveden v Katalogu služeb tvořícím přílohu č. 1 SLA. Cena je uvedena bez DPH. |
| **Cena díla** | Odměna Dodavateli za zhotovení Díla na základě Požadavku. Cena díla je uvedena bez DPH. |
| **Člověkoden** | Práce člena Realizačního týmu Dodavatele po dobu jednoho (1) dne (osmi (8) pracovních hodin). |
| **Člověkohodina** | Práce člena Realizačního týmu Dodavatele po dobu jedné (1) hodiny |
| **Dílo** | Dílo vytvořené na základě Smlouvy o dílo. |
| **Doba dohodnuté odstávky** | Doba, ve které Dodavatel, po dohodě se Objednatelem, Službu plánovaně neposkytuje.  Doba dohodnuté odstávky pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby. |
| **Doba na údržbu** | Doba, ve které Dodavatel provádí pravidelný upgrade, testování nebo servisní zásah týkající se Služby. Doba na údržbu pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby. |
| **Doba na vyřešení** | Doba, která uplynula od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli Incident nebo Požadavek, do okamžiku, kdy je takový Incident nebo Požadavek vyřešen a uzavřen.  Doba na vyřešení Incidentu pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby. Doba na vyřešení Požadavku je uvedena v Objednávce/ve Smlouvě o dílo. |
| **Doba odezvy** | Doba, která uplynula od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli Hlášení do okamžiku, ve kterém Dodavatel zahájil práce za účelem vyřešení Hlášení Objednatele. |
| **Doba na doručení** | Doba, do které musí být doručena objednateli Zpráva o čerpání služeb a je uvedena v příslušném Listu služby. |
| **Doba termínu vyhotovení** | Doba, do které musí být vyhotovena dodavatelem Zpráva o čerpání služeb a je uvedena v příslušném Listu služby. |
| **Dodavatel** | obecně právnická nebo fyzická osoba, která provádí Služby, pokud má sídlo, místo podnikání či místo trvalého pobytu na území České republiky, nebo zahraniční Dodavatel. |
| **Dohodnutá odstávka** | Odstávka Služby, která je uvedena v příslušném Listu služby.  Dohodnutá odstávka musí vždy odpovídat požadavkům uvedeným v této SLA. |
| **Dokumentace** | Řádná písemná technická a uživatelská dokumentace k Dílu a/nebo Autorskému dílu a Službě. |
| **DPH** | Daň z přidané hodnoty podle Zákona o DPH |
| **Duševní vlastnictví** | Práva k přihlašovaným nebo zapsaným ochranným známkám, patentům, užitným či průmyslovým vzorům, autorská práva, práva k počítačovému software, k topografiím, know-how, obchodnímu tajemství, práva podle licenčních smluv a jiných dohod souvisejících s těmito právy a dále veškerá práva a prostředky ochrany podobné povahy k uvedeným právům z průmyslového a duševního vlastnictví nebo mající obdobný účinek kdekoli na světě a veškeré výrobní a technologické znalosti nebo informace, které jsou způsobilé býti chráněny proti nekalému soutěžnímu jednání nebo na základě zvláštních právních předpisů týkajících se duševního vlastnictví kdekoli na světě (zejména technické znalosti, technická dokumentace, technologické procesy a vzory a jiné znalosti a informace týkající se předmětu SLA). |
| **Důvěrná informace** | Informace, na jejímž utajení má některá anebo obě smluvní strany zájem. Za Důvěrné informace se považují zejména informace, které tvoří předmět obchodního tajemství podle § 504 Občanského zákoníku. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to smluvní strana, která tyto informace získala, zavinila, ať už záměrně nebo opominutím, nebo které měla smluvní strana, která tyto informace získala, po právu k dispozici již před uzavřením této SLA, pokud takové informace nebyly předmětem dříve uzavřené smlouvy. |
| **Exit** | Součinnost Dodavatele poskytnutá Objednateli v souvislosti s přípravou a předáním jakékoliv Dokumentace, informací a dat Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě, přičemž Dodavatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně, a to do doby úplného převzetí Díla nebo jeho dílčí části či poskytování Služeb na Objednatele či Objednatelem určenou třetí osobu. |
| **Exitový plán** | je dokument, který popisuje postupy a kroky potřebné k ukončení SLA a převodu Služeb na nového dodavatele. Tento plán zahrnuje analýzu, dokumentaci, školení, předání přístupů a dat a zajištění přechodu bez narušení provozu ED. |
| **Faktura** | Daňový doklad naplňující požadavky Zákona o DPH. |
| **Fakturační období** | Období, za které jsou Cena za Služby a/nebo Cena Díla Dodavatelem vyúčtovány a jsou předmětem fakturace. |
| **HelpDesk** | Systém poskytovaný a udržovaný Objednatelem za účelem zadávání, evidence a zpracování Incidentů a Požadavků Objednatele na Služby.  HelpDesk je přístupný Dodavatele prostřednictvím odkazu https://cepro.service-now.com/ |
| **Hlášení** | Zpráva, kterou Objednatel ohlásí Dodavateli Incident nebo Požadavek. Objednatel odešle Hlášení do HelpDesku. |
| **Hardware/HW** | znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, a včetně veškeré související Dokumentace. |
| **Incident** | Skutečnost nebo stav, který Objednateli částečně nebo úplně brání užívat Službu a/nebo ED úroveň či její část, pro kterou je Služba poskytována. |
| **Incident kategorie 1 - Urgentní** | Incident, při kterém ED, nebo její část není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující její činnost a tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona. |
| **Incident kategorie 2- Normální** | Incident, při kterém je činnost ED degradována tak, že může být ohrožena podnikatelská či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona. |
| **Incident kategorie 3 – Nízká** | Incident, jehož definice nespadá do kategorie Incident kategorie 1 – Urgentní nebo kategorie 2 – Normální. |
| **Insolvenční zákon** | Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění. |
| **Katalog služeb** | Seznam Služeb, které Dodavatel Objednateli poskytuje. Katalog služeb tvoří přílohu č. 1 této SLA. |
| **Kontaktní osoba** | Osoba, kterou příslušná smluvní strana zmocnila k jednání s druhou smluvní stranou ve věcech smluvních a/nebo provozních. |
| **List služby** | List služby obsahuje přesný popis Služby, a další definice a parametry Služby. |
| **Lokalita** | pobočka či sklad Objednatele, který je místem plnění Dodavatele, který je uveden v dle tabulky č. 1 této SLA. |
| **Maximální doba výpadku** | Nejdelší možná doba, která může uplynout od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli, že Služba je nedostupná, do okamžiku, ve kterém Služba opět dosáhla parametrů podle Listu takové Služby. Pokud je doba, která uplynula od okamžiku, ve kterém Objednatel nahlásil Dodavateli, že Služba je nedostupná, do okamžiku, ve kterém Služba opět dosáhla parametrů podle Listu služby, delší než Maximální doba výpadku, je Dodavatel v prodlení. |
| **Mimořádná odstávka** | Odstávka Služby, která není Dohodnutou odstávkou Služby. |
| **Nabídka** | nabídka Dodavatele podaná do zadávacího řízení k veřejné zakázce dle Zadávací dokumentace. |
| **provozní činnost** | zahrnuje všechny aktivity spojené s udržováním a správou ED tak aby byl zajištěn nepřetržitý provoz a vysoká dostupnost. |
| **Občanský zákoník** | Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. |
| **Objednávka** | Výzva Objednatele k plnění, na základě, které dojde prostřednictvím jejího doručení Dodavateli k uzavření Smlouvy o dílo. |
| **Oprávněná osoba** | Osoba, kterou Objednatel zmocnil k provedení Hlášení Dodavateli. |
| **PHM** | Pohonné hmoty vč. jejich aditiv a maziva. |
| **Energetický dispečink/ED** | Hardware a Software Energetického dispečinku pro jednotlivé sklady na Lokalitách v rozsahu definovaném přílohou č.1 Smlouvy o dodávce . Energetický dispečink má zajistit zejména měření a monitoring spotřeby elektrické energie, plynu, vody a dalších parametrů týkajících se dodávky energií, a to na hlavních elektroměrech, plynoměrech, vodoměrech a hlavních spotřebičích včetně měření a monitoringu výroby elektřiny, řízení a regulace hlavních spotřebičů a výroben (fotovoltaické elektrárny (FVE), rekuperace atd.) |
| **Projekt ED** | Je plánem na realizaci ED v Lokalitách Objednatele a zahrnuje zejména následující:  i. Dodavatel provede zejména analýzu stávajícího stavu technické infrastruktury Objednatele na všech Lokalitách a vypracuje realizační dokumentaci k provedení Díla, stanoví organizační strukturu realizace Díla a upraví plán realizace Díla a Prací a po písemném schválení ze strany Objednatele aktualizuje Harmonogram. |
| **Požadavek** | Návrh Objednatele Dodavateli, aby Dodavatel pro Objednatele zhotovil Dílo, jehož zhotovení není zahrnuto v Ceně. |
| **podpora** | Údržba, podpora a rozvoj ED za podmínek a způsobem uvedeným v SLA. |
| **Pracovní den** | znamená kterýkoli den, kromě soboty a neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů České republiky. |
| **Prováděcí dokument** | znamená jakákoli písemnost obsahující (i) pokyn Objednatele Dodavateli směřující k naplnění předmětu této SLA, anebo (ii) souhlas Objednatele s návrhem Dodavatele směřujícím k naplnění této SLA, která je opatřena datem a podpisy Kontaktní osoby za Objednatele a Kontaktní osoby za Dodavatele. Prováděcím dokumentem se také rozumí  (i) e-mailová zpráva Kontaktní osoby za Objednatele, doručená Kontaktní osobě za Dodavatele, která obsahuje souhlas Objednatele s návrhem Dodavatele směřujícím k naplnění předmětu této SLA anebo (ii) e-mailová zpráva Kontaktní osoby za Dodavatele doručená Kontaktní osobě za Objednatele obsahující souhlas Dodavatele s pokynem Objednatele směřujícím k naplnění předmětu této SLA. Prováděcí dokument tvoří nedílnou součást této SLA. |
| **Provozní doba služby** | Doba, ve které Dodavatel poskytuje Službu. V Provozní době služby Dodavatel odstraňuje Incidenty a vypořádává Požadavky. Provozní doba služby pro danou Službu je uvedena v příslušném Listu služby. |
| **Realizační tým** | Tým odborníků na straně Dodavatele, který bude zahrnovat minimálně počet členů na pozicích a splňující role uvedené v příloze č. 6 SLA.  Dodavatel je oprávněn v průběhu poskytování SLA měnit složení Realizačního týmu pouze po předchozím písemném schválení takové změny Objednatelem. Dodavatel je oprávněn navrhnout změnu ve složení Realizačního týmu pouze tehdy, naplňuje-li osoba, která má nahradit člena Realizačního týmu požadavky role a kvalifikaci, jenž musel naplňovat nahrazovaný člen Realizačního týmu.  Dodavatel je zároveň povinen udržovat stabilitu Realizačního týmu a je tak oprávněn navrhovat změny v Realizačním týmu pouze, je-li to nezbytně nutné. |
| **Termín vyřešení** | proces nebo stav, kdy je Incident nebo Požadavek úspěšně dokončen nebo vyřešen. |
| **Řídící výbor** | Společný orgán Objednatele a Dodavatele, který monitoruje kvalitu poskytovaných Služeb a kvalitu provádění Díla, řeší neshody mezi smluvními stranami, stanovuje řídící a provozní procesy vztahující se ke Službám. Řídící výbor má (3) členy, dva (2) členy nominuje Objednatel jednoho (1) člena nominuje Dodavatel. |
| **Service Level Agreement (SLA)** | Tato Smlouva o poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje ED, včetně všech jejích příloh. |
| **Servisní okno** | je časový úsek, který určuje Objednatel, během kterého je plánováno provádění údržby, oprav nebo jiných servisních činností na systémech či zařízeních ED. |
| **Služba** | Služba uvedena a popsána v Katalogu služeb. Katalog služeb tvoří přílohu č. 1 SLA. Popis Služby je uveden v Listu služby. Listy služeb tvoří přílohu č. 2 SLA. |
| **Smlouva o dílo** | Smlouva uzavřená mezi Dodavatelem a Objednatelem, jejímž předmětem je zhotovení Díla na základě Požadavku. Smlouva o dílo je uzavřena prostřednictvím vystavení Objednávky a jejím doručením Dodavateli.  Podmínkou uzavření platné Smlouvy o dílo je dohoda smluvních stran o (i) přesném popisu předmětu Smlouvy o dílo, tj. Díla, které má Dodavatel pro Objednatele zhotovit, (ii) výši Ceny díla za zhotovení takového Díla a (iii) termínu, do kdy Dodavatel takové Dílo zhotoví. Smlouvu o dílo nelze uzavřít ústně. Obsah Smlouvy o dílo se řídí SLA a přílohou č. 5 SLA. |
| **Smlouva o dodávce** | Smlouva o dodávce a implementaci HW a SW Energetický dispečink uzavřená s Dodavatelem. |
| **Software/SW** | programové vybavení (tj. software), které umožňuje provádět nějakou užitečnou činnost (řešení konkrétního problému, interaktivní tvorbu uživatele) a všechny jeho části, včetně databázových instancí, webových serverů, aplikačních serverů, softwarových frameworků, využívaných externích softwarových knihoven, webových služeb, API rozhraní, naplánovaných úloh, nebo dalších komponent, nezbytných pro zajištění jeho plné funkčnosti. |
| **Termín vyřešení** | Je specifikován v Požadavku Objednatele. |
| **Vyhláška o kybernetické bezpečnosti** | Vyhláška 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), v platném znění. |
| **Zákon o DPH** | Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů |
| **Zákon o kybernetické bezpečnosti (ZKB)** | Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, který bude zrušen a nahrazen s účinností k 1.11.2025 a novým zákonem o kybernetické bezpečnosti č. 264/2025 Sb. |
| **Zákon o registru smluv** | Zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění |
| **Zadávací dokumentace (ZD)** | Zadávací dokumentace k zadávacímu řízení č. 001/25/OCN na nadlimitní veřejnou zakázku na služby s názvem „Dodávka a implementace HW a SW Energetický dispečink a poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje“ |
| **Zpráva o čerpání služeb** | Výkaz obsahující výčet všech činností realizovaných v rámci poskytování Služeb a zhotovování Díla včetně jejich podrobného časového členění včetně identifikace Požadavků a Incidentů. Zpráva o čerpání služeb obsahuje cenu Služeb (v členění dle jednotlivých činností).  Vzor Zprávy o čerpání služeb tvoří přílohu příslušného Listu služby. |

## ÚČEL SMLOUVY

* 1. Účelem SLA je stanovit podmínky a pravidla poskytování Služeb Dodavatele Objednateli v rozsahu, způsobem a v kvalitě stanovené touto SLA, konkrétně je jejím účelem zajištění plné, dlouhodobé a stabilní funkčnosti Energetického dispečinku Objednatele, který slouží k monitorování a řízení spotřeby energií na jednotlivých Lokalitách.
  2. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu SLA a Zadávací dokumentace jsou stanovena tato výkladová pravidla:

1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení SLA budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentaci,
2. v případě chybějících ustanovení SLA budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
   * + v případě rozporu mezi ustanoveními SLA a Zadávací dokumentace budou mít přednost ustanovení Zadávací dokumentace.
     + v případě použití pojmů s velkými písmeny na začátku, které nejsou uvedeny ve SLA, ale je u nich uveden odkaz na jiný konkrétní dokument, mají význam, který je uveden v odkazovaném dokumentu.

## PŘEDMĚT SMLOUVY

* 1. Předmětem SLA jsou služby podpory Dodavatele Objednateli se správou a případným rozvojem ED uvedených Lokalit Objednatele, a poskytnutí souvisejících licencí k SW ED a podpora HW ED a jeho případné obměny, servisu dle pokynů Objednatele či dle podmínek této smlouvy, a to po dobu 60 měsíců od začátku platnosti a účinnosti této SLA, resp. zahájením poskytování Služeb po úspěšné akceptaci Energetického dispečinku dle Smlouvy o dodávce pro všechny Lokality. Předmětem SLA jsou podmínky, za jakých bude Dodavatel Objednateli poskytovat Služby a realizovat Dílo na základě Požadavků a podmínky, za jakých bude Objednatel Dodavateli za poskytnuté Služby platit Cenu. Současně je předmětem Smlouvy stanovení podmínek pro zhotovení Díla a pro uhrazení Ceny díla.

Tabulka č. 1 – seznam Lokalit

| **Název skladu** | **Adresa skladu** |
| --- | --- |
| Bělčice | Bělčice 297, 387 43 |
| Cerekvice | Cerekvice nad Bystřicí 72, 507 77 |
| Hájek | Hájek 118, 363 01 |
| Klobouky | Klobouky u Brna 860, 691 72 |
| Loukov | Loukov 166, 768 75 |
| Mstětice | Mstětice 3, 250 91 Zeleneč |
| Roudnice nad Labem | Hněvice 62, 411 08 |
| Sedlnice | Sedlnice 503, 742 56 |
| Šlapanov | Šlapanov 162, 582 51 |
| Smyslov | Smyslov 23, 390 02 Tábor |
| Střelice | Brněnská 729/25, 664 47 Střelice |
| Třemošná | Třemošná 1057, 330 11 |
| Včelná | Čtyři chalupy 459, Včelná 373 82 |
| Litvínov | Dolní Jiřetín 12, 434 01 Horní Jiřetín-Dolní Jiřetín |
| Nové město | Břežany I. č.p. 23, 280 02 Břežany I |
| Velká Bíteš | Janovice č.p. 288, 595 01 Velká Bíteš - Janovice |
| Potěhy | Horky 131, 286 01 Horky – Středočeský kraj |
| Plešovec | Plešovec 81, 768 11 Chropyně – Plešovec, areál ČEPRO, a.s. |
| Nevid | Nevid 49°41'5.602"N, 13°35'58.828"E |

* 1. Dodavatel poskytuje Objednateli Služby uvedené v Katalogu služeb. Plnění, které není Službou, poskytne Dodavatel Objednateli na základě Smlouvy o dílo. Dodavatel vyvine maximální úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby Objednateli poskytl Služby a zhotovil Dílo na nejvyšší možné úrovni a v co nejvyšší kvalitě. Objednatel zaplatí Dodavateli Cenu za řádně poskytnuté Služby, nebo Cenu díla za včas a řádně zhotovené Dílo.
  2. Hlavní službou Dodavatele je zajištění plynulého a bezvýpadkového běhu Energetického dispečinku. Dále musí být zajištěna spolehlivá integrace s dalšími informačními systémy Objednatele, které jsou na ED připojeny, nebo které využívají ED jako zdroj dat. Dodavatel zajistí zejména pravidelný servis ED (tj. preventivní údržba zařízení a systémů) a opravy poruch a vad na využívaných systémech a zařízeních, jak softwarových, tak hardwarových.
  3. Součástí Služeb Dodavatele je také dodávka náhradních dílů pro ED pro případ, že Dodavatel prokáže, že reklamace Objednatele je neoprávněná (dále jen “neoprávněná reklamace”). Dodávka náhradních dílů ED pro případy neoprávněné reklamace musí být realizována dle ceny uvedené v seznamu náhradních dílů, která je přílohou Smlouvy o dodávce, anebo v cenách obvyklých, pokud již není cena náhradních dílů Dodavatelem garantována. Rozsah každé takovéto dodávky náhradních dílů a její cena musí být před její dodáním schválena písemně zástupcem Objednatele. Objednatel si vyhrazuje právo, v případě jakýchkoli pochybností o ceně, nebo rozsahu dodávky, návrh takovéto dodávky odmítnout a zajistit si náhradní díly pro vyřízení záruční opravy Díla prostřednictvím třetí strany a poskytnout takto získané náhradní díly Dodavateli pro výkon jeho Služeb, resp. realizaci opravy Díla. Takto zajištěné náhradní díly pro ED je Dodavatel povinen použít pro opravy vad Díla , aniž by tím byla jakkoliv dotčena platnost záruky Díla.
  4. Součástí předmětu SLA je i zajištění provozování ED v souladu se Smlouvou o dodávce a její přílohou č. 1 specifikace Díla zadavatelem.
  5. Pro řádné ukončení SLA je Dodavatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost, Dokumentaci a informace za účelem plynulého a řádného převedení činností dle SLA či dat obsažených v ED, či jeho příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Dodavatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem či Objednatelem určenou třetí osobou (dále jen „Exit“). Za tímto účelem se Dodavatel zavazuje ve lhůtě min. 6 měsíců před ukončením SLA vypracovat na základě pokynu Objednatele písemnou Dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (návrh řešení Exitu, dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení SLA (realizace Exitu). Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání SLA.
  6. Rozsah realizace Exitu bude stanoven v Exitovém plánu, nároky na realizaci Exitu jsou zejména následující:
     1. Dodavatel dodá písemnou dokumentaci k integračním vazbám spravovaným Dodavatelem v rámci ED;
     2. Dodavatel poskytne služby spojené s ukončením Služeb pro ED, tj. např. deaktivace uživatelů, vypnutí integračních vazeb (jestli je to aplikovatelné), zrušení vzdálených VPN přístupů a jiných přístupových oprávnění do zařízení ED. Dodavatel poskytne součinnost při vytvoření přístupových oprávnění do ED pro Objednatele, nebo Objednatelem určenou třetí osobu.
     3. V případě, že po ukončení SLA Objednatel oznámí, že nebude nadále využívat dodaný ED a hodlá ke stejnému účelu využívat jiný software a/nebo hardware v rámci ED (dále také jen „**Nové prostředí**“), pak Dodavatel poskytne nezbytnou součinnost pro migraci na Nové prostředí, a to i vůči třetím stranám (např. součinnost s novým dodavatelem) – součinnost bude poskytnuta dle pokynů Objednatele a s odbornou péčí.
     4. Dodavatel ověří a zajistí, že k okamžiku ukončení účinnosti SLA, případně bezodkladně po něm, bude-li smluvní vztah ukončen odstoupením od SLA, bude mít Objednatel k dispozici veškerou, kompletní a aktuální Dokumentaci ED včetně aktuálních konfiguračních souborů a i Dílu vzniklém v souvislosti či na základě poskytování Služeb a/nebo zhotovení Díla.

## MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

* 1. Místem poskytování Služeb jsou prostory Objednatele, a to na adresách Lokalit Objednatele. Seznam Lokalit Objednatele je uveden výše v tabulce č. 1. Objednatel zároveň umožňuje poskytnutí vzdáleného připojení. Místem zhotovení Díla na základě Požadavků jsou příslušné Lokality, nestanoví-li Smlouva o dílo něco jiného.
  2. Dodavatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající mu z této SLA a na základě Požadavků Objednatele po celou dobu platnosti a účinnosti SLA.
  3. Termín zahájení poskytování Služeb dle SLA je vázán na úspěšnou akceptaci dokončeného Díla dle Smlouvy o dodávce.
  4. Termín zhotovení Díla je uveden ve Smlouvě o dílo/Objednávce či v písemném pokynu Objednatele.

## CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

* 1. Cena za poskytování Služeb je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena anebo je uveden způsob jejího výpočtu v příloze č. 1 Katalogu služeb. V Ceně za Služby jsou obsaženy veškeré náklady spojené s jejich poskytováním, včetně vypracování Exitového plánu pro všechny Lokality a případného cestovného, stravného nebo času promeškaného na cestě, je-li nutné, aby Služby byly poskytovány v místě plnění uvedeném v odstavci 4.1. SLA.
  2. Cena díla je stanovena dohodou smluvních stran na základě Jednotkových cen uvedených v příloze č. 1 SLA a je uvedena ve Smlouvě o dílo.
  3. Pro účel SLA a pro účely fakturace je stanovena jako jednotka práce jeden (1) člověkoden v rozsahu osmi (8) pracovních hodin, dále jedna hodina jako jedna (1) člověkohodina.
  4. Platba Ceny za Služby, Ceny díla bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Dodavatele uvedený v této SLA na základě faktury Dodavatele. V případě, že Dodavatel bude mít zájem změnit číslo bankovního účtu během relevantní doby, lze tak učinit pouze na základě dohody smluvních stran písemným dodatkem k této SLA.
  5. Právo na vystavení faktury na Cenu za Služby vzniká Dodavateli vždy jednou za uplynulé Fakturační období, v němž byly Služby Dodavatelem řádně plněny, a to na základě Objednatelem schválené (je-li vyžadováno schválení, viz příslušný List služby uvedený v příslušné příloze) Zprávy o čerpání služby. Dodavatel je povinen vystavit fakturu na Cenu za Služby nejpozději do pátého (5.) pracovního dne po uplynutí Fakturačního období. Právo na vystavení faktury na Cenu díla vzniká Dodavateli po řádném zhotovení Díla, a to též na základě Objednatelem schválené Zprávy o čerpání služby. Dodavatel je povinen vystavit fakturu na Cenu za Služby nejpozději do pátého (5.) pracovního dne po převzetí řádně zhotoveného Díla. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je pro účely fakturace Ceny za Služby poslední den Fakturačního období. Pro účely fakturace Ceny díla je datem uskutečněného zdanitelného plnění den převzetí řádně zhotoveného Díla.
  6. Veškeré platby dle SLA budou prováděny bezhotovostně na účet Dodavatele používaný pro jeho ekonomickou činnost, který je uvedený ve SLA, přičemž Dodavatel prohlašuje, že jím uvedený bankovní účet splňuje náležitosti obecně závazných právních předpisů.
  7. Faktura vystavená podle SLA má splatnost třicet (30) dní ode dne prokazatelného doručení Faktury Objednateli. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu dle platné a účinné legislativy, číslo Objednávky, ke které se bude vztahovat, a další náležitosti dle této smlouvy, včetně požadovaných příloh. Faktura vystavená Dodavatelem dle této smlouvy bude též obsahovat číslo účtu Dodavatele. K Faktuře musí být přiložena kopie Zprávy o čerpání služby, potvrzujících rozsah poskytnutých Služeb a/nebo zhotoveného Díla včetně jejich Ceny a Ceny díla a skutečnost převzetí poskytnutých Služeb a/nebo zhotoveného Díla Objednatelem a vyúčtované smluvní pokuty a další přílohy vyplývající z této SLA.
  8. Dodavatel bude fakturovat Cenu za Služby pouze v rozsahu Lokalit, kde zahájil poskytování Služeb, neboť došlo k úspěšné akceptaci Dílčí části Díla dle Smlouvy o dodávce pro danou Lokalitu.
  9. Závazek úhrady Faktury Objednatelem se považuje za splněný dnem odepsání fakturované částky z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného shodně v záhlaví SLA a na faktuře Dodavatelem vystavené.
  10. V případě, bude-li Faktura obsahovat chybné či neúplné údaje či bude jinak vadná, je Objednatel oprávněn vrátit Fakturu Dodavateli bez zaplacení. Dodavatel je povinen vystavit novou opravenou fakturu s novým datem splatnosti a doručit ji Objednateli. V tomto případě od učinění výzvy Objednatele k předložení bezvadné Faktury Dodavatelem Objednateli dle první věty tohoto odstavce do doby doručení bezvadné Faktury Dodavatelem Objednateli na fakturační adresu Objednatele nemá Dodavatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci a Objednatel není v prodlení se zaplacením fakturované částky. Doba splatnosti v délce třiceti (30) dnů počíná běžet znovu až ode dne doručení bezvadné Faktury Objednateli na fakturační adresu Objednatele.
  11. Fakturu dle SLA Dodavatel vystaví v písemné listinné nebo v elektronické podobě, přičemž v případě elektronické Faktury bude mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o elektronické fakturaci.
  12. Dodavatel splní svou povinnost vystavit a doručit Fakturu Objednateli v listinné podobě doručením Faktury v listinné podobě Objednateli na Objednatelem písemně stanovenou fakturační adresu. V okamžiku uzavření této Smlouvy stanovil Objednatel tuto fakturační adresu: ČEPRO, a.s., FÚ, Odbor účtárny, Hněvice 62, 411 08 Štětí.
  13. Smluvní strany se dohodly, že oznámení nebo změny adres uvedených v odst. 5.12 SLA provedou písemným oznámením podepsaným osobami oprávněnými k uzavření nebo změnám SLA doručeným druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví SLA s dostatečným předstihem.
  14. V případě prodlení Objednatele s platbou uhradí Objednatel Dodavateli dlužnou částku a dále úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
  15. Smluvní strany sjednávají, že v případech, kdy Objednatel je, nebo může být ručitelem za odvedení DPH Dodavatelem z příslušného plnění, nebo pokud se jím Objednatel stane nebo může stát v důsledku změny zákonné úpravy, je Objednatel oprávněn uhradit na bankovní účet Dodavatele uvedený ve SLA pouze fakturovanou částku za dodané plnění bez daně z přidané hodnoty dle další věty. Částku odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené na Faktuře, případně ve výši v souladu s platnými předpisy, je-li tato vyšší, je Objednatel v takovém případě oprávněn místo Dodavatele jako Dodavateli uhradit zdanitelného plnění v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o DPH (tj. zejména dle ustanovení §§ 109, 109a, event. dalších) přímo na příslušný účet správce daně Dodavatele jako Dodavatele zdanitelného plnění s údaji potřebnými pro identifikaci platby dle příslušných ustanovení Zákona o DPH. Úhradou DPH na účet správce daně Dodavatele tak bude splněn závazek Objednatele vůči Dodavateli zaplatit cenu plnění v částce uhrazené na účet správce daně Dodavatele.
  16. O postupu Objednatele dle odst. 5.15 výše bude Objednatel písemně bez zbytečného odkladu informovat Dodavatele jako Dodavatele zdanitelného plnění, za nějž byla DPH takto odvedena.
  17. Uhrazení závazku učiněné způsobem uvedeným v odst. 5.15 výše je v souladu se Zákonem o DPH a není porušením smluvních povinností a ani důvodem pro uplatnění sankcí za neuhrazení finančních prostředků ze strany Objednatele a nezakládá ani nárok Dodavatele na náhradu škody.
  18. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu faktury Dodavateli, pokud bude na Dodavatele podán návrh na insolvenční řízení. Objednatel je oprávněn v těchto případech pozastavit výplatu do doby vydání soudního rozhodnutí ve věci probíhajícího insolvenčního řízení. Pozastavení výplaty faktury z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení, není prodlením Objednatele. Bude-li insolvenční návrh odmítnut, uhradí Objednatel fakturu do třiceti (30) dnů ode dne, kdy obdrží od Dodavatele rozhodnutí o odmítnutí insolvenčního návrhu s vyznačením právní moci. V případě, že bude rozhodnuto o úpadku a/nebo o způsobu řešení úpadku, bude Objednatel postupovat v souladu s Insolvenčním zákonem.

## prohlášení smluvních stran a jiná PRÁVA A POVINNOSTI

* 1. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této SLA stanovené.
  2. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto SLA a Smlouvu o dílo a řádně plnit závazky v nich obsažené.
  3. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této SLA stanovené.
  4. Dodavatel je povinen plnit závazky ze SLA a Smlouvy o dílo řádně a včas dle podmínek stanovených touto SLA a Smlouvou o dílo a jejími nedílnými součástmi.
  5. Dodavatel bude při plnění předmětu SLA brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele. Jednotlivé činnosti budou Dodavatelem prováděny v úzké součinnosti s Objednatelem, dle standardů Objednatele a dle pravidel obvyklých v tomto oboru.
  6. Dodavatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při poskytování Služeb a zhotovení Díla prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
  7. Dodavatel je oprávněn pověřit plněním dle této SLA nebo její části třetí osoby. V takovém případě odpovídá Dodavatel za plnění poskytnuté takovou třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám. Dodavatel je povinen Objednateli před zahájením poskytování plnění třetí osobou oznámit Objednateli, koho plněním dle SLA pověřil. V případě, že tímto postupem dochází ke změně poddodavatele, kterým Dodavatel prokazoval splnění kvalifikace v zadávacím řízení, je poddodavatel povinen prokázat splnění kvalifikace a způsobilosti ve stejném rozsahu, který byl požadován v zadávací dokumentaci, a to před zahájením poskytování plnění dle této SLA.
  8. V případě, že je Dodavatel povinen poskytovat Služby, a/nebo zhotovit Dílo na základě Požadavku Objednatele, Dodavatel souhlasí s tím, že Požadavky budou Objednatelem Dodavateli zadávány způsobem a v souladu se SLA zejména s její přílohou č. 2  
     (List/y služeb).
  9. Dodavatel bude při poskytování Služeb a zhotovení Díla využívat systém Helpdesk Objednatele pro komunikaci se členy Realizačního týmu. Bude zde evidovat průběh realizace a dokumentace svých činností.  Dodavatel bude s Objednatelem komunikovat výlučně v českém jazyce.
  10. Dodavatel se v rámci poskytování Služeb nebo vytvoření Díla stane osobou podle ustanovení § 3 písm. c) Zákona o kybernetické bezpečnosti, tedy správce a provozovatel informačního systému kritické informační infrastruktury. Současně Objednatel Dodavatele upozorňuje, že Dodavatel je povinen plnit veškeré povinnosti uložené provozovateli informačního systému kritické informační infrastruktury Zákonem o kybernetické bezpečnosti.
  11. Dodavatel se zavazuje zabezpečovat plnění dle této SLA prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku prokázal splnění kvalifikačních požadavků v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této SLA. V případě změn jednotlivých osob je Dodavatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele, tento souhlas vydá kontaktní osoba Objednatele. Nové osoby (členové Realizačního týmu) musí disponovat minimálně shodnou kvalifikací jako osoby uvedené v Nabídce. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 5 dnů od doručení žádosti a potřebných dokladů, disponuje-li nová osoba potřebnou kvalifikací. Objednatel nesmí souhlas se změnou osob bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou Dodavatelem příslušné doklady předloženy.

## Vypořádání Incidentu a Požadavku

* 1. Smluvní strany vypořádají Incident a/nebo Požadavek postupem uvedeným v příloze č. 2 (Listech služeb).

## SMLOUVA O DÍLO

* 1. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat provedení Díla formou Požadavků, kdykoli v průběhu platnosti a účinnosti této SLA. Objednatel odešle Dodavateli Objednávku společně s Požadavkem. Smlouva o Dílo je uzavřena okamžikem potvrzení Objednávky a Požadavku Dodavatelem.
  2. Podrobnosti řešení Požadavku upravuje List služby Řešení požadavku.
  3. Požadavek musí splňovat následující náležitosti:

1. písemná forma (za písemnou formu je považována i elektronicky e-mailem) – Smlouva o Dílo nesmí být zavřena ústně;
2. vymezení předmětu konkrétního Díla;
3. termín zhotovení a předání Díla;
4. jsou-li pro dané Dílo potřeba určité požadavky na infrastrukturu Objednatele, musí Objednatel výslovně uvést specifikaci těchto požadavků a zároveň uvede termín, ve kterém je zajistí;
5. určení členů Realizačního týmu, kteří by se měli na plnění Požadavku podílet;
6. stanovení hodinových sazeb a předpokládaného rozsahu prací a na základě toho i stanovení celkové Ceny Díla.
   1. Smluvní strany výslovně sjednávají, že Smlouva o Dílo může být sjednána prostřednictvím prostředků elektronické komunikace anebo prostřednictvím HelpDesku, a to v případě, že budou splněny všechny podmínky dle odst. 8.3 SLA a tyto náležitosti budou výslovně písemně potvrzeny oběma smluvními stranami.
   2. Dodavatel je povinen do 3 pracovních dnů od obdržení Požadavku potvrdit informace dle odst. 8.3 SLA. Alternativně je povinen uplatnit výhrady vůči Požadavku a zároveň navrhnout jejich úpravu.
   3. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Požadavek nemusí být podepsán oběma smluvními stranami. Za přijetí Požadavku smluvní strany považují i výslovné odsouhlasení Požadavku jinou písemnou formou, například formou e-mailu, HelpDesku apod.
   4. Na Smlouvu o Dílo se přiměřeně použijí ustanovení této SLA, pokud není výslovně stanoveno jinak.
   5. Podmínky a způsob předání a převzetí Díla jsou uvedeny v Listu služby Řešení požadavku.
   6. Dílo musí být řádně dokončeno a předáno nejpozději v termínu stanoveném v Požadavku. O předání a převzetí Díla bude smluvními stranami sepsán akceptační protokol. V Akceptačním protokolu bude uvedeno, zda je Dílo zhotoveno včas, řádně a v souladu s Požadavkem. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít Dílo nebo jeho část, dokud bude vykazovat jakékoliv vady či nedodělky.
   7. V případě, že si Objednatel v Požadavku vyhradí, že Dílo nebo jeho část musí být před předáním a převzetím otestováno, je Dodavatel povinen tyto testy za účelem prokázáním splnění Požadavků provést v nejpozději do termínu dokončení Díla stanoveného v Požadavku.
   8. Smluvní strany se tímto dohodly, že místem předání a převzetí Díla budou jednotlivé Lokality Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany na jiném místě předání. Smluvní strany se tímto dohodly, že Objednatel je povinen převzít pouze řádně a včas zhotovené Dílo.

## Součinnost

* 1. Smluvní strany si navzájem poskytnou veškerou součinnost, kterou po nich lze rozumně požadovat, aby byl splněn účel této SLA. Pokud to bude nezbytné k splnění účelu SLA a pokud o to smluvní stranu druhá smluvní strana písemně požádá, vyhotoví smluvní strana pro druhou smluvní stranu dokumenty a tyto dokumenty druhé smluvní straně předá.
  2. Za účelem poskytnutí Služeb nebo zhotovení Díla poskytne Objednatel Dodavateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat. Pokud Objednatel součinnost podle předchozí věty neposkytne, ačkoli ji poskytnout mohl a měl a byl na potřebu poskytnutí součinnosti upozorněn, prodlužuje se termín pro poskytnutí Služeb nebo zhotovení Díla o dobu, po kterou Objednatel takovou součinnost prokazatelně neposkytl.
  3. Pokud Objednatel vydá pokyny směřující k naplnění předmětu SLA a/nebo Smlouvy o dílo, je Dodavatel povinen tyto pokyny dodržovat, pokud nejsou v rozporu se SLA a/nebo Smlouvou o dílo případně obecně závaznými právními předpisy. Pokyny musí být zaznamenány v dopisu, e-mailu či zápisu z jednání. Na nevhodnost pokynu je Dodavatel povinen Objednatele upozornit. Pokud nebude možné v jednotlivém případě vydat včas potřebný pokyn, bude Dodavatel jednat svědomitě dle vlastního uvážení s vědomím předpokládaných zájmů Objednatele.
  4. Dodavatel poskytne při kontrolách a auditech vykonávaných Objednatelem zejména potřebnou součinnost osobám, které Objednatel určí. Dodavatel zejména zajistí součinnost všech osob na straně Dodavatele, jež podléhají kontrole a auditu či mohou být nápomocni při jejich provedení.

## SOULAD S PRÁVNÍM ŘÁDEM, Právo kontroly

* 1. Při plnění svých závazků podle této SLA a Prováděcích dokumentů odpovídá Dodavatel za to, že Služby a Dílo vyhovují všem obecně závazným právním předpisům českého právního řádu, podmínkám této SLA a/nebo Smlouvy o dílo a Bezpečnostním požadavkům, a že při poskytování Služeb neporuší žádné právo Duševního vlastnictví třetí strany, včetně patentové ochrany, ochranných známek, autorských práv a/ nebo obchodního tajemství. Dodavatel je zejména povinen:
* při zpracování dat nebo jiných informací Objednatele umožnit Objednatelem určeným osobám přístup k primárním informacím a k hodnocení správnosti jejich zpracování;
* na své náklady umožnit Objednatelem k tomu písemně pověřeným osobám výkon funkce kontroly rizik (risk control), compliance a vnitřního auditu, a to maximálně 1× za každý kalendářní rok trvání této SLA;
* umožnit Objednatelem k tomu písemně pověřeným osobám výkon ostatních kontrolních činností, které lze po Dodavateli rozumně požadovat;
  1. Objednatel má právo kontrolovat poskytování Služeb a zhotovování Díla a plnění podmínek dle této SLA, Smlouvy o dílo a Prováděcích dokumentů a Dodavatel je povinen mu takovou kontrolu umožnit. Zjistí-li Objednatel, že Dodavatel postupuje v rozporu zejména se schváleným Prováděcím dokumentem nebo touto SLA nebo Bezpečnostními požadavky, Dodavatel odstraní na své náklady veškeré závažné nedostatky, které Objednatel při kontrole zjistí. K tomu bude mít Dodavatel přiměřenou dodatečnou lhůtu podle povahy daného plnění, běžící ode dne, kdy mu Objednatel daný rozpor oznámil a požádal o nápravu.

## Informační povinnost

* 1. Smluvní strany si navzájem vyměňují všechny informace potřebné nebo prospěšné k plnění SLA. Dodavatel neprodleně informuje Objednatele o významných okolnostech, například o personálních změnách nebo změnách ve vlastnické struktuře Dodavatele a jiných podobných změnách, které mohou mít vliv na kvalitu Služeb a/nebo Díla. Dodavatel zejména informuje Objednatele včas a v dostatečném rozsahu o všech okolnostech, které by mohly mít negativní dopad na schopnost Dodavatele řádně poskytovat Služby a/nebo zhotovení Díla.
  2. Objednatel neprodleně informuje Dodavatele o bezpečnostních rizicích, o kterých se dozvěděl a které souvisejí s poskytovanou Službou nebo zhotovovaným Dílem. Objednatel neprodleně informuje Dodavatele o všech Incidentech.

## ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVANÍ SLUŽBY

* 1. Jedná-li se o činnosti Dodavatele, které jím budou plněny na základě Požadavku Objednatele, zavazuje se Objednatel tyto jednotlivé Požadavky činit pouze přes Oprávněné osoby Objednatele a Dodavatel se zavazuje od těchto osob Požadavky přijímat.
  2. Všechny jednotlivé činnosti Dodavatele budou vykazovány písemnou formou Zprávy o čerpání služeb. Každá Zpráva o čerpání služeb bude odsouhlasena a potvrzena Kontaktní osobou Objednatele pro oblast smluvní nebo provozní. V případě telefonických konzultací bude o tomto způsobu komunikace proveden jednoznačný písemný zápis následně schválený oběma smluvními stranami a rovněž uvedený ve Zprávě o čerpání služeb.
  3. Dostupností se pro účely SLA rozumí doba, ve které bude Dodavatel povinen reagovat na oznámení Incidentu a/nebo Požadavek Oprávněných osob Objednatele.
  4. Dodavatel garantuje dostupnost Služeb dle SLA za sledované období, kdy maximální počet výskytu Incidentů za toto období, které nezpůsobil Objednatel, upravuje pro jednotlivé kategorie Incidentu tabulka č. 2 níže. V případě nedodržení této dostupnosti je Objednatel oprávněn uplatit smluvní pokutu vůči Dodavateli.

Tabulka č. 2 – Dostupnost SLA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **kategorie závažnosti Incidentu** | **Maximální počet příslušného typu Incidentu za sledované období** | **Sledované období** |
| Incident kategorie 1. a 2. | 6 | kalendářní rok |
| Incident kategorie 3. | 12 | kalendářní rok |

## POJIŠTĚNÍ

* 1. Dodavatel se zavazuje po dobu trvání této SLA udržovat pojištění své profesní odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti tak, aby limit pojistného plnění ve smyslu § 2813 a násl. Občanského zákoníku pro jednu pojistnou událost činil alespoň 20.000.000,- Kč a všechny pojistné události za jeden kalendářní rok činily alespoň 40.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast Dodavatele nesmí překročit 10 %. Pojištění odpovědnosti Dodavatele dále nesmí obsahovat ustanovení vylučující odpovědnost plnění pojišťovny (tzv. výluky z pojištění) s výjimkou výluk odpovídajících výlukám standardně uplatňovaným ve vztahu k obdobnému předmětu pojištění na trhu poskytování pojistných služeb v České republice. Ověřenou kopii pojistné smlouvy, pojistky nebo potvrzení příslušné pojišťovny, příp. potvrzení pojišťovacího zprostředkovatele (insurance broker), prokazující existenci pojištění, je Dodavatel povinen předložit Objednateli do třiceti (30) dnů ode dne nabytí účinnosti této SLA. Toto pojištění Dodavatele musí rovněž zahrnovat pojištění všech jeho poddodavatelů, případně je Dodavatel povinen zajistit, aby obdobné pojištění v přiměřeném rozsahu sjednali i všichni jeho poddodavatelé, kteří se pro něj budou podílet na poskytování plnění dle této SLA. V případě, že jsou limity pojistného plnění stanoveny v rámci pojistné smlouvy v cizí měně (odlišné od CZK), bude pro posouzení naplnění limitů stanovených v tomto odstavci proveden přepočet na základě aktuálního kurzu devizového trhu vyhlášeného Českou národní bankou a dostupného ke dni uzavření SLA na <https://www.cnb.cz/cs/financni-trhy/devizovy-trh/kurzy-devizoveho-trhu/kurzy-devizoveho-trhu/> .
  2. Dodavatel je povinen Objednateli předložit před podpisem této SLA kopii platné pojistné smlouvy, pojistky nebo potvrzení (pojistný certifikát) příslušné pojišťovny, příp. potvrzení pojišťovacího zprostředkovatele (insurance broker), prokazující existenci pojištění v rozsahu požadovaném v předchozím odstavci této SLA. V případě vyčerpání celkového pojistného plnění v průběhu trvání této SLA, nebo v případě uplynutí doby, na kterou byla pojistná smlouva sjednána, je Dodavatel povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dnů doložit Objednateli i bez jeho žádosti doklad o uzavření nové pojistné smlouvy s týmiž nebo vyššími limity pojistného plnění.
  3. Pojištění Dodavatele musí být uzavřeno s pojišťovnou (pojišťovnami), která(é) má (mají) příslušná povolení působit jako pojišťovna na území některého členského státu Evropské unie.
  4. Dodavatel je povinen zajistit, aby se pojištění dle tohoto článku vztahovalo i na zhotovení Díla dle této SLA. Pro odstranění pochybností smluvní strany sjednávají, že Dodavatel není povinen uzavírat zvláštní pojištění dle tohoto článku pro jakoukoliv Smlouvu o Dílo.

## SOUČINNOST OBJEDNATELE A DODAVATELE

* 1. Dodavatel se zavazuje v rámci plnění závazku dle SLA:
     + měnit architekturu, konfiguraci, zakládat data a provádět modifikace ED pouze na základě písemné žádosti Objednatele a předchozím písemným schválením postupu souvisejících prací Objednatelem.
     + navrhnout písemně způsob otestování úprav, zkontrolovat úplnost testů dle záznamů o provedených testech a neprodleně upozornit na případné nedostatky testů
     + písemně oznámit předání plnění Díla k testování a ukončení práce na sjednaném plnění odpovědnému pracovníkovi Objednatele,
     + neprodleně písemně upozornit Objednatele na zjištěné vady ED
  2. Dodavatel zajistí dostatečnou kapacitu Realizačního týmu pro poskytování Služeb nebo zhotovování Díla tak, aby po celou dobu trvání SLA/Smlouvy o dílo Dodavatel poskytoval Služby a/nebo zhotovoval Dílo vždy řádně, včas a kvalitně prostřednictvím Realizačního týmu odborně způsobilých a zkušených.
  3. Objednatel se zavazuje dle této SLA:
     1. v případě potřeby zajistit jedno místo na svém pracovišti pro člena Realizačního týmu Dodavatele, toto místo musí být způsobilé přístupu do příslušné části počítačové sítě v rozsahu potřebném k plnění předmětu SLA a/nebo Smlouvy o dílo (nejedná se o trvalé místo),
     2. zabezpečit pro Dodavatele funkční vzdálené připojení do ED a HelpDesk Objednatele,
     3. provést přiměřená opatření v případě zjištění vad poskytnutých Služeb a/nebo Díla, a to zejména zajištěním dat, diagnózou poruchy, pravidelným přezkoušením výsledků apod.
     4. řádně otestovat a vyhotovit záznam o provedených testech bez zbytečného prodlení po převzetí plnění k testování od Dodavatele,
     5. po předchozí dohodě poskytnout při plnění této SLA v dostatečném rozsahu  
        a v přiměřené míře potřebnou podporu Dodavateli,
     6. a k zadávání Požadavků využívat výhradně prostředky dle SLA/Smlouvy o dílo a činit tak prostřednictvím Oprávněných osob.
  4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků ze SLA a/nebo Smlouvy o dílo.
  5. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této SLA a/nebo Smlouvy o dílo.
  6. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě neposkytnutí součinnosti v rozsahu smluveném v článku 14 SLA, není ta smluvní strana, které nebyla poskytnuta sjednaná součinnost, v prodlení s plněním svých povinností podle SLA.

## KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI A řešení sporů

* 1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím Kontaktních osob uvedených v tomto článku.
  2. Smluvní strany ustanovují následující Kontaktní osoby:

Kontaktními osobami za Dodavatele byli jmenováni **(DOPLNÍ DODAVATEL)**

* pro oblast smluvní, tel. +420 , e-mail:
* pro oblast provozní, tel. +420 , e-mail:

Kontaktními osobami za Objednatele byli jmenováni

* Ing. Pavel Hrubý, pro oblast smluvní (vyjma zániku či změny SLA),  
  tel.: +420 739 241 172 e-mail: pavel.hruby@ceproas.cz
* Tomáš Liška, pro oblast provozní,  
  tel.: +420 603 510 528, e-mail: tomas.liska@ceproas.cz

Objednatel dále ustanovuje následující Oprávněné osoby pro provozní záležitosti:

* Tomáš Liška, tel. + 603 510 528, e-mail: tomas.liska@ceproas.cz
* Jan Framberg, tel.: +420 739 241 061, e-mail: jan.framberg@ceproas.cz
* Ing. Jan Schaffer, tel.: +420 739 241 195, e-mail: jan.schaffer@ceproas.cz
  1. Případné rozpory v komunikaci smluvních stran budou řešeny prostřednictvím Kontaktních osob dle odstavce. 15.2 této SLA.
  2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit Kontaktní osobu, Oprávněné osoby nebo její kontaktní údaje písemným oznámením druhé smluvní straně. Oznámení podle předchozí věty musí být doručena druhé smluvní straně uvedené v záhlaví této SLA.
  3. Vzájemné rozpory smluvních stran budou řešeny následujícím způsobem a v následujících postupných úrovních:

1. Kontaktními osobami za Dodavatele pro oblast provozní a Kontaktními osobami za Objednatele pro oblast provozní, nedojde-li k vyřešení sporu, pak
2. Řídící výbor, nedojde-li k vyřešení sporu, pak
3. Management Dodavatele a Objednatele (není-li ve struktuře smluvní strany managementu, pak členové statutárního orgánu)

nepodaří-li se spor urovnat na některé z výše uvedených úrovní, je každá ze smluvních stran oprávněna předložit jej k vyřešení věcně a místně příslušnému soudu České republiky.

## SMLUVNÍ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY

* 1. Smluvní pokuty a jejich výše jsou vedle této SLA uvedeny v Listu služby, který tvoří přílohu této SLA. V případě rozporu této SLA a Listu služby ve vztahu ke smluvním pokutám, má přednost ujednání obsažené v Listu služby.
  2. Smluvní strany se dále dohodly, že:
     1. Pokud se Dodavatel dopustí porušení jakékoli ve vztahu ke Službě, v jejímž Listu Služby není uvedena výše smluvní pokuty, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
     2. Dodavatel poruší svoji povinnost při ochraně dat a informací uvedených v čl. 18 této SLA, má Objednatel nárok kromě náhrady případně způsobené škody na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.
     3. Pokud se Dodavatel dopustí závažného porušení povinnosti stanovené v této SLA, je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 30.000,- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti (nestanové-li SLA pro danou povinnost jinou smluvní pokutu). Za závažné, podstatné porušení povinnosti se považuje zejména porušení podmínek a povinností podle čl. 3, 5,6,7,8,9,10,16,17,18 a 19 této SLA.
     4. Pokud se Dodavatel dopustí méně závažného, nepodstatného porušení povinnosti stanovené v této SLA, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
     5. Dodavatel poruší svoji povinnost odstranit vadu ve sjednané lhůtě podle odst. 19.4 nebo 19.6 této SLA, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení až do řádného splnění této povinnosti;
     6. kterékoli z prohlášení a záruk Dodavatele dle článku 6 SLA bude nepravdivé a/nebo zavádějící, zavazuje se Dodavatel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých) za každé takové nepravdivé a/nebo zavádějící prohlášení a/nebo záruku;
     7. Dodavatel uvede nepravdivé údaje v čestném prohlášení o neexistenci střetu zájmů a pravdivosti údajů o skutečném majiteli, které je přílohou č. 8 SLA, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové nepravdivé a/nebo zavádějící prohlášení;
     8. V případě, že Dodavatel poruší povinnost dle této SLA informovat Objednatele o změně v zápisu údajů o jeho skutečném majiteli nebo o změně v zápisu údajů o skutečném majiteli poddodavatele, jehož prostřednictvím dodavatel v Zadávacím řízení vedoucím k uzavření této SLA prokazoval kvalifikaci, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši
        1. 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení s porušením této povinnosti, došlo-li v důsledku této změny k zápisu veřejného funkcionáře uvedeného v ust. § 2 odst. 1 písm. c) ZSZ jako skutečného majitele Dodavatele nebo poddodavatele z titulu osoby s koncovým vlivem, nebo
        2. smluvní pokutu ve výši ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý započatý den prodlení s porušením této povinnosti, došlo-li v důsledku této změny k zápisu jakékoliv jiné změny.
     9. Provede-li Dodavatel Služby změnu osob, jejichž prostřednictvím v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku na jejímž základě je uzavřena tato SLA prokázal splnění kvalifikačních požadavků v rozporu s odst. 6.11 této SLA, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- (slovy: deset tisíc korun českých) za každý zjištěný případ.
     10. Pokud Dodavatel uvede nepravdivé údaje v čestném prohlášení o nepodléhání omezujícím opatřením, které je přílohou č. 9 této SLA, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši ve výši 50.000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).
  3. V případě, že Dodavatel poruší povinnost dle této SLA informovat Objednatele o změně údajů a skutečností, o nichž činil Dodavatel čestné prohlášení o nepodléhání omezujícím opatřením, které je přílohou č. 9 této SLA a které vedou k jeho nepravdivosti, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení s porušením této povinnosti.
  4. Pokud Dodavatel nedodrží garantovanou dostupnost Služeb dle SLA, jak je upraveno v odst. 12.4 SLA, zavazuje se Objednatel uhradit smluvní pokutu ve výši 30 % ze součtu Cen za Službu (P03 – Provoz ED (Aktiv) - Standardní provozní činnosti) vyúčtovaných za období 12 měsíců (resp. za sledované období, za které se vyhodnocuje garantovaná dostupnost Služeb dle SLA).
  5. Smluvní pokuty stanovené v Listu služeb jsou splatné ke dni vyúčtování Ceny a/nebo Ceny díla. Ostatní smluvní pokuty vyúčtuje oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně písemnou formou.Ve vyúčtování musí být uvedeno ustanovení SLA/Smlouvy o dílo, které k vyúčtování smluvní pokuty opravňuje a způsob výpočtu celkové výše smluvní pokuty. Smluvní pokuty podle předchozí věty jsou splatné ve lhůtě patnácti (15) dní ode dne doručení jejich vyúčtování povinné smluvní straně.
  6. V případě porušení povinností uvedených v článku 17 má Objednatel nárok kromě náhrady případně způsobené škody na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení uvedených povinností.
  7. V případě nevypracování Exitového plánu, prodlení s jeho vypracováním, odstraněním jeho vad či neposkytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu má Objednatel nárok na uplatnění smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení nebo neposkytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
  8. Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele účtovat náhradu škody v plné výši.
  9. Neuvedení smluvní pokuty ve Zprávě o čerpání služeb či její uvedení v nesprávné výši či rozsahu nedochází k zániku či jinému omezení nároku na smluvní pokutu na straně Objednatele.
  10. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost Dodavatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a Dodavatel tak bude i nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu ani jejím faktickým zaplacením není dotčen nárok Objednatele na odstoupení od této SLA. Odstoupením od SLA nárok na zaplacení smluvní pokuty nezaniká.
  11. Dodavatel prohlašuje, že považuje smluvní pokuty za přiměřené povaze povinnostem, ke kterým se vztahují.

## PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

* 1. Dojde-li při poskytování Služeb a/nebo zhotovování Díla k vytvoření Díla na základě uzavřené Smlouvy o dílo, které bude mít povahu Autorského díla Autorského zákona, řídí se poměry k takto nově vytvořenému Autorskému dílu platnými předpisy autorského práva. Pro případné nároky autorů tohoto Autorskému díla se uplatní ustanovení Autorského zákona.
  2. Dodavatel poskytuje Objednateli licenci v dále stanoveném rozsahu pro užití Autorského díla pro vlastní potřebu Objednatele bez územního omezení, a to v rozsahu využití všech funkcí a vlastností ve stavu ke dni předání Autorského díla.
  3. Licence je poskytována jako časově, množstevně a teritoriálně neomezená a výhradní, přičemž po celou dobu se uplatní pravidla uvedená v tomto článku, nedohodnou-li se výslovně smluvní strany písemně jinak.
  4. Objednatel je, bez výslovného předchozího písemného souhlasu Dodavatele, oprávněn poskytnout sublicenci, licenci postoupit a zastavit, pronajmout, poskytnout jiná práva či umožnit výkon jakýchkoli práv k Autorskému dílu, a je oprávněn Autorském dílo zpřístupnit jiným osobám jakýmkoli způsobem.
  5. Objednatel je oprávněn Autorské dílo rozmnožovat, rozšiřovat či jakýmkoli způsobem zpřístupnit či sdělovat třetím osobám.
  6. Objednatel není oprávněn užívat Autorské dílo způsobem, jež by vedlo ke snížení jeho hodnoty nebo jež by vedlo k poškození práv a zájmů Dodavatele.
  7. Smluvní strany prohlašuji, že vzhledem k přínosu Dodavatele při určení podoby a požadavků na Dílo, má Autorské dílo charakter díla na objednávku ve smyslu ustanoveni§ 61 Autorského zákona.
  8. Bude-li Autorské dílo, které Dodavatel vytvoří v rámci poskytování Služby či jiného plnění podle této SLA mít povahu softwarového díla je Dodavatel povinen bezprostředně po provedení úhrady Ceny za dílo dle SLA, nejpozději však do deseti (10) pracovních dnů od okamžiku její úhrady předat Objednateli zdrojové kódy k takovému softwarovému dílu a Dokumentaci se k ní vztahující. Předání se uskuteční protokolárně.
  9. Objednatel není povinen využít touto SLA/Smlouvou o dílo poskytnutou licenci ani z části.
  10. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že veškerá finanční vyrovnání za udělení práva na užívání Autorského díla Objednateli Dodavatelem dle této SLA/Smlouvy o dílo jsou plně zahrnuta ve smluvní Ceně za Služby, Ceně díla, a/nebo Odměně stanovené v této SLA/Smlouvě o dílo a/nebo ceny Autorského díla, byla-li mezi smluvními stranami sjednána.
  11. Je-li v tomto článku užito pojmu „Autorské Dílo" rozumí se jím Autorské dílo jako celek, jednotlivé části Autorského díla, či jeho části včetně příslušenství, dokumentace Autorského díla, součásti Autorského díla a dokumentace Autorského díla, včetně hmotných nosičů a přípravných materiálů, na jejichž základě bylo Autorské dílo vytvořeno. Pokud to neodporuje smyslu úpravy, rozumí se dílem všechny podoby, ve kterých je Autorské dílo zachyceno nebo v nichž je vnímatelné, včetně jeho grafické podoby.

## OCHRANA DAT A INFORMACÍ

* 1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení Důvěrných informací získaných v souvislosti s plněním této SLA způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost trvá po dobu uzavření SLA a dva (2) roky po ukončení účinnosti této SLA. Smluvní 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 smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této SLA.
  3. Za informace dle tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
  4. Žádné ustanovení této SLA přitom nebrání nebo neomezuje Dodavatele ani Objednatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této SLA.

## ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

* 1. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na veškeré dodávky, Dílo a Služby realizované v rámci poskytování Služeb či na základě Smlouvy o dílo. Záruční lhůta u Díla v délce trvání 60 měsíců počíná běžet datem převzetí plnění Objednatelem od Dodavatele (dále jen „Záruční lhůta“).
  2. Dodavatel nese odpovědnost za plnění svých závazků podle této SLA v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, není-li stanoveno jinak.
  3. Dodavatel není odpovědný za vady v případě vyšší moci, zásahu třetích osob nebo za vady prokazatelně zapříčiněné zásahem Objednatele do plnění převzatého od Dodavatele bez předchozí konzultace s Dodavatelem. Dodavatel nese odpovědnost za vady způsobené třetí stranou, pokud dotčená dodávka byla realizována prostřednictvím Dodavatele.
  4. Vady Služby a/nebo Díla zjištěné v Záruční lhůtě odstraní Dodavatel bezplatně.
  5. V případě odstranění vady, na kterou se prokazatelně a zcela nevztahuje záruka, bude Objednatel toto plnění ze strany Dodavatele hradit na základě potvrzených Zpráv o čerpání služeb Kontaktní osobou Objednatele v oblasti smluvní a/nebo provozní a v Ceně a/nebo v Ceně díla. Případným sporem o tom, zda je vada vadou záruční či nikoliv, není dotčena povinnost Dodavatele vadu odstranit, bude-li na jejím odstranění Objednatel trvat.
  6. V případě, že Dodavatel není schopen odstranit vady vzniklé v Záruční lhůtě dle této SLA v předem sjednaném termínu a nedohodnou-li se smluvní strany jinak, má Objednatel právo zajistit si plnění za pomoci třetí strany v cenách obvyklých, záruka Dodavatele v plném rozsahu tím není dotčena. Takovéto náklady má právo Objednatel účtovat na vrub Dodavatele a Dodavatel je povinen je uhradit. O tomto kroku je Objednatel povinen Dodavatele informovat prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu.

## ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

* 1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných a účinných obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku a SLA.
  2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházením škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
  3. Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této SLA.
  4. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (§ 2913 odst. 2 Občanského zákoníku). Odpovědnost za prodlení nevylučuje překážka, vzniklá z osobních poměrů příslušné smluvní strany, nebo vzniklá až v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, ani překážka, kterou by byla smluvní strana povinna podle smlouvy překonat. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

## PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

* 1. Tato SLA se uzavírá v podmíněném vztahu ke Smlouvě o dodávce. Dojde-li k zániku Smlouvy o dodávce, jinak než splněním, zaniká i SLA. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou s dobou trvání 60 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb v souladu s odst. ‎4.3 SLA nebo do vyčerpání limitu stanoveného pro SLA, jak je uvedeno v článku 5 ZD (dále jen “finanční limit”), a to podle toho která ze skutečností nastane dříve. dnem dokončení a úspěšné akceptace Objednatelem Díla realizovaného dle Smlouvy o dodávce.
  2. Tato SLA pozbývá účinnosti:
     1. uplynutím sjednané doby trvání,
     2. zánikem jedné ze smluvních stran bez právního nástupce,
     3. odstoupením od Smlouvy o dodávce,
     4. odstoupením od SLA,
     5. výpovědí.
  3. Dodavatel může od SLA písemně odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení SLA Objednatelem. Za podstatné porušení SLA Objednatelem považují smluvní strany nezaplacení oprávněně fakturované částky Objednatelem do devadesáti (90) kalendářních dnů ode dne splatnosti řádné faktury, ačkoliv byl Objednatel na své prodlení písemně upozorněn.
  4. Objednatel může od SLA písemně odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení této smlouvy Dodavatelem. Za podstatné porušení smlouvy Dodavatelem považují smluvní strany:
     1. opakované hrubé porušení podmínek stanovených touto SLA,
     2. neodůvodněné přerušení Služeb stanovené touto SLA a/nebo na základě této SLA,
     3. Dodavatel bude v prodlení s předložením či obnovením pojistné smlouvy dle článku 14 této SLA po dobu delší než třicet (30) dnů, přestože byl na toto prodlení Objednatelem písemně upozorněn a byla mu takto poskytnuta přiměřená lhůta k nápravě (alespoň třiceti (30) dní),
     4. Dodavatel bude v prodlení se zaplacením smluvních pokut uplatněných Objednatelem dle článku ‎16 této SLA po dobu delší než třicet (30) dnů, přestože byl na toto prodlení Objednatelem písemně upozorněn a byla mu takto poskytnuta přiměřená lhůta k nápravě (alespoň třiceti (30) dní).
     5. Dodavatel bude v prodlení se zaplacením částky odpovídající nároku na náhradu škody uplatněného Objednatelem dle článku ‎20 SLA po dobu delší než třicet (30) dnů, přestože byl na toto prodlení Objednatelem písemně upozorněn a byla mu takto poskytnuta přiměřená lhůta k nápravě (alespoň třiceti (30) dní).
     6. Dodavatel opakovaně nebo po dobu alespoň šedesáti (60) dnů porušuje nebo neplní některé požadavky na Službu dle příslušného Listu služby, přestože byl na toto porušení Objednatelem písemně upozorněn a byla mu takto poskytnuta přiměřená lhůta k nápravě,
     7. Dodavatel bude v prodlení se splněním lhůty pro dokončení Díla stanovené v Požadavku.
     8. Dodavatel poruší nebo nesplní některou svou povinnost podle této SLA, v důsledku čehož nebude ED nebo její část funkční po dobu delší než dvacet (20) dnů po sobě jdoucích,
     9. Dodavatel poruší nebo nesplní některou svou povinnost, která je podstatným, závažným porušením ustanovení této SLA nebo jejích příloh.
  5. Smluvní strany se též dohodly, že důvodem k odstoupení od SLA ze strany Objednatele je i též případ, kdy:
     1. Dodavatel vstoupí do likvidace,
     2. vůči Dodavateli bude podán návrh dle Insolvenčního zákona,
     3. Dodavateli zanikne oprávnění nezbytné pro řádné plnění SLA,
     4. vyskytnou-li se skutečnosti, za které Dodavatel neodpovídá a které brání v plnění SLA Dodavatelem a tento stav trvá po dobu delší než čtrnáct (14) dnů,
     5. zahájení trestního stíhání proti Dodavateli podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, v platném znění,
     6. pravomocné odsouzení Dodavatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění.
  6. Objednatel je oprávněn od této SLA odstoupit v případě, že Dodavatel uvedl nepravdivé údaje v čestném prohlášení o neexistenci střetu zájmů a pravdivosti údajů o skutečném majiteli, které je přílohou č. 9 této SLA.
  7. Objednatel je oprávněn od této SLA odstoupit také v případě, že Dodavatel ve lhůtě dle SLA nevyrozuměl Objednatele o takové změně v zápisu údajů o jeho skutečném majiteli, při které byl jako skutečný majitel Dodavatele nebo poddodavatele do evidence zapsán veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) ZSZ
  8. Objednatel je oprávněn od této SLA odstoupit v případě, že Dodavatel uvedl nepravdivé údaje v čestném prohlášení o nepodléhání omezujícím opatřením, které je přílohou č. 9 této SLA.
  9. Objednatel je oprávněn od této SLA odstoupit také v případě, že Dodavatel nevyrozuměl objednatele o změně údajů a skutečností, o nichž činil Dodavatel čestné prohlášení o nepodléhání omezujícím opatřením, které je přílohou č. 9 této SLA a které vedou k jeho nepravdivosti, a to ve lhůtě stanovené v  této SLA.
  10. Smlouva zaniká dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o odstoupení od SLA do sídla druhé smluvní strany.
  11. Právní úkon odstoupení od SLA musí být proveden písemnou formou a musí v něm být uveden konkrétní a nezaměnitelný důvod odstoupení. Odstoupením od SLA zanikají všechna práva, s výjimkou sankčních nároků, a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od SLA se však nedotýká nároku na úhradu částek již poskytnutého plnění plynoucí ze SLA.
  12. SLA zaniká též písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná prvním dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně doručena.
  13. Tato SLA zaniká, nenabyde-li účinnosti ani do třiceti šesti (36) měsíců ode dne jejího uzavření a/nebo dojde-li k odstoupení od Smlouvy o dodávce.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

* 1. SLA, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě SLA a/nebo Smlouvy o dílo v souvislosti s ní se řídí Občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy českého právního řádu.
  2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že na vztah smluvních stran založený SLA a/nebo Smlouvou o dílo, se neuplatní ustanovení §§ 1764, 1765 a 1766 Občanského zákoníku. Smluvní strany tedy výslovně sjednávají, že změna okolností, která nastane po uzavření SLA s tím, že by taková změna okolností mohla podstatně založit hrubý nepoměr v právech a povinnostech smluvních stran, nebude uplatněna a smluvní strany nebudou oprávněny žádným způsobem domáhat se v takových případech vůči druhé smluvní straně obnovení jednání o SLA/nebo Smlouvě o dílo a o jejich změně.
  3. Ustanovení této SLA a/nebo Smlouvy o dílo jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost některého z ustanovení této SLA a/nebo Smlouvy o dílo nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost celé SLA a/nebo Smlouvy o dílo a ostatní ustanovení SLA a/nebo Smlouvy o dílo zůstávají účinná, platná a vymahatelná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují, že namísto takového neúčinného, nevymahatelného či neplatného ustanovení platí přiměřeně úprava, která se bude tomuto ustanovení z hlediska věcného obsahu, účelu a hospodářského výsledku nejvíce přibližovat tomu, co obě smluvní strany zamýšlely nebo co by byly podle smyslu a účelu zamýšlet chtěly.
  4. V případě, že se ustanovení SLA a/nebo Smlouvy o dílo stane neplatným, neúčinným či nevymahatelným v důsledku změny legislativy či v důsledku změny výkladu platných obecně závazných předpisů, zavazují se smluvní strany upravit jejich závazkový vztah do souladu s platnými a účinnými obecně závaznými předpisy českého právního řádu.
  5. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této SLA a/nebo Smlouvy o dílo přednostně dohodou, nebude-li spor mezi smluvními stranami vyřešen smírnou cestou postupem stanoveným odst. 15.7 SLA, jsou k řešení sporů příslušné soudy v České republice.
  6. SLA nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Za den uzavření se považuje den uvedený u podpisů zástupců smluvních stran. Je-li takto označeno více dní, pak je dnem uzavření den pozdější. Účinnosti nabývá SLA v souladu s čl. 21 odst. 21.1 písm. a) SLA.
  7. Smluvní strany se zavazují nesdělovat žádné třetí osobě žádné informace o existenci anebo obsahu SLA a/nebo Smlouvy o dílo včetně všech jejich případných dodatků (dále souhrnně také jen jako „**smluvní dokumentace**“) a dále informace, které o druhé smluvní straně získala při jednáních o smluvní dokumentaci či jejím dodatku, během její platnosti i po jejím skončení bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případů, kdy tak vyžaduje smluvní dokumentace či její dodatek, zákon či jiný obecně závazný předpis, zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, ZZVZ, a Zákon o registru smluv. Pro případ, že tato smluvní dokumentace podléhá uveřejnění v registru smluv dle Zákona o registru smluv, smluvní strany si sjednávají, že uveřejnění takových dokumentů v registru smluv zajistí Objednatel v souladu se Zákonem o registru smluv. V případě, že smluvní dokumentace nebude v registru smluv ze strany Objednatele uveřejněna ve lhůtě a ve formátu dle zákona o registru smluv, Dodavatel vyzve písemně Objednatele ke zjednání nápravy. Dodavatel se tímto vzdává možnosti sám ve smyslu ustanovení § 5 Zákona o registru smluv uveřejnit smluvní dokumentaci v registru smluv či již uveřejněné dokumenty opravit. V případě porušení zákazu uveřejnění či opravy dotčených dokumentů v registru smluv ze strany Dodavatele, je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč, která je splatná do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k jejímu zaplacení Dodavatelem. Dodavatel podpisem této SLA potvrzuje, že souhlasí s uveřejněním smluvní dokumentace v registru smluv.
  8. Smluvní strany se zavazují jednat a přijmout taková opatření, aby nevzniklo jakékoliv důvodné podezření ze spáchání trestného činu či nedošlo k samotnému spáchání trestného činu (včetně formy účastenství), které by mohlo být jakékoliv ze smluvních stran přičteno podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZTOPO**“), nebo nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně nebylo zahájeno trestní stíhání proti jakékoliv ze smluvních stran včetně jejich zaměstnanců. Smluvní strany se zavazují zavést a udržovat v platnosti nezbytná preventivní opatření a dále učinit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu. Smluvní strany prohlašují, že se nepodílí a ani v minulosti se nepodílely na páchání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu ZTOPO. Příslušná smluvní strana prohlašuje, že se seznámila s Etickým kodexem pro obchodní partnery společnosti ČEPRO, a.s. a veřejnost v platném znění (dále jen „**Etický kodex**“) a zavazuje se tento dodržovat na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této SLA. Etický kodex v platném znění je uveřejněn na webových stránkách ČEPRO, a.s. (www.ceproas.cz). ČEPRO, a.s. je oprávněno Etický kodex jednostranně měnit k 31. 12. příslušného kalendářního roku, přičemž Etický kodex v aktuálním znění v případě změny vždy k tomuto datu zveřejní na shora uvedených webových stránkách. Povinnosti vyplývající z Etického kodexu se vztahují zejména na trestné činy přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti. Příslušná smluvní strana se dále zavazuje poskytovat součinnost v mezích dovolených právními předpisy pro účely prověřování důvodnosti oznámení dle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, v platném znění. Příslušná smluvní strana bere na vědomí, že společnost ČEPRO, a.s. není povinna sdělovat záměr svého šetření. Smluvní strany se zavazují a prohlašují, že splňují a budou po celou dobu trvání této SLA dodržovat a splňovat kritéria a standardy chování společnosti ČEPRO, a.s. v obchodním styku, specifikované a uveřejněné na adrese https://www.ceproas.cz/vyberova-rizeni a etické zásady, obsažené v Etickém kodexu. Smluvní strany se zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami této smluvní doložky Compliance a mohlo by souviset s plněním SLA nebo s jejím uzavíráním.
  9. Smluvní strany se zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami této smluvní doložky Compliance a mohlo by souviset s plněním SLA nebo s jejím uzavíráním.
  10. Dodavatel prohlašuje, že veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) ZSZ, nebo jím ovládaná osoba nevlastní v Dodavateli podíl představující alespoň 25 % účasti společníka. Dodavatel.
  11. Pokud po uzavření této SLA veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) ZSZ nebo jím ovládaná osoba nabyde do vlastnictví podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v Dodavateli zavazuje se Dodavatel o této skutečnosti písemně vyrozumět Objednatele bez zbytečného odkladu po jejím vzniku, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů po jejím vzniku.
  12. Dodavatel se zavazuje, že po dobu účinnosti této SLA budou zapsané údaje o jeho skutečném majiteli odpovídat skutečnému stavu. Dodavatel se současně zavazuje písemně vyrozumět Objednatele o každé změně v údajích o jeho skutečném majiteli uvedených v evidenci skutečných majitelů bez zbytečného odkladu po jejich změně, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů po jejich změně.

*Alternativní varianta pro právnické osoby se sídlem v České republice*

* 1. Dodavatel prohlašuje, že má v evidenci skutečných majitelů zapsány úplné, přesné a aktuální údaje o svém skutečném majiteli, které odpovídají požadavkům ZESM. Dodavatel současně prohlašuje, že jeho skutečným majitelem zapsaným v evidenci skutečných majitelů z titulu osoby s koncovým vlivem není veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) ZSZ.
  2. Dodavatel prohlašuje, že poddodavatel, jehož prostřednictvím Dodavatel v zadávacím řízení vedoucím k uzavření této SLA prokazoval kvalifikaci, má v evidenci skutečných majitelů zapsány úplné, přesné a aktuální údaje o svém skutečném majiteli, které odpovídají požadavkům ZESM, přičemž jeho skutečným majitelem zapsaným v této evidenci z titulu osoby s koncovým vlivem není veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) ZSZ.

*Alternativní varianta pro právnické osoby se sídlem v zahraničí*

* 1. Dodavatel prohlašuje, že má v zahraniční evidenci obdobné evidenci skutečných majitelů podle ZESM, zapsány úplné, přesné a aktuální údaje o svém skutečném majiteli, případně nemá povinnost mít v zahraniční evidenci tyto údaje zapsány nebo taková zahraniční evidence není příslušným státem vedena.
  2. Dodavatel prohlašuje, že poddodavatel, jehož prostřednictvím Dodavatel v zadávacím řízení vedoucím k uzavření této SLA prokazoval kvalifikaci, má v zahraniční evidenci obdobné evidenci skutečných majitelů podle ZESM zapsány úplné, přesné a aktuální údaje o svém skutečném majiteli, případně podle příslušného právního řádu nemá povinnost mít v příslušné zahraniční evidenci zapsány údaje o svém skutečném majiteli nebo tato zahraniční evidence není příslušným státem vůbec vedena.
  3. Objednatel pro účely plnění SLA, Smlouvy o dílo s Dodavatelem, případně pro účely ochrany oprávněných zájmů Objednatele zpracovává osobní údaje Dodavatele, je-li tento fyzickou osobou, případně jeho zástupců/zaměstnanců. Bližší informace o tomto zpracování včetně práv Dodavatele jako subjektu údajů jsou uveřejněny na www.ceproas.cz v sekci Ochrana osobních údajů. Budou-li v souvislosti s poskytováním Služeb a/nebo zhotovováním Díla zpracovávány a mezi smluvními stranami předávány osobní údaje, zavazuje se Dodavatel na výzvu Objednatele uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž vzorové znění je uvedeno v Příloze č. 7 SLA.
  4. Dodavatel prohlašuje a zavazuje se, že po dobu účinnosti této SLA nebude podléhat dodavatel, jeho statutární zástupci, jeho společníci (jedná-li se o právnickou osobu), koneční vlastnící/beneficienti (obmyšlení), skuteční majitelé, osoba ovládající dodavatele či vykonávající vliv v dodavateli a/nebo osoba mající jinou kontrolu nad dodavatelem a ani jím poskytované plnění předmětu veřejné zakázky omezujícím opatřením - sankcím vydaným orgány Organizace spojených národů (OSN), Evropské unie (EU), České republiky ani orgány jiných států či mezinárodních organizací, kterými je Česká republika vázána na základě mezinárodních smluv nebo které by mohly bez dalšího vést k odpovědnosti objednatele za jejich nedodržení vyvozované orgány jiných států či mezinárodních organizací, a za tímto účelem činí čestné prohlášení o nepodléhání omezujícím opatření, které je přílohou č. 9 této SLA.
  5. Dodavatel se současně zavazuje písemně vyrozumět objednatele o změně údajů a skutečností, o nichž činil čestné prohlášení o nepodléhání omezujícím opatření, které je přílohou č. 9 této SLA, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy se dodavatel o takové změně dozvěděl a/nebo měl dozvědět.
  6. Nedílnou součást této SLA tvoří její přílohy:

Příloha č. 1: Katalog služeb

Příloha č. 2: List/y služeb

Příloha č. 3: Katalog aktiv

Příloha č. 4: Bezpečnostní požadavky

Příloha č. 5: Obsah Smlouvy o dílo

Příloha č. 6: Realizační tým

Příloha č. 7: Vzorové znění Smlouvy o zpracování osobních údajů

Příloha č. 8: Čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů a pravdivosti údajů  
o skutečném majiteli

Příloha č. 9: Čestné prohlášení o nepodléhání omezujícím opatřením

Příloha č. 10: Licenční ujednání

Příloha č. 11: Akceptační protokol

Obě smluvní strany prohlašují, že si SLA před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích SLA připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční či elektronické podpisy.

V Praze dne V …………….. dne

Za Objednatele Za Dodavatele

ČEPRO, a.s.

..................................................... .....................................................

Mgr. Jan Duspěva

Předseda představenstva

..................................................... .....................................................

Ing. František Todt

Člen představenstva