



DĚKUJEME ZA ZASLÁNÍ  
PODEPSANÉHO  
DOKUMENTU  
ZPĚT

## Smlouva o technické podpoře serverové infrastruktury

Evidenční číslo objednatele: 048141

Poskytovatel: GC System a.s.  
sídlo/místo podnikání: Špitálka 113/41, Trnitá, 602 00 Brno  
IČO: 64509826  
DIČ: CZ64509826  
č. účtu: 7223040247/0100  
spisová značka: B 1927 vedená u Krajského soudu v Brně  
zastoupená: Ing. Libor Dvořáček, předseda představenstva

na straně jedné jako „Poskytovatel“

a

Objednatel: ČEPRO a.s.  
se sídlem: Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7  
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“.

Poskytovatel a objednatel jsou společně nazýváni též jako „smluvní strany“.

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají Poskytovatel a objednatel (dále též „smluvní strany“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o technické podpoře serverové infrastruktury (dále jen „smlouva“).

## 1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této smlouvy je stanovit podmínky a pravidla poskytování služeb Poskytovatele, potřebných pro řádný provoz, užívání, modifikace a rozvoj serverové infrastruktury.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat komplexní technickou podporu serverové a SAN infrastruktury objednatele stanové v pododstavci 2.1.1 včetně správy, rozvoje a řešení událostí, incidentů a havárií v rozsahu pododstavce 2.1.2 (dále souhrnně také jen „služby“). Poskytovatel je povinen plnit závazky z této smlouvy řádně a včas dle podmínek stanovených touto smlouvou, zadávací dokumentací a jejími nedílnými součástmi a je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu smlouvy prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí, dále se smluvně zavazuje zajistit na své náklady i případné nutné eskalace, komunikace nebo pracovníky výrobce technologií po celou dobu platnosti smlouvy.

Poskytovatel bude dále při plnění předmětu smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky objednatele. Jednotlivé činnosti budou Poskytovatelem prováděny v úzké součinnosti s objednatelem a dle standardů objednatele a/nebo dle pravidel obvyklých v tomto oboru (tzv. „Best practice“).

### 2.1.1. Katalog aktiv, jež představuje vymezení serverové a SAN infrastruktury:

- a) Fyzické servery IBM Power System na platformě IBM Power,
- b) fyzické servery DELL, IBM/Lenovo (vč. BladeCenter) a hp na platformě Intel,
- c) fyzické a virtuální servery a stanice s operačním systémem Windows,
- d) fyzické a virtuální servery servery s operačním systémem Linux a AIX,
- e) systémy pro ukládání dat (SAN a NAS),
- f) systémy pro zálohování na technologii IBM Spectrum Protect, VMware Data Protection a Veeam Backup,
- g) systémy pro virtualizaci VMware a IBM PowerVM,
- h) služby elektronické pošty, poštovní server na technologii Microsoft Exchange,
- i) služby Active Directory, certifikační autorita, DNS a DHCP,
- j) databázové servery na technologii Microsoft SQL.

### 2.1.2. Katalog služeb, jež představuje základní vymezení poskytovaných služeb:

- a) Provoz hot-line a havarijní pohotovost
- b) provoz a správa infrastruktury,
- c) profylaxe,
- d) řešení havarijních stavů,
- e) řešení událostí, incidentů a poruch,
- f) řešení požadavků.

- 2.2. Rozsah jednotlivých činností tvořících služby je dále specifikován níže:

#### 2.2.1. Provoz hot-line a havarijní pohotovost

Službou hot-line se rozumí dostupnost určené telefonní linky Poskytovatele, kontrola Helpdesku objednatele a dostupnost určené e-mailové adresy Poskytovatele, vše sloužící pro hlášení havarijních stavů, poruch událostí a incidentů a dále také pro zadávání požadavků. U požadavků se předpokládá zejména konzultace specifických případů vztahující se k činnosti systémů Objednatele, kdy Objednatel přímo prostřednictvím hot-line služby získá odpovědi, či v případě neschopnosti na dotazy Objednatele odpovědět Poskytovatel zajistí konzultaci s určeným specialistou na dané aktivum, v tomto případě požaduje objednatel dostupnost v režimu 5×12 (tj. v pracovní dny od 7.00 do 19.00).

Služba hot-line může být též využita pro odstraňování havarijních stavů Poskytovatelem, pro odpovědi na krátké specifické telefonické dotazy objednatele, které rozhodnou, zda se jedná o situaci definovanou jako havarijní stav dle pododstavce 2.2.4 „Řešení havarijních stavů“, v tomto případě požaduje objednatel dostupnost telefonní linky v režimu 24×7 (tj. 24 hodin, 7 dní v týdnu vč. víkendů, svátků a dnů pracovního volna).

Hot-line linka a Helpdesk jsou dostupné na:

hot-line	
Helpdesk objednatele	

Havarijní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel je nepřetržitě povinen být připraven na řešení havarijních stavů a v určené době dle této smlouvy je povinen zajistit svými zaměstnanci potřebné práce pro odstranění havarijního stavu.

Odměna za veškeré uvedené práce je součástí ceny měsíčního paušálu služby, kromě prací odvedených při řešení havárie viz čl. 2.2.4 Řešení havarijních stavů, za tyto práce přísluší Poskytovateli odměna ve výši odpracovaných hodin dle schváleného výkazu podle odstavce 6.2.

### 2.2.2. Provoz a správa infrastruktury

Provozem a správou infrastruktury se rozumí služba rutinního provozu a administrace systémů uvedených v pododstavci 2.1.1 „Katalog aktiv“ této smlouvy (dále též jen „systémy Objednatele“).

Náplní této činnosti je zejména:

- Písemný měsíční odhad plánovaných prací ke schválení,
- zajištění požadované dostupnosti systémů Objednatele minimálně 97 %,
- rutinní administrace systémů Objednatele k dosažení požadované dostupnosti,
- dokumentace systémů Objednatele (v rozsahu 1 MD měsíčně),
- Součinnost při předání podle odstavce 2.8 smlouvy
- monitoring systémů Objednatele.

Lhůta pro odevzdání měsíčního odhadu plánovaných prací ke schválení je vždy do 5. pracovního dne měsíce. Písemný měsíční odhad plánovaných prací bude zasílán na emailovou adresu objednatele: [redacted] a bude obsahovat alespoň následující údaje:

- systém Objednatele, kterého se práce týkají;
- stručný popis plánovaných prací
- informaci o druhu činnosti prováděných v rámci plánovaných prací (profylaxe, záplatování, odstranění chyby apod.)
- možná rizika spojená s plánovanými pracemi (odstávky, restarty apod.)
- jméno odpovědného specialisty, který bude plánované práce provádět
- odhad pracnosti jednotlivých plánovaných prací

Odměna za veškeré činnosti spočívající v provozu a správě infrastruktury je obsažena v ceně příslušného měsíčního paušálu za služby.

Dostup systémů Objednatele bude vypočtena způsobem stanoveným v Příloze č. 1 této smlouvy.

### 2.2.3. Profylaxe

Profylaxí (profylaktickými pracemi) se rozumí preventivní údržba a kontrola systémů Objednatele pro zabezpečení jejich spolehlivého a nepřerušného chodu. Poskytovatel se zavazuje provádět preventivní údržbu a kontrolu systémů Objednatele v nutném rozsahu a četnosti, tak aby zajistil domluvenou nebo lepší úroveň služby a/nebo dostupnost systémů Objednatele, prostřednictvím zaměstnance poskytovatele určeného pro danou roli dle tabulky v odstavci 2.11.

Profylaxe však musí být provedena min. 1x v každém kalendářním měsíci na každém systému Objednatele.

Náplní této činnosti je zejména:

- Revize chybových hlášení v uložisti logů, analýzu jejich příčin a vypracování návrhu řešení,

- b) revize zaplnění uložení logů, sledování trendů nárůstu velikosti a množství záznamů a v případě překročení hranice 10% (dle monitoringu systémů Objednatele prováděném Poskytovatelem) proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a popis návrhu řešení,
- c) revizi zaplnění uložení dočasných souborů, sledování trendů nárůstu velikosti a množství dočasných souborů a v případě překročení hranice 10% (dle monitoringu systémů Objednatele prováděném Poskytovatelem) proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a popis návrhu řešení,
- d) revizi chybových stavů naplánovaných úloh, doby běhu, úspěšnosti dokončení a sledování trendů doby běhu naplánovaných úloh a v případě překročení hranice 10% proti dlouhodobému průměru provedení analýzy příčin a přípravu návrhu řešení,
- e) revizi chybových stavů, provedení analýzy zdrojových příčin a přípravu/návrh řešení,
- f) revizi využívání systémových zdrojů (např. CPU, RAM, uložení atd.), sledování trendů nárůstu využívání systémových zdrojů a v případě překročení hranice 10% dle monitoringu systémů Objednatele prováděném Poskytovatelem) proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a popis návrhu řešení,
- g) identifikaci vydaných a nenainstalovaných záplat pro systémy Objednatele v rozsahu služby,
- h) registraci identifikovaných Incidentů v aplikaci Helpdesk objednatel,
  - i) revizi doby platnosti používaných certifikátů,
  - j) písemné návrhy/doporučení a informace pro zajištění optimálního, efektivního, správného a bezpečného chodu systémů Objednatele a jejich licencování,
  - k) soulad aktuálního stavu s dobrou praxí a licenčními podmínkami,
  - l) soulad aktuálního stavu s platnou dokumentací a případně její oprava.

Odměna za veškeré profylaktické práce je obsažena v ceně příslušného měsíčního paušálu za služby.

#### 2.2.4. Řešení havarijních stavů

Havarijním stavem se rozumí stav zamezující poskytování služeb a základních funkcí systémů Objednatele, kdy je ohrožena bezpečnost a integrita systémů Objednatele nebo obchodní aktivita objednatel (dále také jen „havárie“).

Náplní této činnosti je zejména:

- a) Přijetí hovoru zaměstnanců objednatel,
- b) lokalizace poruchy způsobující havárii a určení postupu k jejímu odstranění,
- c) návrh vhodného způsobu řešení,
- d) realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatel,
- e) udržování aktuálních záznamů o Havárii v aplikaci Helpdesk objednatel,
- f) aktualizace dokumentace.

Reakční doby na započetí prací jsou následující:

- do 1 hodiny pro „lokalizace poruchy způsobující havárii a určení postupu k jejímu odstranění“
- do 2 hodin pro „návrh vhodného způsobu řešení“
- do 5 hodin pro „realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatel“

a počítají se od vzniku (byla-li a/nebo měla-li být zjištěna Poskytovatelem) a/nebo nahlášení havárie (byla-li nahlášena objednatel). Jedná-li se o havárii, která měla být zjištěna Poskytovatelem, nemá následné ohlášení objednatel vliv na počátek reakční doby.

Lhůta pro odevzdání aktualizované dokumentace je do 5 pracovních dní od dokončení realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatel a jeho akceptace objednatel nebo dle písemné vzájemné dohody.

Pokud to vyžaduje kterákoliv ze smluvních stran nebo pokud to vyžaduje charakter poruchy, je poskytovatel povinen započít s odstraňováním havarijního stavu přímo na místě vzniku či projevu poruchy do 5 hodin od vzniku a/nebo nahlášení poruchy Objednatel Poskytovateli.

Za veškeré odvedené práce dle bodů b) až f) přísluší Poskytovateli odměna ve výši odpracovaných hodin dle schváleného výkazu podle odstavce 6.2.

### 2.2.5. Řešení událostí, incidentů a poruch

Řešením událostí, incidentů a poruch se rozumí služba spočívající v řešení událostí, incidentů a poruch v režimu 5×12 a v období 7.00–19.00 hod. zadaných formou hot-line dle pododstavce 2.2.1 „Provoz hot-line a havarijní pohotovost“. Samotná realizace prací může být po dohodě obou smluvních stran vykonána i mimo výše definované časové rozmezí.

Náplní této činnosti je zejména:

- a) Přijetí hlášené události, incidentu nebo poruchy od zaměstnanců objednatele,
- b) lokalizace příčiny události, incidentu a poruchy,
- c) návrh vhodného způsobu řešení,
- d) realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatelem,
- e) udržování aktuálních záznamů o události, incidentu nebo poruše v aplikaci Helpdesk objednatele,
- f) aktualizace dokumentace.

Reakční doba na přijetí, lokalizaci příčiny a návrh vhodného řešení události, incidentu a poruchy je

- 3 hodiny pro kategorii urgentní,
- 6 hodin pro kategorii normální
- a 12 hodin pro kategorii nízká

a počítá se pouze v stanoveném časovém rozmezí výše, realizace odsouhlaseného vhodného způsobu řešení proběhne neprodleně po odsouhlasení nejdéle však do 5 pracovních dnů nebo ve lhůtě stanovené na základě vzájemné písemné dohody.

Lhůta pro odevzdání aktualizované dokumentace je do 5 pracovních dní od dokončení realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatelem a jeho akceptace objednatelem nebo dle písemné vzájemné dohody.

Za veškeré práce přísluší Poskytovateli odměna ve výši odpracovaných hodin dle schváleného výkazu.

### 2.2.6. Řešení požadavků

Řešením požadavků se rozumí služba spočívající v řešení požadavků v režimu 5×12 a v období 7.00–19.00 hod. zadaných formou hot-line dle čl. 2.2.1. „Provoz hot-line a havarijní pohotovost“. Samotná realizace prací může být po dohodě obou stran vykonána i mimo výše definované časové rozmezí.

Náplní této činnosti je zejména:

- a) Přijetí požadavku od zaměstnanců Objednatele,
- b) základní analýza požadavku a stanovení odhadované doby realizace a harmonogramu realizace,
- c) návrh vhodného způsobu řešení včetně uvedení přesné doby a harmonogramu realizace a cenové nabídky pro provedení,
- d) realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatelem,
- e) udržování aktuálních záznamů k požadavku v aplikaci Helpdesk objednatele,
- f) aktualizace dokumentace.

Reakční doba na přijetí, základní analýzu a stanovení odhadované doby realizace a harmonogramu je

- 3 hodiny pro kategorii urgentní,
- 6 hodin pro kategorii normální
- a 12 hodin pro kategorii nízká

a počítá se pouze ve stanoveném časovém rozmezí výše (do 7.00-19.00), realizace odsouhlaseného vhodného způsobu řešení proběhne ve lhůtě stanovené na základě vzájemné písemné dohody.

Lhůta pro odevzdání aktualizované dokumentace je do 5 pracovních dní od dokončení realizace vhodného způsobu řešení odsouhlaseného objednatelem a jeho akceptace objednatelem nebo dle písemné vzájemné dohody.

Za veškeré práce přísluší Poskytovateli odměna ve výši odpracovaných hodin dle schváleného výkazu podle odstavce 6.2.

- 2.3. Poskytovatel je povinen dodat Objednateli ke každému změnovému řešení v systémech Objednatele řádnou technickou a uživatelskou dokumentaci (dále jen „dokumentace“), pokud k dané části v době realizace žádná dokumentace neexistuje, tak je Poskytovatel povinen vytvořit a předat dokumentaci skutečného stavu k danému celku v rozsahu odsouhlaseném Objednatelem. Na veškerou dokumentaci i její části má autorská práva (v rozsah a způsobem obdobně jako podle čl. 10 smlouvy) a je vlastníkem Objednatel.  
  
Dokumentací se rozumí mj. písemný popis, technické i procesní schéma nebo diagram, konfigurace atd.
- 2.4. U každé změny nebo zásahu prováděné v rámci poskytování služeb je Poskytovatel povinen dodat objednateli písemně analýzu dopadů změny (licenční a provozní), určit rizika změny (licenční a provozní), požadavek na restart a součinnost a dopad na dostupnost služby poskytovaného aktiva, na kterém se dělá změna nebo zásah (dále také jen „Analýza dopadu“).
- 2.5. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli vždy hesla od generických administrátorských účtů, jako jsou „Administrator“ nebo „root“, apod. Tyto účty nesmí být používány pro běžnou administraci prostředí. Na běžnou administraci prostředí musí být vytvořeny konkrétní správcovské účty na konkrétní jméno.
- 2.6. Jednotlivé činnosti Poskytovatele v rámci prací budou realizovány přímým zásahem zaměstnanců Poskytovatele u Objednatele, telefonickými a místními konzultacemi, případně vzdáleným přístupem k systémům přes VPN. Časový plán činností bude stanoven a případně upravován po dohodě s osobou oprávněnou jednat za objednatel dle pododstavce 8.2.2.
- 2.7. Dále se Poskytovatel smluvně zavazuje poskytnout maximální možnou součinnost na konci smluvního období, na které je sjednáno poskytování služeb, při předání systémů zadavatele do správy novému poskytovateli služeb (dále a výše jen „Součinnost při předání“). Součinnost při předání je Poskytovatel povinen poskytovat alespoň jeden kalendářní měsíc před koncem trvání této smlouvy na vyzvání objednatel (nerozlišuje se, zda je konec způsobený vyčerpáním finančního limitu nebo dobou trvání smlouvy). V rámci Součinnosti při předání předá Poskytovatel novému poskytovateli služeb veškerou dokumentaci a informace k systémům zadavatele, které získal od Objednatele či vytvořil při poskytování služeb a odpoví, po souhlasu Objednatele, na dotazy nového poskytovatele služeb vztahující se k systémům zadavatele, souvisí-li s poskytovanými službami. Odměna za Součinnost při předání je obsažena v ceně za služby dle čl. 2.1.2 Katalog služeb odstavce b).
- 2.8. Objednatel je oprávněn Poskytovatele písemně vyzvat, aby Součinnost při předání poskytoval i až tři kalendářní měsíce po trvání této smlouvy. Výzvu podle předchozí věty je Zadavatel oprávněn učinit nejpozději poslední den trvání této smlouvy a je povinen v ní specifikovat dobu trvání poskytování Součinnosti při předání. Učiní-li předmětnou výzvu Zadavatel, je Uchazeč povinen za podmínek touto smlouvou stanovených poskytovat Součinnost při předání, za což mu náleží odměna ve výši deseti procentních bodů (10%) z ceny za službu dle čl. 2.1.2 Katalog služeb odstavce b), za každý započatý kalendářní měsíc.
- 2.9. Pro účel této smlouvy a pro účely fakturace jsou stanoveny následující jednotky práce jedna (1) člověkohodina (MH) popř. jeden (1) člověkodenní (MD), 1 MD = 8 MH.
- 2.10. Jednotlivé kategorie událostí, incidentů, poruch a požadavků (urgentní; normální; nízká) stanovuje v rámci oznámení událostí, incidentů či v rámci výzvy k provedení požadavku Objednatel. Nestanoví-li žádnou kategorii nebo není-li zřejmé, kterou kategorií stanovil, pak platí, že kategorií událostí, incidentů, poruch a požadavků je kategorie normální.
- 2.11. Poskytovatel předloží nejpozději ke dni uzavření smlouvy objednateli seznam členů realizačního týmu (specialistů) [dále také jen „Tým“], který bude zahrnovat minimálně níže uvedený počet členů (dále také jen „specialista“) na pozicích splňující následující role:

Role	Minimálně osob/role	Minimální požadavky na roli
Projektový manažer	1+1	ukončené VŠ vzdělání ekonomického nebo technického směru, certifikace ITIL v3 Foundation, praxe 5 let vedení projektů na zakázkách obdobného rozsahu.
Architekt infrastruktury	1+1	ukončené VŠ vzdělání technického směru, certifikace TOGAF 9 praxe 5 let v návrhu enterprise architektury na zakázkách obdobného rozsahu
Specialista UNIX/Linux	1+1	ukončené SŠ vzdělání s maturitou certifikace IBM Certified System Administrator – AIX, Red Hat Certified Engineer – Red Hat Enterprise Linux 7 praxe 5 let se správou systémů AIX, PowerVM, PowerHA, Red Hat Enterprise a Ubuntu na zakázkách obdobného rozsahu.
Specialista Microsoft	1+1	ukončené SŠ vzdělání s maturitou certifikace Microsoft Certified Solutions Expert Server Infrastructure, praxe 5 let se správou prostředí s Microsoft Windows 7 a novější, Windows Server 2012 a novější (AD, DNS, DHCP, WSUS, WDS, CA) a Microsoft Exchange 2010 a novější (podmínkou je znalost DAG) na zakázkách obdobného rozsahu.
Specialista VMware	1+1	ukončené SŠ vzdělání s maturitou, certifikace VMware VCP-DCV 6.0, praxe 5 let se správou prostředí s VMware vSphere 6.
Specialista SAN	1+1	ukončené SŠ vzdělání s maturitou certifikace IBM Certified Specialist – Midrange Storage Technical Support a Enterprise Storage Technical Support praxe 5 let se správou SAN prostředí vč. vysoké dostupnosti LUN a geografického rozložení polí aspoň ve dvou lokalitách a minimální hrubou kapacitou 90 TB per diskové pole.
Specialista zálohování dat	1+1	ukončené SŠ vzdělání s maturitou certifikace IBM Certified Deployment Professional – Spectrum Protect 8.1 praxe 5 let se správou se zálohovacím prostředím IBM Spectrum Protect a páskové knihovny IBM Tady TS.

Počtem 1+1 se rozumí minimálně 1 stálý člen týmu + 1 zastupující dle podmínek specifikovaných níže.

- 2.11.1. Složení Týmu musí odpovídat Týmu uvedenému v nabídce Poskytovatele, kterým prokazoval splnění podmínek uvedených v zadávací dokumentaci. Na případné změny mezi okamžikem podání nabídky a uzavřením smlouvy se uplatní ustanovení pododstavce 2.11.5. obdobně.
- 2.11.2. Objednatel výslovně požaduje, aby se osoby uvedené Poskytovatelem v seznamu členů odborného fakticky přímo podílely na poskytování služeb, a aby byly v hlavním pracovním poměru s Poskytovatelem.
- 2.11.3. Zajištění více rolí prostřednictvím jednoho člena týmu (kumulace rolí) se nepřipouští (Objednatel výslovně požaduje, aby každá role byla zajištěna unikátním specialistou). Dále se nepřipouští zajištění jedné role více členy týmu, kdy každý z nich pokrývá pouze část požadavku na roli (tzn. ani jeden z nich neplní požadavky v plném rozsahu). Výjimkou je role Specialista UNIX/Linux, kde je možno roly pokryt zvlášť specialistou/specialisty Linux a zvlášť specialistou/specialisty UNIX, musí být však zachována podmínka, že na každý systém je k dispozici jeden specialista a jeden jeho zástupce pro požadovaný systém (tedy Linux nebo UNIX). Poskyvatel doloží požadované kvalifikace a vzdělání členů týmu formou prosté kopie vysvědčení, diplomu nebo certifikátu.
- 2.11.4. Poskyvatel je povinen zajistit dostatečnou kapacitu členů Týmu pro poskytování služeb tak, aby po celou dobu trvání této smlouvy Poskyvatel poskytoval služby vždy řádně, včas a kvalitně.
- 2.11.5. Poskyvatel je oprávněn v průběhu plnění předmětu smlouvy měnit složení Týmu pouze po písemném schválení takové změny Objednatelem. Poskyvatel je oprávněn navrhnout změnu ve složení týmu pouze tehdy, naplňuje-li osoba, která má nahradit člena Týmu veškeré požadavky role, jenž musel naplňovat nahrazovaný člen Týmu.

2.11.6. Poskytovatel je zároveň povinen udržovat stabilitu Týmu a je tak oprávněn navrhovat změny v Týmu pouze, je-li to nezbytně nutné. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit zastupitelnost (zdvojení) osob týmu. Za zastupitelnost (zdvojení) člena týmu se považuje stav, kdy v případě nedostupnosti jednoho člena týmu (dovolená, nemoc, školení apod.) jeho činnosti převezme jiný specialista, který plní požadavky na roli, bez vlivu na kvalitu poskytovaných služeb. Z Poskytovatelem předloženého seznamu členů Týmu musí vyplývat, tj. musí být jasně doložena, funkční zastupitelnost zdvojení dotčených konzultantů. Poskytovatel viditelným způsobem v seznamu specialistů Týmu označí hlavní a zastupující členy Týmu. V případě zástupu je umožněna kumulace rolí, pokud takový stav nebude mít vliv na požadovanou úroveň služby.

### 3. MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1. Místem poskytování služeb jsou všechny sklady ČEPRO, a.s, dostupné na <https://www.ceproas.cz/o-nas/produktovodni-sit-a-sklady>, především sklad ČEPRO, a. s. Hněvice (Roudnice nad Labem), GPS 50°26'29.896"N 14°20'58.544"E.
- 3.2. Za účelem poskytování služeb může objednatel Poskytovateli zřídit uživatelský účet. Veškeré uživatelské účty jsou adresné a je zakázáno je sdílet s jinou osobou odlišnou od osoby, jíž byl tento uživatelský účet zřízen.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající mu z této smlouvy v souladu s touto smlouvou a na základě požadavků objednatele po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
- 3.4. Termín zahájení plnění dle této smlouvy je stanoven dnem podpisu smlouvy. První kalendářní měsíc plnění smlouvy je vyhrazené období pro převzetí systémů Objednatele, kdy objednatel nebude uplatňovat sankce uvedené v čl. 9.

### 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování služeb byla stanovena dohodou smluvních stran dle následujícího:

Položka	Popis	Cena bez DPH
1.	Měsíční paušál za službu v rozsahu provozu hot-line a havarijní pohotovost dle pododstavce 2.2.1. smlouvy	1,00
2.	Měsíční paušál za službu v rozsahu provozu a správy infrastruktury dle pododstavce 2.2.2 smlouvy	45 000,00
3.	Měsíční paušál za činnosti profylaxe dle pododstavce 2.2.3 smlouvy	37 000,00
4.	Člověkohodina činnosti provedené v pracovní dobu podle podstavce 2.2.4., 2.2.5. a 2.2.6 smlouvy (mimo některých z měsíčních paušálů uvedených v položkách 1. a 2.)	1 500,00
5.	Člověkohodina činnosti provedené mimo pracovní dobu podle podstavce 2.2.4., 2.2.5. a 2.2.6 smlouvy (mimo některých z měsíčních paušálů uvedených v položkách 1. a 2.) měsíční paušál v pracovní dobu	1 700,00

Pracovní doba je stanovena v režimu 5×12 od 7.00 do 19.00 hod.

Cena za služby vždy zahrnuje veškeré náklady na prováděnou činnost, zejména i případné cestovné, vč. času stráveného na cestě, veškerých náhrad atd.

Nebudou-li služby poskytovány po celou dobu kalendářního měsíce, bude měsíční paušál účtován v alikvotní výši na základě níže uvedeného vzorce:

*[Měsíční paušál za službu podle pododstavce 2.2.1. nebo 2.2.2.] / [365/12] \* [počet kalendářních dní, po dobu kterých byla poskytována služba].*



Nejmenší účtovanou jednotkou je v případě činností účtovaných podle člověkohodin započatá čtvrt hodina [1/4 hodiny]

- 4.2. Platba za předmět plnění této smlouvy bude provedena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v této smlouvě na základě faktury - daňového dokladu (dále také jen „faktura“) Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel bude mít zájem změnit číslo účtu během relevantní doby, lze tak učinit pouze na základě dohody smluvních stran dodatkem k této smlouvě.
- 4.3. Právo na vystavení faktury vzniká Poskytovateli vždy jednou za uplynulý kalendářní měsíc, v němž byly služby Poskytovatelem řádně plněny, a to na základě odsouhlaseného položkového výkazu podle odstavce 6.2 smlouvy
- 4.4. Poskytovatel je povinen vystavit a doručit fakturu objednateli nejpozději do 10. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den měsíc, ve kterém jsou služby poskytovány.
- 4.5. Faktura dle této smlouvy bude mít splatnost 30 dní ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu dle platné legislativy, číslo objednávky, ke které se bude vztahovat, a další náležitosti dle této smlouvy, včetně požadovaných příloh. K faktuře musí být přiložena kopie dodacího listu a předávacího protokolu, potvrzujících skutečnost převzetí kompletního předmětu plnění objednatel a další přílohy vyplývající z této smlouvy.
- 4.6. Závazek úhrady faktury objednatel se považuje za splněný dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného shodně v záhlaví této smlouvy a na faktuře Poskytovatelem vystavené.
- 4.7. V případě, bude-li faktura obsahovat chybné či neúplné údaje, je objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli bez zaplacení. Poskytovatel je povinen vystavit novou opravenou fakturu (daňový doklad) s novým datem splatnosti a doručit ji objednateli. V tomto případě nemá Poskytovatel 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 30 dnů počíná běžet znovu až ode dne doručení bezvadné faktury objednateli na fakturační adresu objednatele.
- 4.8. Fakturu dle této smlouvy Poskytovatel vystaví v písemné listinné podobě nebo v elektronické verzi, přičemž v případě elektronické faktury bude mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o elektronické fakturaci.
- 4.9. Poskytovatel splní svou povinnost vystavit a doručit daňový doklad objednateli v listinné podobě doručením faktury v listinné podobě objednateli na objednatel 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
- 4.10. V případě prodlení objednatele s platbou uhradí objednatel Poskytovateli dlužnou částku a dále úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
- 4.11. Smluvní strany sjednávají, že v případech, kdy objednatel je, nebo může být ručitelem za odvedení daně z přidané hodnoty Poskytovatelem z příslušného plnění, nebo pokud se jím objednatel stane nebo může stát v důsledku změny zákonné úpravy, je objednatel oprávněn uhradit na účet Poskytovatele uvedený ve smlouvě 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 (daňovém dokladu), případně ve výši v souladu s platnými předpisy, je-li tato vyšší, je objednatel v takovém případě oprávněn místo Poskytovatele jako Poskytovateli zdanitelného plnění uhradit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o DPH (tj. zejména dle ustanovení §§ 109, 109a, event. dalších) přímo na příslušný účet správce daně Poskytovatele jako Poskytovatele zdanitelného plnění s údaji potřebnými pro identifikaci platby dle příslušných ustanovení zákona o DPH. Úhradou daně z přidané hodnoty na účet správce daně Poskytovatele tak bude splněn závazek objednatele vůči Poskytovateli zaplatit cenu plnění v částce uhrazené na účet správce daně Poskytovatele.
- 4.12. O postupu objednatele dle odst. 4.11 výše bude objednatel písemně bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele jako Poskytovatele zdanitelného plnění, za nějž byla daň z přidané hodnoty takto odvedena.

- 4.13. Uhrazení závazku učiněné způsobem uvedeným v odst. 4.11 výše je v souladu se zákonem o DPH a není porušením smluvních sankcí za neuhrazení finančních prostředků ze strany objednatele a nezakládá ani nárok Poskytovatele na náhradu škody.
- 4.14. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn pozastavit úhradu faktury Poskytovateli, pokud bude na Poskytovatele 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 30 dnů ode dne, kdy obdrží od Poskytovatele 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 se zákonem č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI

- 5.1. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené.
- 5.2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto smlouvu a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 5.3. 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 smlouvě stanovené.
- 5.4. Poskytovatel je povinen plnit závazky z této smlouvy řádně a včas dle podmínek stanovených touto smlouvou a jejími nedílnými součástmi.
- 5.5. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky objednatele. Jednotlivé činnosti budou Poskytovatelem prováděny v úzké součinnosti s objednatelem, dle standardů objednatele a dle pravidel obvyklých v tomto oboru.
- 5.6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy objednatele, se kterými byl objednatelem seznámen.
- 5.7. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
- 5.8. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním dle této smlouvy nebo její části třetí osobou. V takovém případě odpovídá Poskytovatel za plnění poskytnuté takovou třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
- 5.9. V případě, že je Poskytovatel povinen poskytovat služby pouze na základě požadavku od zaměstnanců objednatele, Poskytovatel souhlasí s tím, že požadavky budou objednatelem Poskytovateli zadávány na základě písemné výzvy objednatele (objednatelem pověřené osoby) k poskytnutí plnění a písemného potvrzení výzvy objednatele (objednatelem pověřené osoby) Poskytovatelem, v souladu s touto smlouvou.
- 5.9.1. Výzva objednatele bude vždy obsahovat specifikaci požadavku objednatele, termín plnění v souladu s touto smlouvou a případně další požadované podmínky plnění.
- 5.10. Poskytovatel bude při poskytování služeb využívat systém Helpdesku objednatele pro komunikaci se členy Týmu. Bude zde evidovat průběh realizace a dokumentace svých činností. Poskytovatel bude s objednatelem komunikovat v českém jazyce.

## 6. ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 6.1. Jedná-li se o činnosti Poskytovatele, které jím budou plněny na základě požadavku zaměstnance objednatele, tzn. nejedná se o činnost Poskytovatele, jež je na základě a v souladu s touto smlouvou vykonávána průběžně a rutinně a je účtována formou měsíčního paušálu, zavazuje se objednatel tyto jednotlivé požadavky (tj. servisní zásahy a další činnosti) objednávat pouze přes oprávněné osoby objednatele uvedené v pododstavci 8.2.2 a/nebo sdělené písemně Poskytovateli a Poskytovatel se zavazuje od těchto osob požadavky přijímat.

- 6.1.1. Ode dne přijetí požadavku začíná Poskytovateli běžet doba pro zpracování takového požadavku objednatele stanovená touto smlouvou.
  - 6.1.2. V případě výskytu problémů předloží Poskyvatel vždy před započítím jejich řešení závazný odhad jejich pracnosti (rozsahu člověkodní a/nebo člověkohodin; harmonogram a předpokládaná doba plnění, není-li stanovena objednatelem; požadavků na součinnost objednatele a případná omezení či přerušení fungování systému objednatele), který bude odsouhlasen odpovědnou osobou objednatele.
- 6.2. Všechny jednotlivé činnosti Poskytovatele budou vykazovány písemnou formou výkazů činnosti (dále také jen jako „výkaz“). Každý výkaz musí být odsouhlasen a potvrzen odpovědnou osobou za objednatele. Výkazy budou obsahovat výčet všech činností realizovaných v rámci poskytování služeb včetně jejich podrobného časového členění. Výkazy budou doručeny prokazatelným způsobem k odsouhlasení do sídla objednatele do pátého dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty a musí být odsouhlaseny objednatelem, má-li být na jejich základě provedena fakturace služeb. V případě telefonických konzultací bude o tomto způsobu komunikace proveden jednoznačný písemný zápis následně schválený oběma smluvními stranami rovněž uvedený ve výkazu.

## 7. SOUČINNOST OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

- 7.1. Poskyvatel zajistí dostatečnou kapacitu svých specialistů pro poskytování služeb tak, aby po celou dobu trvání této smlouvy Poskyvatel poskytoval předmět plnění smlouvy vždy řádně, včas a kvalitně prostřednictvím konzultantů odborně způsobilých a zkušených.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 7.3. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

## 8. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 8.1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím kontaktních osob a kontaktních prostředků uvedených v tomto článku.
- 8.2. Kontaktní osoby ve věcech smluvních (vyjma zániku či změny smlouvy) a provozních:
  - 8.2.1. Kontaktními osobami za Poskytovatele byli jmenováni
    - [REDACTED]
    - [REDACTED]
  - 8.2.2. Kontaktními osobami za objednatele byli jmenováni
    - Pro oblast smluvní (vyjma zániku či změny smlouvy):  
[REDACTED]
    - Pro oblast provozní:  
[REDACTED]
- 8.3. Případné rozpory v komunikaci (zejména výzvy k poskytnutí součinnosti) budou řešeny prostřednictvím kontaktních osob dle odstavce. 8.2 této smlouvy.

## 9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. Objednatel je oprávněn v případě nezajištění řádného plnění služby po Poskytovateli požadovat a Poskyvatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši dle následujícího:
  - a) Nezajištění řádného plnění služby dle pododstavce 2.2.1
    - o Hot-line je nedostupná nebo bez reakce pro hlášení havarijní situace – 300 Kč za prvních 15 min, 500 Kč za každých dalších započatých 15 min nedostupnosti.

- o V ostatních případech nezajištění řádného plnění služby dle pododstavce 2.2.1 ve výši 300 Kč za každé jednotlivé pochybení.
  - b) nezajištění řádného plnění služby dle pododstavce 2.2.2
    - o 500 Kč za 1. pochybení,
    - o 1000 Kč za každé další nebo opakující se pochybení
  - c) nezajištění řádného plnění služby dle pododstavce 2.2.3
    - o 500 Kč za 1. pochybení,
    - o 1000 Kč za každé další nebo opakující se pochybení.
  - d) nedodržení sjednané reakční doby dle pododstavce 2.2.4 a dle pododstavce 2.2.5 a 2.2.6 pro kategorii urgentní
    - o 1000 Kč za 1. započatou hodinu nad rámec sjednané reakční doby,
    - o 2000 Kč za každou další započatou hodinu.
  - e) nedodržení sjednané reakční doby dle pododstavce 2.2.5 a 2.2.6. pro kategorii normální
    - o 500 Kč za 1. započatou hodinu nad rámec sjednané reakční doby,
    - o 1000 Kč za každou další započatou hodinu.
  - f) nedodržení sjednané reakční doby dle pododstavce 2.2.5 a 2.2.6. pro kategorii nízká
    - o 300 Kč za 1. započatou hodinu nad rámec sjednané reakční doby,
    - o 500 Kč za každou další započatou hodinu.
  - g) Nepředložení písemného měsíčního odhadu plánovaných prací ke schválení podle pododstavce 2.2.2. písm. a)
    - o 500 Kč za každý započatý den prodlení.
  - h) Nepředložení měsíčního výkazu prací v požadovaném termínu
    - o 500 Kč za každý započatý den prodlení.
  - i) Nedodání faktury v požadovaném termínu podle odstavce 4.4 smlouvy
    - o 1000 Kč za každý započatý den prodlení.
  - j) Nedodání aktualizované dokumentace v požadovaném termínu
    - o 500 Kč za každý započatý den prodlení.
  - k) Provedení objednatel neodsouhlasené změny člena Týmu
    - o 500 Kč za 1. pochybení,
    - o 1000 Kč za každé další nebo opakující se pochybení.
  - l) Nezajištění zastupitelnosti nebo dostatečné kapacity Týmu
    - o 500 Kč za 1. pochybení,
    - o 1000 Kč za každé další nebo opakující se pochybení.
  - m) Nepředání hesla ke generickému administrátorskému účtu „Administrator“, „root“ apod.
    - o 500 Kč za 1. pochybení,
    - o 1000 Kč za každé další nebo opakující se pochybení.
  - n) Využívání hesla generického administrátorského účtu „Administrator“, „root“ apod. k běžné administraci systémů Objednatele v rozporu s ustanovením odst. 2.5. smlouvy.
    - o 1000 Kč za 1. pochybení,
    - o 2000 Kč za každé další nebo opakující.
  - o) Nepředložení analýzy dopadů na systémy Objednatele
    - o 500 Kč za 1. pochybení,
    - o 1000 Kč za každé další nebo opakující se pochybení.
  - p) Neposkytnutí Služby součinnosti
    - o dvacet procentních bodů (20%) z ceny za službu dle odstavce 2.1.2 Katalog služeb odstavce b) bez DPH za každý započatý kalendářní měsíc neposkytnutí Služby součinnosti.
- 9.2. Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatel trvat na splnění povinnosti, ke které se smluvní pokuta váže a/nebo předmětu smlouvy a účtovat náhradu škody v plné výši. Smluvní pokutu vyúčtuje oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno ustanovení smlouvy, které k vyúčtování smluvní pokuty opravňuje a způsob výpočtu celkové výše smluvní pokuty.
- 9.3. Poskytovatel prohlašuje, že považuje smluvní pokuty za přiměřené povaze povinností, ke kterým se vztahují.

## 10. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 10.1. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které bude mít povahu autorského díla (dále také jen „Dílo“) ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění (dále jen „zákon č. 121/2000 Sb.“) řídí se poměry k takto nově vytvořenému Dílu platnými předpisy

autorského práva. Pro případné nároky autorů tohoto Díla se uplatní ustanovení zákona č. 121/2000 Sb.

- 10.2. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci v dále stanoveném rozsahu pro užití Díla pro vlastní potřebu Objednatele bez územního omezení, a to v rozsahu využití všech funkcí a vlastností ve stavu ke dni předání Díla.
- 10.3. Licence je poskytována jako časově, množstevně a teritoriálně neomezená a výhradní, přičemž po celou dobu se uplatní pravidla uvedená v tomto článku.
- 10.4. Objednatel je, bez výslovného předchozího souhlasu Poskytovatele, oprávněn poskytnout sublicenci, licenci postoupit a zastavit, pronajmout, poskytnout jiná práva či umožnit výkon jakýchkoli práv k Dílu, a je oprávněn Dílo zpřístupnit jiným osobám jakýmkoli způsobem.
- 10.5. Objednatel je oprávněn Dílo rozmnožovat, rozšiřovat či jakýmkoli způsobem zpřístupnit či sdělovat třetím osobám.
- 10.6. Objednatel je oprávněn vlastními silami, prostřednictvím třetích osob, bez předchozího písemného výslovného souhlasu Poskytovatele, Dílo či jeho části měnit, upravovat, překládat, zpracovávat, rozvíjet, dekompileovat, zkoumat, spojit s jiným, zařadit do díla souborného, i nakládat s Dílem ve smyslu ust. § 66 zákona č. 121/2000 Sb.
- 10.7. Objednatel je oprávněn vyvíjet či vytvářet software, který bude odvozen od Díla.
- 10.8. Objednatel je oprávněn vykonávat nebo nabízet jakýkoli druh služeb přímo či nepřímo spojených s Dílem, včetně SaaS [Software jako služba (Software as a Service)] dále poradenství, školení, asistence, úpravy či vývoj pro jakoukoli třetí stranu, bez ohledu na to, jakou formou jsou tyto služby nabízeny či poskytovány.
- 10.9. Objednatel není oprávněn užívat Dílo způsobem, jež by vedlo ke snížení jeho hodnoty nebo jež by vedlo k poškození práv a zájmů Poskytovatele.
- 10.10. Smluvní strany prohlašují, že vzhledem k přínosu Poskytovatele při určení podoby a požadavků na dílo, má Dílo charakter díla na objednávku ve smyslu ustanovení § 61 zákona č. 121/2000 Sb.
- 10.11. Bude-li Dílo, které Poskytovatel vytvoří v rámci poskytování plnění povahu softwarového díla Poskytovatel je povinen bezprostředně po provedení úhrady ceny služby, nejpozději však do 10 pracovních dnů od okamžiku úhrady předat objednateli zdrojové kódy k takovému softwarovému dílu. Předání se uskuteční protokolárně.
- 10.12. Objednatel není povinen využít touto smlouvou poskytnutou licenci ani z části.
- 10.13. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že veškerá finanční vyrovnání za udělení práva na užívání Díla objednateli Poskytovatelem dle této smlouvy jsou plně zahrnuta ve smluvní ceně za služby stanovené v této smlouvě a/nebo ceny Díla, byla-li mezi smluvními stranami sjednána.
- 10.14. Je-li v tomto článku použito pojmu „Dílo“ rozumí se jím Dílo jako celek, jednotlivé části Díla, či jeho části včetně příslušenství, dokumentace Díla, součástí Díla a dokumentace Díla, včetně hmotných nosičů a přípravných materiálů, na jejichž základě bylo Dílo vytvořeno. Pokud to neodporuje smyslu úpravy, rozumí se dílem všechny podoby, ve kterých je Dílo zachyceno nebo v nichž je vnímatelné, včetně jeho grafické podoby.

## **11. OCHRANA DAT A INFORMACÍ**

- 11.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení informací získaných v souvislosti s plněním této smlouvy (dále jen „informace“) způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost trvá po dobu uzavření této smlouvy a 2 roky po ukončení účinnosti této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 11.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 11.3. Za informace dle tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.

- 11.4. V případě porušení povinností ve výše uvedených odstavcích 11.1. a 11.2. tohoto článku má poškozená smluvní strana nárok kromě náhrady případně způsobené škody na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ani objednatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

## **12. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

- 12.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na veškeré dodávky a činnosti realizované v rámci poskytování služeb, tzn. jak na služby a dodávky realizované průběžně na základě této smlouvy a dle podmínek této smlouvy a na základě výzvy objednatele (požadavku zaměstnance objednatele), k nimž je objednatel podle ustanovení této smlouvy oprávněn. Záruční lhůta v trvání 12 měsíců počíná běžet datem převzetí plnění objednatelem od Poskytovatele a jeho akceptace.
- 12.2. Poskytovatel nese odpovědnost za plnění svých závazků podle této smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li stanoveno jinak.
- 12.3. Poskytovatel není odpovědný za vady v případě vyšší moci, zásahu třetích osob nebo za vady prokazatelně zapříčiněné zásahem objednatele do plnění převzatého od Poskytovatele bez předchozí konzultace s Poskytovatelem. Poskytovatel nese odpovědnost za vady způsobené třetí stranou, pokud dotčená dodávka byla realizována prostřednictvím Poskytovatele.
- 12.4. Vady plnění Poskytovatele zjištěné v záruční době odstraní Poskytovatel bezplatně.
- 12.5. V případě odstranění vady, na kterou se prokazatelně a zcela nevztahuje záruka, bude objednatel toto plnění ze strany Poskytovatele hradit na základě potvrzených výkazů činnosti odpovědnou osobou objednatele a v sazbách (cenách) dle této smlouvy. Případným sporem o tom, zda je vada vadou záruční či nikoliv, není dotčena povinnost Poskytovatele vadu odstranit, bude-li na jejím odstranění objednatel trvat.
- 12.6. V případě, že Poskytovatel není schopen odstranit vady vzniklé v záruční době dle této smlouvy v předem sjednaném termínu a nedohodnou-li se smluvní strany jinak, má objednatel právo zajistit si plnění za pomoci třetí strany v cenách obvyklých. Takovéto náklady má právo objednatel účtovat na vrub Poskytovatele a Poskytovatel je povinen je uhradit. O tomto kroku je objednatel povinen Poskytovatele informovat prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu.

## **13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 13.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.
- 13.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná 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.

## **14. PLATNOST SMLOUVY**

- 14.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to dobu 12 měsíců
- 14.2. Tato smlouva zaniká, vedle uplynutím doby trvání také a nebo do poskytnutí služeb na základě této smlouvy v rozsahu 1.950.000,- Kč bez DPH (dále také jen „finanční limit“), a to podle toho která ze skutečností (uplynutí doby/vyčerpání finančního limitu) nastane dříve.

- 14.3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření, nestanoví-li obecně závazný předpis něco jiného. Za den uzavření se považuje den uvedený u podpisů zástupců smluvních stran. Je-li takto označeno více dní, pak je dnem uzavření den pozdější.
- 14.4. Tato smlouva pozbývá účinnosti:
- uplynutím sjednané doby plnění
  - zánikem jedné ze smluvních stran bez právního nástupce
  - odstoupením od smlouvy
  - uplynutím výpovědní doby
  - vyčerpáním finančního limitu
- 14.5. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení smlouvy objednatelem. Za podstatné porušení smlouvy objednatelem považují smluvní strany nezaplacení oprávněně fakturované částky za jednotlivá období objednatelem do 90 kalendářních dnů ode dne splatnosti řádné faktury, ačkoliv byl objednatel na své prodlení písemně upozorněn.
- 14.6. Objednatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení smlouvy Poskytovatelem. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem považují smluvní strany:
- opakované nedodržení podmínek stanovených touto smlouvou
  - neodůvodněné přerušení služeb stanovených touto smlouvou a/nebo na základě této smlouvy
- 14.7. Smluvní strany se též dohodly, že důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele je i též případ, kdy:
- 14.7.1. Poskytovatel vstoupí do likvidace;
- 14.7.2. vůči Poskytovateli bude podán návrh dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění;
- 14.7.3. Poskytovateli zanikne oprávnění nezbytné pro řádné plnění této smlouvy;
- 14.7.4. vyskytnou-li se skutečnosti, za které Poskytovatel neodpovídá a které brání v plnění smlouvy Poskytovatelem a tento stav trvá po dobu delší než 14 dnů;
- 14.7.5. zahájení trestního stíhání proti Poskytovateli podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, v platném znění;
- 14.7.6. pravomocné odsouzení Poskytovatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění.
- 14.8. Smlouva zaniká dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy do sídla druhé smluvní strany.
- 14.9. Právní úkon odstoupení od smlouvy musí být proveden písemnou formou a musí v něm být uveden konkrétní a nezaměnitelný důvod odstoupení. Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva, s výjimkou sankčních nároků, a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od smlouvy se však nedotýká nároku na úhradu částek již poskytnutého plnění plynoucí ze smlouvy.
- 14.10. Smlouva zaniká též písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná prvním dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně doručena. Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. 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, nebo nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle trestního zákona, případně nebylo zahájeno trestní stíhání proti jakékoliv ze smluvních stran včetně jejich zaměstnanců. 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

- kodeks“) a zavazuje se tento dodržovat na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této smlouvy. Etický kodex v platném znění je uveřejněn na webových stránkách objednatele [www.ceproas.cz](http://www.ceproas.cz). Objednatel je oprávněn 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.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují a prohlašují, že splňují a budou po celou dobu trvání této Smlouvy 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.
- 15.3. Objednatel pro účely plnění smlouvy s Poskytovatelem, případně pro účely ochrany oprávněných zájmů objednatele zpracovává osobní údaje Poskytovatele, je-li tento fyzickou osobou, případně jeho zástupců/zaměstnanců. Bližší informace o tomto zpracování včetně práv Poskytovatele jako subjektu údajů jsou uveřejněny na [www.ceproas.cz](http://www.ceproas.cz) v sekci Ochrana osobních údajů. Budou-li v souvislosti s poskytováním služeb zpracovávány a mezi smluvními stranami předávány osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel na výzvu objednatele uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž vzorové znění je uvedeno v Příloze č.2 Smlouvy.
- 15.4. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy českého právního řádu.
- 15.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že na vztah smluvních stran založený touto smlouvou se neuplatní ustanovení §§ 1764, 1765 a 1766 občanského zákoníku. Smluvní strany tedy výslovně sjednávají, že změna okolností, která nastane po uzavření této smlouvy s tím, že by taková změna okolností mohla podstatně založit hrubý nepoměr v právech a povinnostech stran, nebude uplatněna a smluvní strany nebudou oprávněny žádným způsobem domáhat se v takových případech vůči druhé smluvní straně obnovení jednání o smlouvě a o změnu smlouvy.
- 15.6. Ustanovení této smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost některého z ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost či nevymahatelnost celé smlouvy a ostatní ustanovení této smlouvy 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 strany zamýšlely nebo co by byly podle smyslu a účelu zamýšlet chtěly.
- 15.7. V případě, že se ustanovení této smlouvy 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.
- 15.8. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této smlouvy přednostně dohodou, nebude-li spor mezi smluvními stranami vyřešen smírnou cestou, jsou k řešení sporů příslušné soudy v České republice.
- 15.9. Závazným podkladem pro uzavření smlouvy, zejména v rozsahu minimálních vlastností předmětu plnění smlouvy, je také Poskytovateli předaná a jím převzatá zadávací dokumentace ze dne 15. 3. 2019 k zakázce č. 026/19/OCN nazvané „Technická podpora serverové infrastruktury“, včetně jejích příloh (dále a výše jen „zadávací dokumentace“). V případě rozporu mezi zadávací dokumentací a touto smlouvou, mají přednost výslovná ustanovení této smlouvy.
- 15.10. Smluvní strany vedeny dobrou vírou v nabytí účinnosti smlouvy se dohodly, že poskytnou-li si s odkazem na smlouvu od okamžiku její platnosti do okamžiku její účinnosti jakékoliv vzájemné plnění odpovídající předmětu smlouvy, pak se na toto plnění uplatní podmínky, zejména práva a povinnosti smluvních stran, stanovené smlouvou. Toto ujednání se vztahuje výlučně na plnění poskytnuté s výslovným odkazem na tuto smlouva a/nebo, je-li bez



jakýchkoliv pochybností zřejmé, že je takové plnění poskytováno smluvní stranou na základě této smlouvy.

15.11. Smluvní strany se zavazují nesdělovat žádné třetí osobě žádné informace o existenci anebo obsahu smlouvy včetně všech jejích případných dodatků a dále informace, které o druhé smluvní straně získala při jednáních o smlouvě či jejím dodatku, během její platnosti i po jejím skončení bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případů, kdy tak vyžaduje Smlouva či její dodatek, zákon či jiný obecně závazný předpis, zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a 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 (dále jen „zákon o registru smluv“). Pro případ, že tato smlouva 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 takové dokumenty nebudou v registru smluv ze strany objednatele uveřejněny ve lhůtě a ve formátu dle zákona o registru smluv, Poskytovatel vyzve písemně objednatele ke zjednání nápravy. Poskytovatel se tímto vzdává možnosti sám ve smyslu ustanovení § 5 zákona o registru smluv uveřejnit dotčené dokumenty v registru smluv či již uveřejněné dokumenty opravit. V případě porušení zákazu uveřejnění či opravy dotčených dokumentů v registru smluv ze strany Poskytovatele, je objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč, která je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy objednatele k jejímu zaplacení Poskytovatelem. Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že souhlasí s uveřejněním dotčených dokumentů (smlouvy v úplném znění a případných jejích dodatků) v registru smluv.

15.12. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž objednatel obdrží tři vyhotovení a Poskytovatel dvě vyhotovení.

15.13. Přílohy:

Příloha č. 1 - Způsob výpočtu dostupnosti systémů Objednatele

Příloha č. 2 - Smlouva o zpracování osobních údajů

Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určité, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Za objednatele

21-05-2019

V Praze dne .....

Mgr. .....  
předseda  
ČEPRO, a. s.

Ing. .....  
člen představenstva  
ČEPRO, a. s.



## Příloha č. 1 Způsob výpočtu dostupnosti systémů Objednatele:

### Vzorec pro výpočet dostupnosti systémů Objednatele.

$\{ \text{Dostupnost systému} \} = \left( \left( \{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} - \{ \text{Nedostupnost systému} \} \right) / \{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} \right) \times 100$

$\{ \text{Dostupnost systému} \}$  ... dostupnost systému Objednatele za stanovenou dobu - kalendářním měsícem (jednotka %)  
 $\{ \text{Nedostupnost systému} \}$  ... nedostupnost systému Objednatele v daném kalendářním měsíci (jednotka - hodiny) bez ohledu na důvod nedostupnosti systému (tj. do doby nedostupnosti se započítávají i servisní odstávky systému).  
Nedostupností se rozumí stav, kdy není možné využít veškerých funkcionalit systému Objednatele.  
Za nedostupnost systému se nepovažují stavy způsobené výlučně selháním hardwarového vybavení objednatele.  
 $\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \}$  ... kalendářní časový fond v daném měsíci (jednotka hodiny)

#### Příklad:

*Výpočet dostupnosti systému v měsíci listopad, systém Objednatele byl nedostupný 10 hodin.*

$\{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} = 30 \times 24 = 720 \text{ hodin}$

$\{ \text{Nedostupnost Systému} \} = 10 \text{ hodin}$

$\{ \text{Dostupnost Systému} \} = \left( \left( \{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} - \{ \text{Nedostupnost Systému} \} \right) / \{ \text{Kalendářní časový fond v měsíci} \} \right) \times 100 = ((720 - 10)/720) \times 100 = 98,61 \%$











