

# Smlouva o poskytování IT služeb č. ESA-2019

Číslo smlouvy objednatele: SML/0082/2019

## 1. Smluvní strany

Dům zahraniční spolupráce

Sídlo: Na Poříčí 1035/4, 110 00 Nové Město

Jednající: Ing. Dana Petrova

Bankovní spojení: ČNB číslo účtu: xxx

IČ: 61386839 DIČ: CZ61386839

dále jen Objednatel na straně jedné

CES EA s.r.o.

Sídlo: Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava

Jednající: Ing. Jaromír Babinec, jednatel

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. číslo účtu xxx

IČ: 08028656 DIČ: CZ08028656

spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 78102

dále jen Zhotovitel na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 Občanského zákoníku tuto Smlouvu.

## 2. Všeobecné obchodní podmínky

- 2.1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 2.2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.

## 3. Definice pojmů

- 3.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.
  - 3.1.1. **BE (Best Effort)** – hodnota parametru F (Doba ukončení) znamenající, že Zhotovitel provede požadavek bez zbytečného odkladu.
  - 3.1.2. **Doba odezvy** (Response time – R) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do odeslání zpětné vazby objednateli o zaevidování Požadavku. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
  - 3.1.3. **Doba ukončení** (Fix time – F) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku na Servisní službu po její úspěšné provedení, respektive vyřízení požadavku. Do Doby ukončení se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
  - 3.1.4. **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty.
  - 3.1.5. **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

    - žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
    - žádost o poskytnutí konzultace
    - žádost o provedení Změny

Požadavek může:

- být zadán Objednatelem jako jednorázový
  - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
  - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- 3.1.6. **Prvek IT** – Platforma Microsoft SharePoint 2016 Server včetně doplňku Nintex workflow a na nich provozované aplikace.
- 3.1.7. **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- 3.1.8. **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.
- 3.1.9. **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.
- 3.1.10. **Standardní podpora** – etapa poskytování Služeb, která následuje bezprostředně po ukončení Přejícného období. Během této etapy jsou Služby prováděny v plném rozsahu podle SLA.
- 3.1.11. **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.
- 3.1.12. **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- 3.1.13. **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například profylaxe.

## 4. Předmět Plnění

- 4.1. Předmětem Plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat následující typy Služeb:
- 4.1.1. Podpora platformy Microsoft SharePoint 2016 Server včetně doplňku Nintex workflow a na nich provozovaných aplikací.
- 4.2. Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.3. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č.3. této Smlouvy.
- 4.4. Poskytování Služeb dle bodu Předmětem Plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele bude probíhat v následujících etapách
- 4.4.1. Od data podpisu smlouvy probíhá etapa: Standardní podpora.
- 4.5. Zhotovitel se zavazuje vypracovat Report (formát PDF) po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.

## 5. Termíny Plnění

- 5.1. SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 2
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku Předmět Plnění této Smlouvy bude Zhotovitel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři.
- 5.2.1. Servisní kalendář je definován takto:  
Pracovní dny: 9.00 – 17.00 hod

## 6. Cena Plnění

- 6.1. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 6.2. Za poskytování Služeb – Standardní podpora, specifikovaných v článku Předmět Plnění této Smlouvy resp. v Příloze č.2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši 16 250 Kč bez DPH za měsíc, od data uzavření smlouvy, a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb.
- V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem, bude práce vykonávaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele oceněna částkou dle sazby uvedené v Příloze č.4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek v Příloze č.4, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
- 6.3. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.
- 6.4. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č.4 této Smlouvy.
- 6.5. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 6.6. V případě, že během Přejídného období vyplyne potřeba změny rozsahu nebo způsobu poskytovaných Služeb, Zhotovitel vypracuje návrh dodatku k této Smlouvě, zohledňující tuto změnu. Po podpisu oběma smluvními stranami se dodatek stává nedílnou součástí této Smlouvy.
- 6.7. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

## 7. Platební podmínky

### 7.1. Splatnost faktur

- 7.1.1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 30 dnů od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku.
- V případě, že faktura vystavená zhotovitelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit zhotoviteli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
- 7.1.2. Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele.

- 7.2. Zhotovitel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých Služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Zhotovitel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

- 7.3. Faktury musí být předávány nebo zasilány následovně:  
elektronickou poštou na adresu [fakturace@dzs.cz](mailto:fakturace@dzs.cz).

## 8. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

### 8.1. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

- 8.1.1. Kontaktní osoba Zhotovitele:  
Účel - provozní, finanční, záležitosti  
Jméno, Příjmení: xxx  
e-mail: xxx  
mobil: +420 xxx  
adresa: CES EA s.r.o., Hornoplní 3322/34, 702 00, Ostrava
- 8.1.2. Kontaktní osoba Objednatele:  
Účel - provozní, finanční, záležitosti  
Jméno, Příjmení: xxx  
e-mail: xxx  
Mobil: +420 xxx  
adresa: Na Poříčí 1035/4, 110 00 Nové Město
- 8.1.3. Kontakt pro zadávání Požadavků  
e-mail: [support.esa@cleverlance.com](mailto:support.esa@cleverlance.com)  
[Servis](#) desk portál Zhotovitele

### 8.2. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

- 8.2.1. Oprávněné osoby Zhotovitele:  
Jméno, Příjmení: xxx  
e-mail: xxx  
Mobil: +420 xxx  
adresa: CES EA s.r.o., Hornoplní 3322/34 702 00 Ostrava
- 8.2.2. Oprávněné osoby Objednatele:  
Jméno, Příjmení: xxx  
e-mail: xxx  
mobil: +420 xxx  
adresa: Na Poříčí 1035/4, 110 00 Nové Město

### 8.3. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

- 8.3.1. Odpovědné osoby Zhotovitele:  
Jméno, Příjmení: xxx  
e-mail: xxx

Mobil: +420 xxx  
adresa: CES EA s.r.o., Hornoplní 3322/34 702 00 Ostrava

- 8.3.2. Odpovědné osoby Objednatele:  
Účel - provozní, finanční, záležitosti  
Jméno, Příjmení: xxx  
e-mail: xxx  
Mobil: +420 xxx  
adresa: Na Poříčí 1035/4, 110 00 Nové Město

- 8.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 8.5. V případě pochybností se oznámení považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 8.6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

## 9. Místo Plnění

### 9.1. Místo Plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy je:  
adresa sídla Objednatele: Dům zahraniční spolupráce, Na Poříčí 1035/4, 110 00 Nové Město,  
Česká republika

## 10. Způsob Plnění

- 10.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:  
Primárně prostřednictvím Konzultanta Zhotovitele vzdáleně  
Prostřednictvím elektronické pošty  
Případně prostřednictvím telefonické konzultace

Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č.2 této Smlouvy.

- 10.2. Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

## 11. Změnové řízení

- 11.1. Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 11.2. Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran.

## 12. Práva a povinnosti smluvních stran

### 12.1. Součinnost smluvních stran

Pro zajištění řádné realizace Díla požaduje Zhotovitel na Objednateli zejména následující součinnost:

- 12.1.1. Přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků

- 12.1.2. Určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.
- 12.1.3. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.
- 12.1.4. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

12.2. Práva a povinnosti Zhotovitele:

- 12.2.1. Zhotovitel svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek.
- 12.2.2. Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
- 12.2.3. Zhotovitel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.
- 12.2.4. Zhotovitel je povinen v průběhu realizace Projektu předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.
- 12.2.5. Zhotovitel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů dodaných v rámci Plnění dle čl. 4 odst. Předmětem Plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele této Smlouvyv případě, že pravidla stanovená výrobcem takovou součinnost vyžadují, nebo tuto podporu aktuální situace vyžaduje.

12.3. Práva a povinnosti Objednatele:

- 12.3.1. V případě Monitorování a Vzdálené správy je Objednatelem zajištěn Vzdálený přístup Zhotovitele k Prvkům IT.
- 12.3.2. Objednatel předává Zhotoviteli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
- 12.3.3. Objednatel svolává ve spolupráci se Zhotovitelem schůzky k řešení sporných otázek.
- 12.3.4. Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu Plnění na požádání Zhotovitele. Nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast Odpovědných osob Objednatele.
- 12.3.5. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
- 12.3.6. Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Zhotovitele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

1.1. Souhlas smluvních stran

Smluvní strany souhlasí s užitím rámcových údajů o plnění poskytnutém dle této smlouvy jako referenčních údajů pro osvědčení Objednatele o poskytnuté službě nebo prohlášení Zhotovitele o poskytnuté službě. Jako veřejné referenční údaje nemohou být použity údaje, na něž se vztahuje stranami sjednaný, zveřejnění omezující, režim, např. údaje o obchodním tajemství nebo závazky některé smluvní strany plynoucí z platné NDA smlouvy.

### **13. Odpovědnost za škodu**

- 13.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 13.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 13.3. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy.
- 13.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje. u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Zhotovitele.
- 13.5. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 13.6. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.
- 13.7. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

### **14. Záruka**

- 14.1. Na poskytované Služby poskytuje Zhotovitel záruku v délce 24 měsíců.

### **15. Prodlení, sankce**

- 15.1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
  - 15.1.1. Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. Termíny Plnění této Smlouvy o více než tři (3) Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné účelně vynaložené náklady na straně Zhotovitele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.
  - 15.1.2. Nebude-li záloha nebo faktura dle ustanovení čl. 7 odst. Splatnost faktur této Smlouvy Objednatelem uhrazena ve stanoveném termínu splatnosti a potom ani do pěti (5) Pracovních dnů po písemném upozornění Zhotovitelem, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu příslušné dodávky předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu prodlení platby, tj. o dobu od stanoveného termínu splatnosti do data připsání částky na účet Zhotovitele, i když k přerušení prací nedojde. V tomto případě uhradí Objednatel Zhotoviteli prokazatelné účelně vynaložené náklady, které vznikly v důsledku tohoto přerušení.

- 15.1.3. V případě opoždění Plnění Objednatele v rámci součinnosti, způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (ustanovení § 2913 odst.2 občanského zákoníku) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Objednatel je však povinen Zhotovitele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny Plnění o dobu opoždění.
- 15.2. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:
- 15.2.1. Zhotovitel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zhotovitele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. Termíny Plnění této Smlouvy o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Zhotovitelem.
- 15.3. Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
- 15.4. V případě, že Zhotovitel je v prodlení s poskytnutím Plnění dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z roční ceny Plnění bez DPH, ohledně něhož je Zhotovitel v prodlení, a to za každý den prodlení, pokud nebude dohodnuto jinak.

## 16. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 16.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem 1. 7. 2019.
- 16.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 12ti měsíců. Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 16.3. Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
- 16.4. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této Smlouvy Třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.
- 16.5. Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 16.6. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 16.6.1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. Platební podmínky této Smlouvy déle než 60 dnů.
- 16.6.2. Zhotovitel je ve zpoždění v Plnění dle čl. Předmět Plnění této Smlouvy déle než 60 dnů.
- 16.7. Smluvní strana může od této smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 16.8. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu odměny ve smyslu
- 16.9. lánku Cena Plnění této Smlouvy za předmět Plnění realizovaný do konce běhu výpovědní lhůty.
- 16.10. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
- 16.10.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
- 16.10.2. druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
- 16.10.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

## 17. Řešení sporů

- 17.1. Jakýkoli právní postup, nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto smlouvou, bude zahájen a veden u příslušného soudu České republiky s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné okresní soudy místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 9 a pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné krajské soudy místní příslušnost Městského soudu v Praze.

## 18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří Přílohu č.1 této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 18.2. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 18.3. Smlouva je vyhotovena elektronicky, po připojení elektronických podpisů bude mít každá smluvní strana v držení digitální originál.
- 18.4. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 18.5. Zhotovitel podpisem této smlouvy výslovně souhlasí s uveřejněním celého znění této smlouvy, a to s ohledem na zákonnou povinnost uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv. Pro případ pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství, utajované informace, či další údaje znemožňující její uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
- 18.6. Smluvní strany se dohodly, že splnění zákonné povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel, přičemž v případě jeho prodlení s uveřejněním smlouvy zajistí tuto povinnost nejdéle do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy Zhotovitel.
- 18.7. Zhotovitel bere na vědomí, že osobní údaje specifikované v této smlouvě jsou ze strany Objednatele zpracovávány v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, což je ze strany Objednatele specifikováno v dokumentech Zásady zpracování osobních údajů a Oznámení o zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách Objednatele ([www.dzs.cz](http://www.dzs.cz)).
- 18.8. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od této smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této smlouvy neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze
- 18.9. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:  
Příloha č.1 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb  
Příloha č.2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů  
Příloha č.3 – Seznam Prvků IT  
Příloha č.4 – Ceník Služeb
- 18.10. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují elektronické podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

---

Za Objednatele  
Ing. Dana Petrova, ředitelka

---

Za Zhotovitele  
Ing. Jaromír Babinec, jednatel

## Přílohy

### Příloha č.1 – Všeobecné obchodní podmínky CES EA s.r.o. pro poskytování služeb

#### 1. Právní subjektivita CES EA s.r.o.

- 1.1. CES EA s.r.o. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
- 1.2. CES EA s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 78102.
- 1.3. Sídlo CES EA s.r.o. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolní 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolní 3322/34, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČO) CES EA s.r.o. je: 08028656
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) CES EA s.r.o., je: CZ08028656

#### 2. Definice pojmů

- 2.1. **Akceptace** - právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dílčích smluv.
- 2.2. **Akceptační kritéria** - seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. **Dopravné** - zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, ztrátu času na tě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.
- 2.4. **Důvěrné informace** - jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. **Integrace** - je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. **Instalace** - souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
- 2.7. **Implementace** - je pro, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení Informačního systému pomocí zakázkového vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, vyškolení Koncových uživatelů apod.
- 2.8. **Informační systém** - (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
- 2.9. **Koncový uživatel** - je pracovník Objednatele, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
- 2.10. **Kontaktní osoba Objednatele** - je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.
- 2.11. **Metrika** - měřitelný parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** - je pro zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** - je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodleně** - bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** - je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** - je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
- 2.17. **Odpovědné osoby** - jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.18. **Okolnost vylučující odpovědnost** - je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** - jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

- 2.20. **Osoby v koncernu** - jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncern (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** - provoz Objednatele za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
- 2.22. **Plán projektu** - základní dokument, popisující základní parametry Projektů a zásady pro řízení a organizaci Projektů.
- 2.23. **Plnění** - je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
- 2.24. **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatele** - zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověří plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitele** - zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověří plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** - jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** - je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** - písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** - písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** - HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
- 2.32. **Předání** - úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přijímá.
- 2.33. **Servis Desk** - je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** - doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
- 2.35. **Servisní služba** - služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému
- 2.36. **Služby** - jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
- 2.37. **Služby podpory** - jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** - představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílitelnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy
- ⌚ Obsah a rozsah Plnění
  - ⌚ Harmonogram Plnění
  - ⌚ Vymezení smluvních rizik - sankce
  - ⌚ Pokuty, penále
  - ⌚ Omezení škod
  - ⌚ Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
  - ⌚ Akceptační procedury
  - ⌚ Popis řízení změn a další...
- 2.39. **Software** (Programové vybavení) - počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** - Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** - je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
- 2.42. **Úroveň Služeb podpory** - je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** - je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** - je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.
3. **Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek**
- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.
4. **Plnění**
- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.

- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

### 5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

### 6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může být cena Plnění spočívajícího ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.
- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

### 7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatele, přechází na Objednatele dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
  - 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,
  - 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
  - 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v témž rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku Chyba: zdroj odkazu nenalezen. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku Chyba: zdroj odkazu nenalezen. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.

- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku **Chyba: zdroj odkazu nenalezen**, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nehmotný statek, který je způsobilý jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Výpovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení výpovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem **Chyba: zdroj odkazu nenalezen**. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel, je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutím výpovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele dnem jejich Předání.
- 8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady**
- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamení zjištěných Vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
- 8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou Vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
- 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.
- 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinností Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
- 8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.
- 9. Omezení záruky**
- 9.1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
- 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
- 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatele, ve kterém je dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
- 9.1.7. vlivem počítačových virů,
- 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
- 9.1.9. opotřebením zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
- 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
- 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
- 9.3.1. školení Objednatele,
- 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
- 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
- 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.
- 10. Komunikace smluvních stran**
- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.

10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:

- 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,
  - 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
- 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
  - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
  - 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
- 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
- 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
  - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
  - 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

## 11. Pro Akceptace

- 11.1. Akceptaci Plnění nebo dílčího Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
- 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
  - 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
  - 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno - v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pěti) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

## 12. Ochrana Důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
- 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
  - 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrně předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
- 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
  - 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;
  - 12.5.3. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
    - 12.5.3.1. předkládající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
    - 12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.

## 13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

#### 14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

#### 15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek Chyba: zdroj odkazu nenalezen.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek Chyba: zdroj odkazu nenalezen.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

#### 16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. Chyba: zdroj odkazu nenalezen pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstranila.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení čl. Chyba: zdroj odkazu nenalezen pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku Chyba: zdroj odkazu nenalezen., Chyba: zdroj odkazu nenalezen., Chyba: zdroj odkazu nenalezen.

#### 17. Compliance smluvní doložka

Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- 17.1. že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
- 17.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- 17.3. že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- 17.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

**18. Závěrečná ustanovení**

- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 18.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 18.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 18.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

## **Příloha č.2 – Obsah Služby: Podpora platformy Microsoft SharePoint 2016 Server včetně doplňku Nintex workflow a na nich provozovaných aplikací**

### **Rezervovaná kapacita v hod. / měsíc**

Definice Služby

Kapacita specialistů Společnosti CES EA. V rámci rezervované kapacity budou vykonávány tyto činnosti: Řešení Požadavků, Konzultace, Rozvojové služby.

Parametry Služby

Služba je poskytována primárně prostřednictvím vzdáleného přístupu, elektronické pošty, nebo případně telefonicky.

Metriky Služeb pro Rezervovanou kapacitu

Metriky služeb jsou definované pro období: Standardní podpora

**Příjem incidentu** (Response time – R):

1. Incident kategorie A: do 4 hodin
2. Incident kategorie B: do 8 hodin
3. Incident kategorie C: do 16 hodin

**Vyřešení incidentu** (Fix Repair time – F):

4. Incident kategorie A: Best Effort
5. Incident kategorie B: Best Effort
6. Incident kategorie C: Best Effort

Zhotovitel informuje objednatele o zaevidování Požadavku do doby definované parametrem R (response time).

Zhotovitel ukončí opravu do doby definované parametrem F (fix time).

Předpoklady poskytování služby

Objednatel komunikuje a poskytuje řádnou součinnost.

Bezplatné zhotovení vzdáleného připojení Objednatel pro Zhotovitele včetně přidělení požadovaných uživatelských oprávnění.

Požadavek může být vyřešen obnovením řešením ze zálohy.

### **Reporting**

Definice Služby

Zhotovitel zpracuje na měsíční bázi report vykonaných činností za období předchozího měsíce (formát xlsx), který předloží Objednateli ke schválení.

Parametry Služby

Služba je poskytována vzdáleně z místa Zhotovitele. Report je Objednateli doručen prostřednictvím elektronické pošty.

### **Evidence a administrace požadavků (10) / měsíc**

Definice Služby

Zhotovitel zřídí Objednateli přístup do Servisního portálu Zhotovitele, kam objednatel může zadávat Požadavky v rozsahu 10 Požadavků za měsíc a sledovat jejich stav.

Parametry Služby:

Služba je poskytována vzdáleně z místa Zhotovitele

### **Profylaxe / měsíc**

Definice Služby

Zhotovitel provádí pravidelné kontroly supportovaného prostředí vedoucí k předcházení problémů. Součástí služby je podávání doporučení ohledně instalace pravidelných aktualizací (SharePoint server / Windows

server) a nastavení správného zálohovacího mechanismu. Zhotovitel provádí instalaci aktualizací na úrovni operačního systému a SharePoint serveru. Dodání, či instalace zálohovacího mechanismu není součástí služby. V rámci služby bude dohlíženo na řádné nastavení zálohování, přičemž za udržování záloh je zodpovědný Objednatel.

Parametry Služby:

Služba je poskytována vzdáleně z místa Zhotovitele.

## Rozsah Služeb zahrnutých v paušální odměně

V paušální odměně za Standardní podporu jsou zahrnuty Služby v následujícím rozsahu:

- 🕒 Evidence a administrace požadavků v Ks / měsíc: 10
- 🕒 Profylaxe / měsíc (počet kontrol): 1
- 🕒 Rezervovaná kapacita v hod. / měsíc: 4
- 🕒 Reporting v Ks / měsíc: 1

## Příloha č.3 – Seznam Prvků IT

Seznam Prvků IT

Položky	Poznámka
Platforma SharePoint server 2016 včetně doplňku Nintex	
Aplikace dodávané na platformách SharePoint server 2016 a Nintex	

## Příloha č.4 – Ceník Služeb

### Standardní podpora

Servisní program	Rozsah	Cena bez DPH
<b>Úroveň služby HelpDesk</b>	<b>Rozsah služby 5 x 8 (09:00 – 17:00)</b>	
<b>Evidence a administrace požadavků (10) / měsíc (servisní portál)</b>		3,500 Kč
Cena za evidenci požadavků nad rámec paušálu		200 Kč
<b>Profylaxe / měsíc</b>	1	6,200 Kč
<b>Rezervovaná kapacita specialistů v hod. / měsíc</b> <i>Maximální počet nevyčerpaných hodin, které je možné převést do následujícího kvartálního období, nesmí překročit více než 50% z rezervované kapacity</i>	4	6,200 Kč
<b>Reporting (zpracování kontrolního reportu / měsíc)</b>	1	350 Kč
<b>Alokace PM na kontrolní projektové schůzky hod./měsíc</b>	0	0 Kč
Příplatek za práce provedené mimo standardní pracovní dobu (tj. mimo čas 9-17 v pracovní dny)		+50% k ceně práce v běžnou prac dobu *
Příplatek za práce provedené o víkendech a svátcích		+100% k ceně práce v běžnou prac dobu *
<b>Paušální poplatek Servisní program / měsíc</b>		<b>16,250 Kč</b>
<b>Platby nad rámec paušálního poplatku</b>		
Dodatečná kapacita na řešení incidentů (Kč/hod.)		1,550 Kč
<b>Rozvojové požadavky</b>		

<b>* Příklad výpočtu hodinové sazby</b>	<b>Sazba v rámci rezervované kapacity</b>	<b>Sazba nad rámec rezervované kapacity</b>
Práce v běžnou pracovní dobu 9:00-17:00 v pracovní dny/hod.	1,550 Kč	1,550 Kč
Práce mimo běžnou pracovní dobu 17:01-8:59 v pracovní dny/hod.	2,325 Kč	2,325 Kč
Práce o víkendech a svátcích/hod.	3,100 Kč	3,100 Kč

<b>Kategorie</b>	<b>Příjem Incidentu a zahájení řešení (max. v hodinách)</b>	<b>Fix repair time (maximální doba v hodinách)</b>
Incident kategorie A	4	Best Effort
Incident kategorie B	8	Best Effort
Incident kategorie C	16	Best Effort