

Smlouva o poskytování služeb řízení informačních technologií Objednatele „IT Management“

uzavřená podle § 2586 a násl.

zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

(dále jen smlouva)

I. Smluvní strany

Pražský Servis IT, s.r.o.

sídlo: Praha 5, Na Zatlance 1330/11, PSČ 15000

IČ: 28941161, DIČ: CZ28941161

Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 154592

zastoupená jednatelem Ing. Radkem Červeným číslo smlouvy: ITM-2019-012

na straně jedné

jako **Zhotovitel**

a

Domov U Anežky, poskytovatel sociálních služeb

sídlo: Luštěnice, Nová 303, PSČ 294 42 IČ:00874736

Číslo smlouvy: 0068/00874736/2019 zastoupená ředitelem Ing. Alešem Vychodilem na

straně druhé

jako **Objednatel**

II. Pojmy a názvosloví

1. pro potřeby této smlouvy a související prováděcí dokumentaci evidujeme následující pojmy, zkratky a názvosloví:

- **Dílo, nebo-li Plnění dle této smlouvy**

o služba „Řízení a správa informačních technologií Objednatele“, neboli **tzv. „IT Management“ (dále též jen ITM)**, jakož i veškeré její dílčí části

- **SLA:**

o dohoda o úrovni poskytovaných služeb (anglicky Service Layer Agreement, dále též jen SLA)

o jde o nedílnou přílohu této smlouvy

o veškeré změny SLA musí být dělány formou posloupně číslovaných nových verzí v plném znění, kterými se nahrazuje původní znění podmínek a rozsahu Plnění. Nové znění SLA nabývá účinnosti až po podpisu zástupců obou smluvních stran, oprávněných či zmocněných ke změnám této smlouvy.

III. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje provádět pro Objednatele na svůj náklad službu „Řízení a správa informačních technologií Objednatele“, neboli tzv. „IT Management“, v rozsahu specifikovaném Katalogem služeb (dále též jen „Katalog“), který je součástí SLA.

IV. Doba trvání smlouvy

1. Zhotovitel zahájí poskytování Plnění smlouvy následující pracovní den po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami, případně v jiný den, specifikovaný v SLA.

2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy, tj. na dobu ode dne 1.2. 2019 do dne 31. 1.2023.

V. Odpovědné osoby smluvních stran

1. Veškeré požadavky a závazná rozhodnutí smí činit pouze osoby k tomu kompetentní a zmocněné.

2. Jména konkrétních osob za obě smluvní strany jsou součástí SLA. Podpisem SLA dochází i k oficiálnímu zmocnění těchto osob pro potřeby této smlouvy a jí upraveného smluvního vztahu

3. Za Objednatele smí činit závazná rozhodnutí pouze:

- a) ve věcech smluvních: statutární zástupce Objednatele, či jeho zmocněnec
- b) ve věcech provozního Plnění smlouvy: IT Referent, specifikovaný v SLA
- c) ve věcech Plnění nad rámec smlouvy: IT Referent, specifikovaný v SLA

4. Za Zhotovitele smí činit závazná rozhodnutí pouze:

- a) ve věcech smluvních: statutární zástupce Objednatele, či jeho zmocněnec
- b) ve věcech Plnění předmětu smlouvy: IT Garant, specifikovaný v SLA
- c) ve věcech Plnění nad rámec smlouvy: IT Garant, specifikovaný v SLA

VI. Způsob komunikace smluvních stran

1. Veškeré požadavky v rámci i nad rámec smlouvy musí být sdělovány pomocí komunikačních kanálů, specifikovaných v SLA
2. Veškeré změny podmínek a rozsahu Plnění smlouvy mohou platit, jsou-li zapracovány do dodatku smlouvy, respektive do nové verze SLA a odsouhlaseny a podepsány statutárními zástupci obou smluvních stran, nebo jejich zmocněnci.

VII. Čas a způsob Plnění předmětu smlouvy

1. Čas Plnění i veškeré reakční doby a další případné časové závazky jsou specifikované aktuálně platnou verzí SLA.

VIII. Místo Plnění

1. Místem pro Plnění předmětu smlouvy je sídlo Objednatele, případně jiné místo specifikované v aktuálním znění SLA.

IX. Cena Plnění, zúčtovací a platební podmínky

1. Cena za Plnění Zhotovitele dle smlouvy je stanovena „Cenovým ujednáním“, které je nedílnou součástí aktuálního znění SLA. Spolu s cenou Plnění bude dále účtována daň z přidané hodnoty v souladu s právními předpisy.
2. Vyúčtování cen za Plnění proběhne na základě Zhotovitelem vystavených daňových dokladů, splatných ke konci sjednaného a v SLA specifikovaného zúčtovacího období. Cena se má za zaplacenou okamžikem jejího připsání na účet Zhotovitele, případně potvrzeným předáním a převzetím odpovídající hotovosti zástupci obou smluvních stran.
3. V případě neuhrazení fakturované částky do dne splatnosti faktury je Zhotovitel povinen písemně či elektronicky informovat Objednatele o neplnění závazků vůči Zhotoviteli. Pokud Objednatel do 10ti dnů od odeslání takového upozornění neprovede nápravu, je Zhotovitel oprávněn poskytování Plnění podle této smlouvy v plném rozsahu přerušit a není zodpovědný za jakékoliv poškození Objednatele, způsobené tímto pozastavením. Je-li poskytování služeb pozastaveno z důvodu neplacení déle než 20 dnů, může Zhotovitel od této smlouvy odstoupit podle čl. XIII. odst. 1 písm. b) této smlouvy.
4. V Nad rámec ceny Plnění má Zhotovitel nárok na náhradu Objednatelem předem odsouhlasených a účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v bezprostřední souvislosti s prováděním Díla dle této Smlouvy. Zhotovitel je povinen Objednateli prokázat, že náklady, jejichž náhradu po Objednateli požaduje, skutečně vynaložil a že tak učinil v přímé souvislosti s prováděním Díla. Náhrada účelně vynaložených nákladů může být účtována spolu scénou běžného Plnění, případně může být vyúčtována samostatnou fakturou.
5. V případě, že Zhotovitel při Plnění svých povinností podle této smlouvy zakoupí pro Objednatele předem odsouhlasenou věc, kterou následně použije k provádění díla, aplikují se přiměřeně ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, týkající se koupě. V takovém případě Zhotovitel ohledně zakoupené věci vystupuje jako prodávající a Objednatel jako kupující; Zhotovitel má potom nárok na zaplacení kupní ceny, a naopak v takovém rozsahu nemá nárok na náhradu užitečně vynaložených nákladů ve smyslu odst. 5 tohoto článku Smlouvy.

6. Je-li provádění díla závislé na dodávkách náhradních dílů nebo jiného materiálu a vybavení, či je-li nutný zásah třetí strany (např. autorizovaného servisu či výrobce) je Zhotovitel povinen tyto skutečnosti sdělit neprodleně Objednateli. V případě potřeby zásahu třetí strany a po odsouhlasení této potřeby Objednatel, se Zhotovitel zavazuje v případě požadavku Objednatele zprostředkovat takové služby. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli uhradit všechny účelně vynaložené a přiměřené náklady, které mu byly předem Zhotovitelem oznámeny a které mu vzniknou se zprostředkováním či zajištěním služeb třetí strany, nebo vlastním servisním zásahem, dle platebních podmínek uvedených v tomto článku smlouvy (jedná se nejčastěji o dopravní náklady).
7. Zhotovitel se zavazuje nevymáhat právní ani jinou cestou uhrazení vystavené faktury za Plnění dle této smlouvy, jako jistou formu garance pro případ, že k neuhrazení faktury dojde na základě písemného nahlášení závažné nespokojenosti s poskytnutými službami dle článku IX. odst. 2 této smlouvy a pokud se Zhotoviteli nepodaří důvody nespokojenosti Zhotovitele odstranit do konce příštího kalendářního měsíce od data doručení písemného nahlášení nespokojenosti. Uplatnění závazku nevymáhat uhrazení vystavené faktury podle tohoto odstavce může Objednatel požadovat pouze v případě, že závažnou nespokojenost s Plněním Zhotovitele písemně nahlásí a doručí Zhotoviteli do data splatnosti tímto závazkem dotčených faktur.
8. Zhotovitel je oprávněn jednostranným opatřením zvýšit jednou za rok cenu Plnění stanovenou v odstavci 1 tohoto článku smlouvy o částku odpovídající ČSÚ vyhlášenému stupni inflace za předchozí kalendářní rok. K tomuto kroku smí Zhotovitel přistoupit maximálně jednou za kalendářní rok, nejdříve však 1 rok po podepsání smlouvy.

X. Povinnosti smluvních stran

1. Pro úspěšný průběh Plnění se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele, zejména k zajištění potřebných technickoorganizačních podmínek vyplývajících ze smlouvy, nebo podmínek dohodnutých zplnomocněnými zástupci obou smluvních stran, jako je např. zajištění plného přístupu Zhotovitele k informačním technologiím Objednatele.
2. Objednatel umožní Zhotoviteli ve vztahu k Plnění smlouvy potřebný vstup na místo Plnění předmětu smlouvy specifikované v článku VII. této smlouvy.
3. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli veškeré podklady a informace potřebné k provádění díla, které si Zhotovitel ze smysluplných důvodů vyžádá. Objednatel odpovídá za správnost jím poskytnutých podkladů.
4. Objednatel se zavazuje převzít Dílo a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu díla podle podmínek této smlouvy.
5. Zhotovitel není vázán příkazy Objednatele ohledně způsobu provádění díla, zejména pokud by to mohlo negativně ovlivnit kvalitu a výsledek Plnění.
6. Zhotovitel se zavazuje dodržovat interní předpisy a požadavky Objednatele, týkající se organizace práce, režimu pracovišť a dalších požadavků na chování v prostorách Objednatele, při vstupu do a výstupu z těchto prostor a při jednáních se zaměstnanci Objednatele a dalšími osobami jednajícími v zájmu Objednatele, se kterými ho Objednatel prokazatelně seznámil, což musí být potvrzeno v písemném zápise podepsaném oběma smluvními stranami. S těmito předpisy a požadavky Objednatele seznámí Zhotovitel své zaměstnance a další osoby, které bude případně využívat k Plnění této smlouvy, před zahájením jejich prací na Plnění předmětu této smlouvy.

7. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všeobecné zásady BOZP a PO a zajistit toto dodržování i u všech svých pracovníků, které k tomu sám příslušně vyškolí.
8. Objednatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy neužívá žádné programové vybavení, jehož by nebyl oprávněným uživatelem a že učiní veškerá možná opatření k tomu, aby na informačních technologiích Objednatele nebylo jeho zaměstnanci nebo třetími osobami instalováno žádné programové vybavení, k němuž nebude mít Objednatel příslušná licenční práva.
9. V případě, že Objednatel poruší některé z povinností uvedených v tomto článku, není Zhotovitel vázán termíny Plnění uvedenými ve smlouvě. Zhotovitel v takovém případě upozorní písemně nebo elektronicky odpovědného pracovníka Objednatele na toto porušení tím, že uvedené upozornění bude obsahovat přesné vymezení porušení povinností a navrhované posunutí termínů Plnění prováděných Zhotovitelem v návaznosti na součinnost poskytovanou Objednatelem. Po odsouhlasení nových termínů oběma stranami se tyto nové termíny stávají pro obě strany závaznými a jejich případné porušení má stejné důsledky jako porušení termínů původních. V případě každého takového prodloužení doby realizace předmětu smlouvy je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli mimo sjednanou cenu rovněž své náklady, které mu v důsledku takového prodloužení prokazatelně vzniknou.
10. V případě, kdy je dle této smlouvy nutná součinnost Objednatele, určí Zhotovitel Objednateli přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta mamě, náleží Zhotoviteli právo odstoupit do smlouvy, upozornil-li Zhotovitel Objednatele předem, že v případě neposkytnutí součinnosti má Zhotovitel právo odstoupit ve stanovené lhůtě od Smlouvy a pokud Objednatele upozornil, že v případě neposkytnutí součinnosti ve stanovené lhůtě odstoupí, je Zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit podle čl. XIII. odst. 1 písm. b) této smlouvy.
11. Objednatel není oprávněn výsledkem činnosti Zhotovitele dle této smlouvy poskytnout k užití třetí osobě bez výslovného písemného předchozího souhlasu Zhotovitele, a to ani po ukončení spolupráce dle této smlouvy.

XI. Vady díla

1. Zhotovitel odpovídá za kvalitu Plnění dle smlouvy a poskytuje na veškeré Plnění dle této Smlouvy záruční dobu v délce 12 (dvanáct) měsíců.
2. V případě závažné nespokojenosti s poskytovanými službami je Objednatel povinen písemně informovat zástupce Zhotovitele. Nepodaří-li se vyřešit důvod nespokojenosti do konce následujícího účtovacího období ode dne písemného nahlášení zástupci Zhotovitele, má Objednatel právo odstoupit od této smlouvy s tím, že Zhotovitel nebude vymáhat cenu Plnění dle této smlouvy od data doručení písemného nahlášení závažné nespokojenosti, až do dne doručení rozhodnutí o odstoupení od této smlouvy Zhotoviteli.
3. Zhotovitel odpovídá za porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví jiných osob, kterého se vědomě dopustí při Plnění smlouvy.
4. Na zařízení a jiné dodávky dodané v rámci i nad rámec smlouvy (hardware, software) může Zhotovitel poskytnout záruku delší než 12 měsíců, což bude specifikováno v záručním listě, či na prodejním či předávacím dokladu k tomuto Plnění.
5. Odpovědnost za vady se nevztahuje na vady Díla vzniklé z důvodů na straně Objednatele nebo v důsledku činnosti třetí osoby, která se nedala předpovídat a které Zhotovitel nemohl ani při vynaložení veškeré řádné péče zabránit; Smluvní strany pro vyloučení pochybností uvádějí, že

takovou činností třetí osoby se rozumí zejména infekce takovým počítačovým virem, který je schopen prorazit standardně prodávané antivirové programy a ostatní standardní bezpečnostní řešení.

6. Na veškeré služby poskytované v rámci smlouvy poskytuje Zhotovitel záruku po dobu trvání této smlouvy.
7. Dílo se považuje za předané, je-li dokončeno a Zhotovitel umožní Objednateli jeho užití.
8. Zhotovitel odpovídá za vady díla, které existují v době předání díla Objednateli. Objednatel je povinen oznámit jakékoli vady předaného díla bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 12 (dvanácti) měsíců ode dne převzetí díla.
9. V případě, že Dílo bude vykazovat vady funkčnosti, je Objednatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat odstranění těchto vad. V takovém případě je Zhotovitel povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů od oznámení vady; není-li s ohledem k okolnostem možné vadu odstranit, je Zhotovitel povinen navrhnout konkrétní způsob řešení vedoucí k odstranění vady.

XII. Ochrana informací a dat

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné Plnění svých závazků a za tím účelem určit osoby odpovědné za zajištění součinnosti. Jakoukoliv námitku neposkytnutí řádné součinnosti či spolupůsobení dle smlouvy ze strany Objednatele je však Zhotovitel povinen bezodkladně u Objednatele písemně uplatnit.
2. Zhotovitel, Objednatel, příp. autor/autoři díla, tak i jejich právní nástupci, jsou povinni zachovávat mlčenlivost, s výjimkou případů, kdy to vylučují obecně závazné právní předpisy, vůči třetím osobám o všech skutečnostech a informacích, které získají na základě či v souvislosti se smlouvou a které jsou označené jedním z nich jako důvěrné či které by mohly, byť jen ohrozit oprávněné zájmy či práva jednoho z nich. Závazek mlčenlivosti trvá až do doby jeho písemného zproštění druhou smluvní stranou bez ohledu na trvání či platnost smlouvy. Zhotovitel i Objednatel odpovídají za to, že zajistí řádné Plnění závazku mlčenlivosti dle tohoto odstavce smlouvy třetími osobami, které se jakýmkoli způsobem účastnily/podílely na zhotovení či předání díla, tj. včetně zaměstnanců obou smluvních stran.
3. Za důvěrné informace podle odst. 2 tohoto článku smlouvy se považují také všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu nebo jinou újmu.
4. Zhotovitel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle smlouvy, nevyužije ani pro sebe, ani je neposkytne třetím osobám a nebude z nich, ani na základě nich, zpracovávat žádné další produkty.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené Zhotovitelem v souladu se smlouvou mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. Pokud se tak stane, je Zhotovitel povinen tuto

skutečnost neprodleně písemně (doporučeným dopisem či dopisem doručeným osobně) sdělit Objednateli i s přesnou a nezaměnitelnou specifikací autorského díla. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít ke dni předání autorského díla písemnou licenční smlouvou, upravující práva a povinnosti obou smluvních stran spojené s užíváním tohoto díla.

XIII. Způsob ukončení smlouvy

1. Smlouva může být ukončena:
 - a) písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
 - b) písemným odstoupením ze strany Zhotovitele dle článku IX. odst. 3 a článku X. odst. 10 této smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením druhé Smluvní straně, nestanoví-li zákon jinak.
 - c) písemným odstoupením ze strany Objednatele dle článku XI. odst. 2 této smlouvy této smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením druhé Smluvní straně, nestanoví-li zákon jinak.
 - d) vzájemnou dohodou smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou povinny ke dni ukončení účinnosti této smlouvy vypořádat všechny smluvní závazky vyplývající z této smlouvy.

XIV. Řešení sporů

1. Toto ustanovení se zásadně vztahuje na řešení veškerých sporů vyplývajících ze vzniku, výkladu, realizace a ukončení této smlouvy, jakož i na veškeré vztahy s těmito spory bezprostředně souvisejícími (dále jen „spory“).
2. Strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Případné změny smlouvy mohou být provedeny pouze písemně, a to číslovaným dodatkem smlouvy podepsaným smluvními stranami, nikoliv ovšem prostřednictvím elektronických zpráv bez zaručeného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
2. Veškerá závazná komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat písemnou nebo jinak prokazatelnou formou, a to v listinné nebo elektronické podobě.
3. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení takovým platným či účinným ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této Smlouvy obdobně podle ustanovení § 576 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

5. Odpověď strany této Smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.
6. Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1. 2. 2019.
8. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
9. Smluvní strany prohlašují, že si návrh této Smlouvy pozorně a pečlivě přečetly, že dobře rozumí jeho obsahu a že ten odpovídá jejich skutečné vůli, na důkaz čehož připojují své podpisy.

XVI. Přílohy smlouvy:

1. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)
2. Smlouva o zpracování osobních údajů

Místo a datum podpisu zástupce zhotovitele:
V Praze dne 13. 2. 2019

Podpis zástupce Zhotovitele

Místo a datum podpisu zástupce objednatele:
V Luštěnicích dne 13. 2. 2019

Podpis zástupce Objednavatele