

Smlouva o poskytování služeb systémové a servisní podpory

MUZ/313/2019

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel Muzeum hlavního města Prahy

Sídlo	Kožná 475/ 1, 110 01, Praha 1
IČ	00064432
DIČ	CZ00064432
Bank. spojení	PPF Banka, a.s.
Číslo účtu	2001010007/6000
Zastoupený	PhDr. Zuzanou Strnadovou, ředitelkou
Kontaktní osoba	████████████████████
Tel. / email	████████████████████████████████████████

(dále jen „**Objednatel**“)

a

1.2. Poskytovatel NetAdmin s.r.o.

Sídlo	Na Radosti 106/64, Praha 5 – Zličín 155 21
IČ	26513315
DIČ	CZ26513315
Bank. spojení	Fio Banka a.s.
zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp.zn. C 86905
Číslo účtu	2401225963/2010
Zastoupený	Mgr. Pavel Mlčoch, jednatelem
Vyřizuje	████████████████████
Tel.	████████████████████

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně dále jen „**smluvní strany**“ nebo každá samostatně jen „**smluvní strana**“)

uzavírají tuto

Smlouvu o poskytování služeb systémové a servisní podpory (dále jen „smlouva“):

2. Definice pojmů

„Servisovaná zařízení“ - Servery (fyzické i virtuální), disková pole, prvky LAN, WAN, firewally a další součásti datové sítě Objednatele, které jsou předmětem Servisních služeb a které jsou co do stavu ke dni uzavření této smlouvy blíže specifikovány včetně jejich umístění v Příloze č. 1 této smlouvy. Servisovaným zařízením se stávají také jakékoliv další nové fyzické i virtuální servery, aktivní komponenty, které se stanou později součástí příslušné LAN a WAN, firewally nebo další součásti datové sítě Objednatele v lokalitách (centrála a pobočky) Objednatele, a to až do výše 20% nárůstu jejich počtu oproti počtu uvedeným v Příloze 1. smlouvy.

„Servisní zásah“ - veškeré dodávky, práce a činnosti Poskytovatele, ať již provedené prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo přímo v místě umístění Servisovaného zařízení, na kterém se vyskytl problém a/nebo porucha, vedoucí k odstranění problému a/nebo poruchy Servisovaného zařízení v rámci Servisních služeb.

„Servisní požadavek“ – požadavek na poskytnutí Služeb systémové podpory spočívající v nahlášení poruchy a/nebo problému na Servisovaném zařízení za účelem provedení Servisního zásahu.

„Servisní náhrada“ – náhradní prvky či díly použité k vyřešení poruchy a/nebo problému na Servisovaném zařízení.

„Konfigurační požadavek“ – požadavek na provedení úpravy řešení související s použitím nových verzí firmware, hotfixů a/nebo změnou nastavení požadovanou Objednatelem a/nebo doporučenou Poskytovatelem, poskytování informací, školení zástupců Objednatele, to vše ve vztahu k Servisovaným zařízením a řešením, které jsou předmětem této smlouvy.

„Konzultační požadavek“ – požadavek na konzultaci možných příčin jakéhokoli problému, možných důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu na informační systém Objednatele, uvažovaných změn v IT infrastruktuře a/nebo telefonické poradenství.

„Vzdálený přístup“ - možnost poskytovat Servisní služby vzdáleně z lokalit mimo lokality objednatel, např. za použití klientského VPN připojení.

„NBD“ – next business day = následující pracovní den.

„SLA“ – service level agreement = dohoda o úrovni poskytovaných služeb.

3. Úvodní ustanovení

Za podmínek v této smlouvě uvedených se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby v rozsahu a četnosti dle článku 4. této smlouvy. Objednatel se zavazuje k úhradě ceny za řádně a včasné poskytnuté služby dle článku 5. této smlouvy a k poskytování součinnosti dle článku 6. této smlouvy.

4. Předmět smlouvy

4.1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb na lokalitách Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy spočívajících zejména v:

- a) Službě Systémové podpory dle odst. 4.2. této smlouvy týkající se serverů (fyzických i virtuálních), diskových polí, prvků LAN, WAN, firewallů a dalších součástí datových sítí Objednatele, včetně všech jejich aktivních komponent (dále jen **„Služby systémové podpory“**), včetně držení potřebného množství aktivních prvků či jejich dílů (týká se aktivních prvků LAN),

- b) zabezpečení hot-line pohotovosti v režimu 8-18h x 365dnů v roce (resp. 366 dnů v přestupném roce) pro ohlašování požadavků Objednatele (dále jen „**Hot-line podpora**“),
 - c) profylaktická a preventivní opatření,
 - d) zpracování a vedení kompletní servisní dokumentace, zálohování konfigurace,
 - e) začlenění serverů, diskových polí, prvků WAN a LAN sítí, firewallů do dohledového systému Poskytovatele a jeho zprostředkování na počítačích objednatele
 - f) zabezpečení sběru logů potřebným automatickým logovacím nástrojem s umožněním přístupu zástupců Objednatele
 - g) řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků dle odst. 4.8. této smlouvy,
- (dále souhrnně jen „**Servisní služby**“).

4.2. Služby systémové podpory

4.2.1. Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli Služby systémové podpory na Servisovaných zařízeních spočívající v řešení Servisních požadavků odstraňováním poruch a/nebo problémů provedením Servisního zásahu za podmínek dohodnutých pro daný druh poruchy v rámci dané kategorie Servisního požadavku a umístění Servisovaného zařízení včetně prací technika prováděných vzdáleným přístupem nebo v místě výskytu poruchy zahrnující:

- a) řešení problému změnou konfigurace,
- b) řešení poruchy formou výměny vadného zařízení a/nebo dílu způsobem dle bodu 4.2.5. této smlouvy,
- c) řešení poruchy formou náhrady dosavadního řešení za adekvátní náhradu při zachování stejné funkčnosti způsobem dle bodu 4.2.5. této smlouvy,
- d) řešení poruchy jiným dostupným způsobem.

4.2.2. Kategorie Servisních požadavků/Servisních zásahů

Servisní požadavky v rozsahu dle článku 4.2.1. této smlouvy, které poskytuje Poskytovatel, jsou rozděleny podle charakteru problému a/nebo poruchy do třech kategorií:

- a) Servisní zásah priority 1 (dále též „**P1**“ nebo „**Servisní zásah P1**“),
- b) Servisní zásah priority 2 (dále jen „**P2**“ nebo „**Servisní zásah P2**“), a
- c) Servisní zásah priority 3 (dále jen „**P3**“ nebo „**Servisní zásah P3**“).

Jednotlivé kategorie Servisních zásahů jsou podrobně definované níže v tomto bodu 4.2.2. smlouvy.

4.2.2.1. Servisní zásah P1

Pro účely této smlouvy se Službami servisní podpory v kategorii Servisní zásah P1 rozumí problém a/nebo porucha, kdy je Servisované zařízení zcela nefunkční a tato skutečnost má významný dopad na běžný provoz určité lokality Objednatele a/nebo její části a/nebo provoz celé organizace Objednatele a/nebo je ohrožen prodej vstupenek na pobočkách Objednatele. Poskytovatel se zavazuje vyvinout nejvyšší úsilí pro včasné vyřešení problému.

4.2.2.2. Servisní zásah P2

Pro účely této smlouvy se Službami servisní podpory v kategorii Servisní zásah P2 rozumí problém a/nebo porucha, kdy je funkce Servisovaného zařízení zcela nebo částečně omezena nebo se uplatňují záložní mechanismy, a tato skutečnost má dopad na běžný provoz určité lokality Objednatele a/nebo její části a/nebo provoz celé organizace Objednatele, a vyžaduje urychlené odstranění.

4.2.2.3. Servisní zásah P3

Pro účely této smlouvy se Službami servisní podpory v kategorii Servisní zásah P3 rozumí problém a/nebo porucha, kdy je funkce Servisovaného zařízení omezena jen v malé míře, případně se jedná o zhoršení uživatelského komfortu, a tato skutečnost přímo neovlivňuje běžný provoz určité lokality Objednatele a/nebo její části a/nebo provoz celé organizace Objednatele.

Jedná se o veškeré poruchy Servisovaných zařízení nespécifikované v bodech 4.2.2.1 a 4.2.2.2 tohoto článku smlouvy.

4.2.3. Postup poskytování Služeb systémové podpory

V případě, že Poskytovatel zjistí na základě vlastního dohledu či jiného zjištění problém, který svou povahou splňuje parametry Servisního zásahu P1, P2 nebo P3, započne s řešením takového požadavku dle lhůt uvedených v bodě 4.2.7.5. V takovém případě zástupce Poskytovatele nečeká na vyzvání/nahlášení Servisního požadavku zástupcem Objednatele, kterého o vzniku problému neprodleně informuje emailem nebo telefonicky a vznik incidentu s ním validuje. Dále platí následující ustanovení:

4.2.3.1. Hlášení Servisního požadavku na Servisní zásah P1

Servisní zásah/požadavek P1 poskytne Poskytovatel vždy na základě vlastního zjištění nebo Servisního požadavku Objednatele. Servisní požadavek Objednatel nahlásí u Poskytovatele každý den v roce, tj. 365 dní v roce (366 dní v roce v přestupný rok) v čase mezi 8h ranní až 18h večerní na telefonním čísle, emailu Hot-line podpory, příp. helpdeskovou aplikací.

4.2.3.2. Hlášení Servisního požadavku na Servisní zásah P2

Servisní zásah/požadavek P2 poskytne Poskytovatel vždy na základě vlastního zjištění nebo Servisního požadavku Objednatele. Servisní požadavek Objednatel nahlásí u Poskytovatele každý den v roce, tj. 365 dní v roce (366 dní v roce v přestupný rok) v čase mezi 8h ranní až 18h večerní na telefonním čísle, emailu Hot-line podpory, příp. helpdeskovou aplikací.

4.2.3.3. Hlášení Servisního požadavku na Servisní zásah P3

Servisní zásah/požadavek P3 poskytne Poskytovatel vždy na základě vlastního zjištění nebo Servisního požadavku Objednatele. Servisní požadavek Objednatel nahlásí kterýkoliv týden v roce v pracovní dny (standardně od pondělí do pátku, mimo státní svátky) v čase od 8h ráno do 17h odpoledne, a to prostřednictvím telefonu, emailu Hot-line podpory, příp. helpdeskovou aplikací.

4.2.4. Náležitosti nahlášení Servisního požadavku

Servisní požadavek je Poskytovatelem přijat pouze od osob uvedených v článku 7. této smlouvy, v případě nahlášení jinou osobou je Servisní požadavek přijat po telefonickém/písemném odsouhlasení některou z osob v tomto článku smlouvy uvedených.

4.2.5. Ustanovení k provedení Servisního požadavku

4.2.5.1. Poskytovatel vyvine maximální úsilí na úplném uzavření Servisního požadavku.

Obnovení funkčnosti Servisovaného zařízení může být dočasně provedeno i prostřednictvím zařízení a prvků, které nejsou hardwarově či softwarově identické s původním Servisovaným zařízením či jeho částí, ale umožňují plný provoz bez omezení.

Poskytovatel se zavazuje držet (nebo jinak mít k dispozici) adekvátní počet aktivních prvků a dílů pro zapůjčení (jako výpůjčku) Objednateli po dobu nezbytnou k opravě Servisovaného zařízení a/nebo nákupu/dodání nového Servisovaného zařízení (nebo jeho části) – toto se vztahuje jen na aktivní prvky v LAN sítích Objednatele. Výpůjčka náhradního prvku či jeho části Poskytovatelem je bezúplatná.

Poskytovatel řeší vzniklé incidenty včetně případné eskalace k centru technické podpory výrobce technologie, na niž je incident identifikován.

4.2.5.2. V případě nutnosti opravit Servisované zařízení se Poskytovatel s Objednatelem bez zbytečného prodlení písemně dohodnou na způsobu vyřešení opravy/výměny prvku či na zcela jiném řešení. Poskytovatel provádí eskalace k centru technické podpory výrobce technologie, na niž je incident identifikován.

4.2.5.3. Poskytovatel plně odpovídá za stanovení druhu problému a/nebo poruchy Servisovaného zařízení či jeho části, nejvhodnějšího způsobu odstranění problému a/nebo poruchy Servisovaného zařízení či jeho části a za stanovení poslušnosti a doby provedení jednotlivých prací a činností v rámci Servisního zásahu tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřešení a dořešení problému a/nebo poruchy v rámci dané kategorie Servisního požadavku. Poskytovatel odpovídá za stanovení takové

posloupnosti a načasování jednotlivých prací, aby zásadním způsobem neomezil provoz organizace Objednatele a prodej vstupenek na jednotlivých objektech Objednatele. Za stanovení kategorie Servisního požadavku v souladu s bodem 4.2.2. této smlouvy je odpovědný Objednatel.

4.2.6. Analýza příčiny problému a jejich opakování

Problem management a analýza primární příčiny mají preventivní úlohu při vzniku opakovaných incidentů, případně incidentů bez známé příčiny výskytu. Poskytovatel odpovídá za identifikaci problému, jeho diagnostiku a šetření, návrh řešení a po jeho akceptaci i jeho implementaci a následnou dokumentaci problému a jeho řešení.

4.2.7. Časové lhůty

4.2.7.1. Počátek Servisního zásahu P1, P2 a P3 je počítán od doby nahlášení Servisního požadavku Poskytovateli.

4.2.7.2. Časovou lhůtou pro vyřešení HW problému a/nebo poruchy se rozumí doba od počátku Servisního zásahu do okamžiku, kdy je provedena obnova plné funkčnosti Servisovaného zařízení, byť dočasným vyřešením problému a/nebo poruchy. Vyřešení problému a/nebo poruchy nemusí mít při prvotním servisním zásahu finální charakter, pokud budou zachovány parametry služby před vypuknutím problému. Poskytovatel vyvine maximální úsilí o finální vyřešení problému, a to již při prvotním servisním zásahu.

4.2.7.3. Časová lhůta vyřešení SW problému a/nebo poruchy může být v případě odsouhlasení Objednatelem prodloužena, pokud prokazatelně Poskytovatel není ani při vynaložení nejvyššího úsilí schopen SW problém a/nebo poruchu vyřešit.

4.2.7.4. Časovou lhůtou pro vyřešení požadavku a/nebo poruchy se rozumí doba od počátku Servisního zásahu do okamžiku úplného navrácení technologie i funkčnosti Servisovaného zařízení do stavu před výskytem problému a/nebo poruchy.

4.2.7.5. Časové lhůty pro jednotlivé druhy problému a/nebo poruch podle jednotlivých druhů požadavků jsou uvedeny níže:

Požadavek	Služba je poskytována	Započetí řešení	Vyřešení požadavku
P1	8-18h 24x7	Do 2 hodin	Do 12 hodin
P2	8-18h 24x7	Do 4 hodin	NBD
P3	8-17h pracovní dny	NBD	2NBD

4.2.7.6. Překročení časových lhůt

Časové lhůty mohou být překročeny v těchto případech:

- Služba Poskytovatele je negativně ovlivněna selháním zařízení, která nejsou předmětem SLA a svou funkcí přímo ovlivňují funkčnost zařízení pokrytých SLA.
- Služba Poskytovatele je ovlivněna selháním třetích stran zajišťujících dostupnost a funkčnost technologických celků pokrytých SLA. Tato výjimka se týká rovněž služeb operátorů telekomunikačních služeb, dodavatelů energií apod.
- Služba Poskytovatele je přímo ovlivněna aktivitou neautorizované osoby na straně Objednatele
- Služba Poskytovatele je přímo ovlivněna nedodržením závazku výrobce/dodavatele zařízení či aplikace
- Servisované zařízení/Služba je v režimu plánované odstávky
- Služba Poskytovatele je přímo ovlivněna neposkytnutím součinnosti oprávněnými osobami na straně Objednatele.

- g) Služba je přímo ovlivněna zásahem vyšší moci, čímž se rozumí stav, kdy je z objektivních důvodů nemožné vyřešit daný problém v uvedené časové lhůtě, což nedovolují vlastnosti/parametry Servisovaného zařízení či povaha problému.

4.3. Hot-line podpora

Poskytovatel se zavazuje vlastními silami zajistit provoz v době od 8h ráno do 18h večer 365 dnů v roce, resp. 366 dnů v přestupném roce, hot-line pro nahlašování jakýchkoli požadavků Objednatele v rámci Služeb systémové podpory na níže uvedených kontaktech (s tím, že je povinen hlášení přijmout na všech níže uvedených komunikačních kanálech):

Telefon: [REDACTED]

E-mai [REDACTED]

Jiný přístup (např. Helpdesková aplikace): [REDACTED]

4.4. Profylaktická a preventivní opatření

4.4.1. Poskytovatel se zavazuje proaktivně předkládat Objednateli návrhy na úpravy konfigurace v souvislosti s nově vydanými aktualizacemi firmware a hotfixů a rovněž na základě nových poznatků v oblasti konfigurace. Pravidelně kontroluje dostupnost těchto verzí, posuzuje vhodnost jejich nasazení v rámci celého řešení v rámci SLA a to tak, aby předcházel kolizím systému v důsledku možných nekompatibilit souvisejících s instalovanými patch a update verzemi software. Následně pak předává doporučení k instalaci těchto verzí odpovědným osobám na straně Objednatele, jejichž schválení podmiňuje následnou instalaci.

Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů a verzí je v rámci plnění Servisních služeb obsažena v následující četnosti:

KPI	Parametr	Hodnota
Kontrola dostupnosti patch a update verzí	Frekvence kontroly dostupnosti patch a update verzí	2x ročně
Posouzení patch a update verzí	Frekvence posouzení patch a update verzí	2x ročně
Doporučení instalace patch a update verzí	Frekvence doporučení patch a update verzí	2x ročně
Instalace patch a update verzí	Frekvence instalace patch a update verzí	Po odsouhlasení Objednatel
Fyzická obhlídka serveroven Stodůlky	Obhlídka a kontrola důležitých servisovaných zařízení umístěných v serverovnách Stodůlky	2x ročně

4.4.2. Poskytovatel se rovněž zavazuje preventivně sledovat funkčnost a stav Servisovaných zařízení, a pokud zjistí výskyt nebo bezprostřední možnost výskytu jakéhokoli problému či poruchy, bez zbytečného odkladu takové zjištění oznámí Objednateli a navrhne řešení.

4.4.3. Návrh ve smyslu bodech 4.4.1. a 4.4.2. bude Poskytovatel předkládat Objednateli v písemné formě k odsouhlasení. Pokud Objednatel návrh písemně odsouhlasí, je Poskytovatel oprávněn přistoupit k jeho realizaci, a to v rozsahu a za podmínek uvedených v písemném odsouhlasení návrhu Objednatel a v této smlouvě.

4.5. Vedení dokumentace a zálohování

4.5.1. Poskytovatel se zavazuje řádně vést kompletní dokumentaci:

- o konfiguraci sítí a prvků,
- schémata LAN/WAN,
- evidenci všech Servisních služeb.

Poskytovatel se zavazuje sbírat a uchovávat konfigurace Servisovaných zařízení v několika posledních verzích, pokud to povaha Servisovaného zařízení umožňuje. Poskytovatel zajistí Objednateli k záloze konfigurací Servisovaných zařízení přístup, případně je bude uchovávat na prostředcích Objednatele.

4.5.2. Smluvní strany se zavazují vést podrobnou evidenci výrobních čísel (např. všech Servisovaných zařízení, vadného nebo reklamovaného Servisovaného zařízení, nového dílu či Servisovaného zařízení, apod.), především s ohledem na výměny Servisovaných zařízení nebo jejich částí v rámci plnění předmětu smlouvy.

4.5.3. Poskytovatel je povinen evidovat objednané a skutečně poskytnuté Servisní služby s tím, že na konci každého kalendářního měsíce předloží Poskytovatel Objednateli k odsouhlasení soupis všech realizovaných Servisních služeb, tj. po řádném poskytnutí Objednatelem objednané a/nebo Objednatelem odsouhlasené Servisní služby, který bude obsahovat minimálně tyto údaje:

- a) popis objednané a poskytnuté Servisní služby,
- b) zda byla Servisní služba poskytnuta na místě či Vzdáleným přístupem,
- c) vyčíslení časové náročnosti poskytnutých Servisních služeb – Konfiguračních a Konzultačních požadavků, resp. vyřešených jednotlivých požadavků Objednatele. Pro účely vyčíslení časové náročnosti je nejmenší vykazovanou časovou jednotkou časový úsek v rozsahu 15 minut pro požadavky realizované vzdáleným přístupem a 30 minut pro požadavky realizované v lokalitě Objednatele, přičemž do časové náročnosti poskytnutých Servisních služeb, resp. vyřešených jednotlivých požadavků Objednatele se započítává pouze čas strávený samotným poskytováním samotné Servisní služby, resp. samotným řešením jednotlivých požadavků Objednatele (takto stanovená časová náročnost tedy nebude zahrnovat např. čas strávený na cestě apod.),
- d) počet vyčerpaných předplacených člověkohodin pro Konfigurační a Konzultační práce,
- e) počet nevyčerpaných předplacených člověkohodin pro Konfigurační a Konzultační práce převáděných do dalšího období, tj. do následujícího kalendářního měsíce. Hodiny je možné převádět v rámci celého kalendářního roku, stejně jako je předčerpávat v rámci celkového ročního úhrnu hodin. Převod do dalšího kalendářního roku je možný, nicméně takto převedené hodiny je nutné vyčerpat do 31. ledna.

Na základě soupisu realizovaných Servisních služeb písemně odsouhlaseného oprávněnou osobou Objednatele je Poskytovatel oprávněn poskytnuté Servisní služby Objednateli fakturovat dle článku 5. této smlouvy.

Vyúčtování, které připadá na měsíc výročí trvání smlouvy, bude navíc obsahovat roční zhodnocení dodávané Servisní služby s uvedením přehledných dat o plnění služby v čase, vývoji v čerpání předplacených hodin či četnosti incidentů v čase. Poskytovatel dále předloží návrhy na případné změny ve spravovaném prostředí, které mají pro Objednatele doporučující charakter. Výroční vyúčtování bude prezentováno osobně zástupcem Poskytovatele v sídle Objednatele v termínu, který si smluvní strany předem dohodnou.

4.6. Dohledový systém

Poskytovatel se zavazuje vlastními silami zajistit dohled nad lokalitami uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy tak, že veškeré jednotlivé servery (fyzické i virtuální, disková pole, aktivní prvky WAN a LAN sítě lokalit, firewally uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy) Poskytovatel zařadí do svého dohledového systému s nepřetržitým monitoringem v režimu 24 hod. X 365 dnů v roce (resp. 366 dnů v přestupném roce) tak, aby pro obsluhu dohledového systému byl patrný problém a/nebo porucha jakékoli části WAN a LAN sítě lokalit uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.

Poskytovatel v rámci plnění smlouvy zajistí přístup do dohledového systému na vybraných počítačích Objednatele.

4.7. Systém pro sběr logů

Poskytovatel se zavazuje vlastními silami zajistit provoz nástroje pro sběr logů ze servisovaných zařízení s tím, že tento nástroj bude automatickým způsobem přijímat a uchovávat logy Servisovaných zařízení.

Poskytovatel v rámci plnění smlouvy zajistí přístup do logovacího systému na vybraných počítačích Objednatele.

4.8. Řešení Konzultačních a Konfiguračních požadavků

4.8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Službu řešení Konzultačních a Konfiguračních požadavků na Servisovaných zařízeních, a to vzdáleným přístupem nebo na místě, v tomto rozsahu:

- Konfigurační práce na Servisovaných zařízeních i dalších zařízeních a IT systémech v majetku Objednatele, případně na nových zařízeních či systémech, pokud to umožní zaměření a znalosti zástupců Poskytovatele služby,
- Konzultační a analytické práce týkající se Servisovaných zařízeních i dalších zařízeních a IT systémech v majetku Objednatele, případně na nových zařízeních či systémech, pokud to umožní zaměření a znalosti zástupců Poskytovatele služby,

4.8.2. Hlášení Konfiguračního a Konzultačního požadavku

Konfigurační požadavek nahlásí Objednatel prostřednictvím některého z kontaktů Hot-line podpory v čase 8-17h v pracovní dny.

4.8.3. Průběh řešení Konfiguračního a Konzultačního požadavku

Poskytovatel plně odpovídá za stanovení nejvhodnějšího způsobu realizace požadavku a za stanovení posloupnosti a doby provedení jednotlivých prací a činností v rámci realizace požadavku tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřešení a dořešení konkrétního požadavku. Za stanovení druhu daného požadavku, tj. zda jde o Konfigurační nebo Konzultační požadavek je odpovědný Objednatel. Provádění Konfiguračního či Konzultačního požadavku nesmí ohrozit provoz IT systémů Objednatele a omezit tak chod organizace či prodej vstupenek na jednotlivých objektech, pokud nebude písemně domluveno jinak.

Požadavek	Služba je poskytována	Započetí řešení	Vyřešení požadavku
Konfigurační požadavek	8-17h pracovní dny	2NBD	Do 3 pracovních dnů
Konzultační požadavek	8-17h pracovní dny	2NBD	Do 5 pracovních dnů

5. Cena a platební podmínky

5.1. Služby systémové podpory a poskytování hotline, helpdesk systému a logovacího systému a profylaktických a preventivních opatření

Cena za předplacený rozsah poskytování Služeb systémové podpory na jeden kalendářní měsíc je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Cena za řešení Servisních požadavků na Servisovaných zařízeních Objednatele, poskytování hotline, helpdesk systému a logovacího systému, prevence a profylaxe	██████████ Kč bez DPH měsíčně
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

5.2. Služba řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků

Cena za předplacený rozsah poskytování Služeb systémové podpory na jeden kalendářní měsíc je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Cena za řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků ve výši 12h za měsíc	●●●● KČ bez DPH měsíčně
------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Nevyčerpaný předplacený rozsah Služby řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků v běžném kalendářním měsíci bude Poskytovatelem Objednateli převeden do následujících kalendářních měsíců.

Nevyčerpaný přeplacený rozsah Služby řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků je Objednatel oprávněn vyčerpat na řešení problémů a/nebo dotazů i z jiné oblasti informačních technologií, pokud Poskytovatel disponuje pracovníky s příslušnou odborností. Pro takovéto požadavky se ustanovení této smlouvy týkající se Konfiguračních požadavků použijí obdobně.

Nevyčerpaný rozsah člověkohodin převedený do dalších kalendářních měsíců se automaticky započítává na člověkohodiny Služby řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků písemně odsouhlasené Objednatel, které Poskytovatel prokazatelně v jakémkoliv dalším příslušném kalendářním měsíci provedl nad rámec předplacených 12 člověkohodin pro takový příslušný kalendářní měsíc.

- 5.3. Cena za poskytnuté Služby řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků nad rozsah zahrnutý v měsíčním předplaceném rozsahu uvedeném v odst. 5.2. této smlouvy, které nebyly započteny na nevyčerpané člověkohodiny z předcházejících měsíčních období (viz. poslední odstavec odst. 5.2 této smlouvy), je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Cena za 1 člověkohodinu práce na řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků Objednatel nad rámec smlouvy	●●●● KČ bez DPH
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

Služby řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků poskytnuté nad rozsah zahrnutý v měsíčním předplaceném rozsahu uvedeném v odst. 5.2. této smlouvy, které nebyly čerpány z člověkohodin převedených z předchozích období (viz. poslední věta odst. 5.2 této smlouvy), je Poskytovatel oprávněn Objednateli fakturovat na základě soupisu realizovaných Servisních služeb odsouhlaseného oprávněnou osobou Objednatel.

- 5.4. Celková cena za poskytování Servisních služeb dle článku 4. této smlouvy, zahrnující neomezené řešení Servisních požadavků a řešení Konfiguračních a Konzultačních požadavků v rozsahu 12 člověkohodin, činí **celkem ●●●● bez DPH** (součet cen v odst. 5.1. a 5.2. této smlouvy) za období jednoho kalendářního měsíce (dále jen „*Servisní období*“).
- 5.5. Cena za poskytování Servisních služeb dle této smlouvy včetně částky odpovídající DPH v zákonné výši je splatná předem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem první den příslušného Servisního období. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je první den příslušného Servisního období.
- 5.6. Cena Servisních služeb dle této smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním Servisních služeb, včetně jeho režijních nákladů. Cena Servisních služeb zahrnuje zejména náklady na veškeré nutné a nezbytné činnosti/výkony a dodávky, poplatky a náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytnutí Servisních služeb, též ostatní náklady Poskytovatele, náklady na dopravu do místa poskytnutí, náhrady za vynaložený čas strávený na cestách, náklady na ubytování, přesčasy s výhradou přesčasu speciálně objednaného Objednatel, pojištění, clo,

licence, náklady na pojištění do místa poskytnutí, zvýšené náklady spojené se zvýšením cen vstupních nákladů, náklady spojené s doručením a nasazením náhradních aktivních prvků/dílů dle odst. článku 4.1. písm. i) této smlouvy, náklady spojené s provedením záručních oprav eskalací na výrobce Servisovaných zařízení. Použitý instalační a pomocný materiál při provádění Servisních činností krom materiálu, který lze zapůjčit při řešení havárií jako náhradní díl, není zahrnut v Ceně Servisních služeb a bude pro Objednatele zajištěn Poskytovatelem v počtu nezbytném pro provedení Servisních služeb za cenu nepřevyšující cenu obvyklou v místě a čase servisu.

- 5.7.** Ceny v této smlouvě uvedené jsou bez DPH odváděné v České republice. DPH bude účtována při fakturaci v zákonné výši.
- 5.8.** Daňový doklad musí mít náležitosti daňového dokladu dle obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a její přílohou musí být soupis realizovaných Servisních služeb v příslušném kalendářním měsíci písemně odsouhlasený odpovědnou osobou Objednatele a také počet volných/nevyčerpaných člověkohodin (jak za příslušný fakturovaných kalendářní měsíc, tak i celkový počet volných do té doby nevyčerpaných člověkohodin z předchozích kalendářních měsíců) převáděných do dalších měsíců.
- 5.9.** Doba splatnosti daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednateli.
- 5.10.** Nebude-li daňový doklad mít předepsané náležitosti včetně příloh dle tohoto článku 5. smlouvy, nebo bude-li Poskytovatelem vystaven na částku v nesprávné výši, bude Objednatelem Poskytovateli vrácen ve lhůtě splatnosti jako doklad nespĺňující předepsané náležitosti k doplnění či opravě. V tomto případě nemá Poskytovatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu až ode dne doručení jím opraveného nebo doplněného daňového dokladu zpět Objednateli.
- 5.11.** Nebude-li dohodnuto jinak, veškeré ceny budou sjednány a veškeré platby budou realizovány v korunách českých. Veškeré platby budou prováděny bezhotovostně na účet Poskytovatele uvedený v této smlouvě. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu jakoukoli změnu svého bankovního účtu, na který mají být prováděny platby podle této smlouvy.
- 5.12.** Pro účely této smlouvy platí, že peněžité závazky Objednatele, které mu vyplývají z této smlouvy, jsou splněny odepsáním příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

6.1. Povinnosti Objednatele

- 6.1.1.** Objednatel je povinen:
- a) seznámit se s provozními a záručními podmínkami výrobce všech Servisovaných zařízení a dodržovat je;
 - b) zajistit pro provoz Servisovaných zařízení řádné provozní podmínky podle provozních a záručních podmínek výrobce Servisovaných zařízení, zejména pracovní teplotu, bezprašnost, relativní vlhkost, kvalitu napájecí elektrické sítě a řádnou údržbu;
 - c) poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Servisních služeb;
 - d) poskytnout Poskytovateli Vzdálený přístup na veškerá Servisovaná zařízení definovaná v Příloze č. 1 této smlouvy, a to v nepřetržitém režimu;
 - e) poskytovat Poskytovateli veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro poskytování Servisních služeb Poskytovatele a/nebo, které jsou Objednateli známy a/nebo o které Poskytovatel požádá;

- f) dle pokynů Poskytovatele provést opatření, která pomohou urychlit poskytnutí Servisních služeb dle této smlouvy;
- g) umožnit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel Poskytovatele do místa poskytnutí Servisních služeb;
- h) informovat Poskytovatele o možných příznacích problémů a/nebo poruch, které by mohly signalizovat budoucí problém a/nebo poruchu.

6.2. Povinnosti Poskytovatele

6.2.1. Poskytovatel je povinen:

- a) poskytovat Objednateli Servisní služby ve stanoveném rozsahu, 365 dní v roce (366 v přestupném roce) a v časových limitech pro poskytování těchto Servisních služeb dle příslušného ustanovení této smlouvy;
- b) zajistit řádnou obsluhu a provoz Hot-line podpory;
- c) oznámit písemně Objednateli jakoukoli změnu svých kontaktních údajů pro účely poskytování Servisních služeb nejméně 5 pracovních dní předem;
- d) dbát přesně veškerých příslušných technických norem a uznaných technických pravidel a obecně závazných právních předpisů v platném znění;
- e) obsadit své pracovníky pro všechny odborné oblasti v dostatečném počtu a kvalifikaci, aby byla dosažena požadovaná profesionalita a odbornost a byly dodrženy sjednané termíny pro poskytování Servisních služeb dle této smlouvy;
- f) seznámit se s provozními a záručními podmínkami výrobce pro všechna Servisovaná zařízení a dodržovat je při poskytování Servisních služeb,
- g) zajistit pro porouchaná/nefunkční Servisovaná zařízení v záruční době řádný servis ze strany výrobce/dodavatele takového Servisovaného zařízení, u Servisovaných zařízení s uplynulou záruční lhůtou navrhnout způsob řešení poruchy Servisním zásahem/Servisní náhradou a po odsouhlasení typu řešení Objednatelem takové řešení realizovat, pokud k tomu bude zástupcem Objednatele vyzván. Náklady na servis a dodávky nových zařízení nese Objednatel (netýká se nákladů na zápůjčku aktivního prvku/dílu po dobu opravy/do doby dodání nového zařízení);
- h) poskytovat Servisní služby vlastními zaměstnanci a pracovníky, přičemž případný záměr použít pro určité činnosti (např. kabeláž) subdodavatele, musí Poskytovatel písemně oznámit Objednateli (včetně označení konkrétní osoby, kterou vybral) nejméně pět (5) pracovních dnů předem; pokud se Objednatel ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od doručení žádosti nevyjádří, pak platí, že souhlasí;
- i) zajistit, aby vybraný subdodavatel disponoval prokazatelnou odbornou kvalifikací a způsobilostí k provedení těch prací a dodávek, kterými bude pověřen; nesplnění této povinnosti nebo nepravdivé ujištění Poskytovatelem v tomto směru se považuje za podstatné porušení smlouvy;
- j) uhradit ve skutečné výši a v plném rozsahu jakékoli škody, které by v souvislosti s jím nebo jeho subdodavatelem prováděnými činnostmi vznikly Objednateli, třetím osobám nebo životnímu prostředí.

6.2.2. Poskytovatel není v prodlení s poskytnutím Servisních služeb dle této smlouvy po dobu, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti dle odst. 6.1. písm. c) až g) této smlouvy.

6.2.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při poskytování Servisních služeb dle této smlouvy vlivem jiných technologií Objednatele než Servisovaných zařízení nebo neaktuálním stavem zálohovaných dat Servisovaných zařízení, pokud nejde o zálohování dat, které je povinen zálohovat v souladu s touto smlouvou Poskytovatel.

7. Osoby odpovědné nahlašovat požadavky na straně objednatele

Odpovědné osoby:

Jméno	Příjmení	Pracovní pozice	Email	telefon
Zuzana	Strnadová	Ředitelka	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Náměstkyně Úseku vnitřních činností	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Vedoucí ICT oddělení	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	IT administrátor	[REDACTED]	[REDACTED]

Pro případné změny odpovědných osob a jejich kontaktních údajů není třeba sjednávat samostatný dodatek smlouvy, a změny budou účinné okamžikem, kdy bude druhé straně doručeno jednostranné písemné oznámení o takové změně.

8. Odpovědné osoby na straně Poskytovatele

Odpovědné osoby:

Jméno	Příjmení	Pracovní pozice	Email	telefon
[REDACTED]	[REDACTED]	Obchodní manažer	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	IT manažer	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	Senior server administrátor	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	IT specialista	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	IT specialista	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	IT specialista	[REDACTED]	[REDACTED]

Pro případné změny odpovědných osob a jejich kontaktních údajů není třeba sjednávat samostatný dodatek smlouvy, a změny budou účinné okamžikem, kdy bude druhé straně doručeno jednostranné písemné oznámení o takové změně.

9. Ochrana důvěrných informací

- 9.1. Každá smluvní strana je povinna zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které (a) se týkají předmětu této smlouvy (b) přímo nebo nepřímo získala od druhé smluvní strany v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy a /nebo (c) jsou obsaženy v této smlouvě a/nebo (d) jí v souvislosti se smlouvou sdělí druhá smluvní strana a/nebo (e) se týkají smluvní strany, jejich obchodních partnerů nebo informace, které tvoří obchodní tajemství nebo mohou mít povahu obchodního tajemství smluvní strany nebo jakékoliv jiné důvěrné informace, které jsou jí známy („**Důvěrné informace**“) a Důvěrné informace nezneužije. Důvěrné informace jsou pokládány za důvěrné ve smyslu § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a současně za obchodní tajemství ve smyslu § 504 téhož zákona. Zveřejnění informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení této smlouvy nebo které (b) je smluvní strana povinna zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněné osobě podle platných právních předpisů, není považováno za porušení závazku stanoveného v tomto článku (přičemž takto zveřejněné nebo zpřístupněné informace jsou i nadále Důvěrné informace a závazek smluvní strany ohledně zacházení s nimi jako s Důvěrnými informacemi podle této smlouvy tím nebudou

dotčeny). Každá smluvní strana je povinna smluvně zavázat své zaměstnance a osoby, kterým v souvislosti s plněním této smlouvy svěří jednotlivé úkoly, aby uchovávali Důvěrné informace v tajnosti alespoň ve stejném rozsahu, v jakém je daná smluvní strana uchovává v tajnosti. Poskytovatel se dále zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezveřejní ani nepoužije ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby jakoukoliv Důvěrnou informaci. Ustanovení tohoto odstavce platí i po ukončení nebo zániku této smlouvy, a to po dobu deseti let.

9.2. Pro odstranění pochybností:

- a) se za Důvěrnou informaci považují veškerá přístupová jména a hesla,
- b) se za porušení povinnosti podle předchozího odstavce nepovažuje zveřejnění této smlouvy a jejích dodatků v registru smluv ve smyslu odst. 13.6. této smlouvy.

9.3. Ustanovením odst. 9.1. této smlouvy není dotčeno právo smluvních stran domáhat se plnění povinností dle této smlouvy soudní cestou.

10. Sankce za nedodržení smluvních závazků

10.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou splatné faktury obsahující všechny náležitosti je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Objednateli úrok z prodlení z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení s úhradou faktury ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb. Úrok z prodlení při prodlení Objednatele s úhradou faktury-daňového dokladu vyúčtuje Poskytovatel Objednateli samostatným dokladem.

10.2. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením nebo s poskytnutím Servisní služby dle této smlouvy ve lhůtě sjednané v této smlouvě, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši:

<u>Servisní služba:</u>	<u>smluvní pokuta za každou započatou hodinu prodlení:</u>
Servisní požadavek P1	██████ Kč
Servisní požadavek P2	██████ Kč
Servisní požadavek P3	██████ Kč
Konfigurační požadavek	██████ Kč

Maximální výše uplatněné smluvní pokuty dle odst. 10.2. činí 50% pravidelné fakturace za jeden kalendářní měsíc.

10.3. Za subdodavatele neschváleného nebo nedisponujícího odpovídající kvalifikací, má Objednatel právo vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každý zjištěný případ.

10.4. Za porušení povinnosti chránit Důvěrné informace podle odst. 9.1. této smlouvy nebo neoprávněné nakládání se zpracovávanými osobními údaji podle odst. 13.2 této smlouvy má Objednatel právo vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každý zjištěný případ.

10.5. Kteroukoliv smluvní pokutu podle tohoto článku 10 vyúčtuje Objednatel Poskytovateli samostatným dokladem s uvedením skutečností, v nichž prodlení nebo porušení této smlouvy spočívá. Objednatel má právo vyúčtovanou smluvní pokutu započíst ve stejné výši na kteroukoliv část splatné ceny za poskytnuté služby podle čl. 5 této smlouvy.

10.6. Ustanovením tohoto článku 10 není dotčeno právo Objednatele požadovat na Poskytovateli náhradu škody, která mu porušením povinnosti Poskytovatele sankcionované příslušnou smluvní pokutou vznikne, a to v plném rozsahu.

11. Platnost smlouvy a doba trvání

- 11.1.** Tato smlouva se uzavírá se na dobu neurčitou.
- 11.2.** Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran nebo výpovědí.
- 11.3.** Každá smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně.
- 11.4.** Výpověď této smlouvy musí být provedena písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným do sídla druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany zasláným prostřednictvím České pošty, nebo jiným subjektem zajišťujícím poštovní služby, anebo do datové schránky druhé smluvní strany.
- 11.5.** V průběhu trvání výpovědní lhůty je Poskytovatel povinen zajišťovat poskytování Servisních služeb dle této smlouvy v plném rozsahu. Ke dni skončení této smlouvy je Poskytovatel povinen provést vyúčtování dosud nevyúčtovaných Servisních služeb a Objednatel je povinen tyto služby uhradit v souladu s článkem 5. této smlouvy.
- 11.6.** Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby s účinností ke konci daného kalendářního měsíce, a to v případě, že je zřejmé, že v následujícím kalendářním měsíci by došlo k překročení celkové částky ceny za poskytování Servisních služeb dle této smlouvy v období od uzavření této smlouvy ve výši 1.999.990 Kč bez DPH.

12. Pojištění

- 12.1.** Není-li v této smlouvě sjednáno jinak, Poskytovatel prohlašuje, že má ke dni podpisu této smlouvy platně uzavřeno příslušné pojištění pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli či třetí osobě vzniklou v souvislosti s poskytováním Servisních služeb dle této smlouvy a činností s tím souvisejících, a to s minimálním pojistným plněním ve výši [REDACTED] Kč (tři miliony korun českých). Kopii platné pojistné smlouvy nebo certifikátu o pojištění odpovědnosti za škodu je Poskytovatel povinen předat Objednateli při každé změně podstatných podmínek pojištění, jakož i prokázat plnění povinností uvedených v tomto odstavci kdykoliv po předchozí výzvě Objednatele v průběhu trvání této smlouvy.
- 12.2.** Nezasadí-li Poskytovatel nepřetržité trvání pojištění v tomto rozsahu dle odst. 12.1. této smlouvy po celou dobu trvání této smlouvy, je Objednatel oprávněn uzavřít a udržovat takové pojištění sám. Náklady vzniklé v souvislosti s takovým pojištěním je Objednatel oprávněn započíst na cenu Servisních služeb sjednanou v této smlouvě.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1.** Práva a povinnosti obou stran v této smlouvě výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ostatními obecně závaznými právními předpisy českého právního řádu. Toto ustanovení trvá i po ukončení nebo zániku této smlouvy.
- 13.2.** Objednatel jako správce osobních údajů o svých zaměstnancích tímto dává souhlas Poskytovateli se zpracováním osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, email, telefonní číslo, přístupové jméno a heslo. Poskytovatel se zavazuje, že bude zpracovávat osobní údaje pouze za účelem poskytování

služeb podle této smlouvy a na základě doložených pokynů správce. Poskytovatel nesmí zpracovávat, nebo jinak užívat osobní údaje pro jiný než touto smlouvou sjednaný účel.

- 13.3.** V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neúčinným, nevymahatelným či neplatným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy účinná, vymahatelná a platná. Smluvní strany se 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.
- 13.4.** Poskytovatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti, jež mu vyplývají z této smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 13.5.** Pokud dojde k zániku subjektu smluvní strany této smlouvy, přecházejí všechna práva a povinnosti, které z této smlouvy vyplývají, na jejího právního nástupce.
- 13.6.** Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany berou na vědomí, že tento dodatek bude uveřejněn prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a stane se účinným nejdříve dnem jeho uveřejnění ve smyslu § 5 zákona o registru smluv.
- 13.7.** Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha 1 – Lokality Objednatele a soupis servisovaných zařízení.
- 13.8.** Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 13.9.** Tato smlouva může být měněna pouze na základě dohody smluvních stran ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran na téže listině.
- 13.10.** Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, porozuměly jejímu obsahu, že odpovídá jejich pravé, svobodné a vážné vůli na důkaz čehož níže připojují své podpisy.

Za Objednatele:

V Praze dne 30.7.2019

Muzeum hlavního města Prahy
PhDr. Zuzana Strnadová,
ředitelka

Za Poskytovatele:

V Praze dne 30.7.2019

NetAdmin s.r.o.
Mgr. Pavel Mičoch,
jednatel

18.

Příloha č.1 ke smlouvě MUZ/313/2019 - Lokality objednatele a soupis servisovaných zařízení

Seznam lokalit Muzea hlavního města Prahy	
Fedtelství Kožná	Kožná 1, Praha 1
depozitář Stodůlky	Pod Viaduktem 2595, Praha 5
depozitář Vojtěchov	Vojtěchov, Netvořice
Hlavní budova Muzea	Na Poříčí 52, Praha 8
Norbertov	Nad Hradním vodojemem 53/13, Praha 6
Müllerova vila	Nad Hradním vodojemem 14/642, Praha 6
Rothmayerova vila	U Páté baterie 896/50, Praha 6
Prašná brána	Náměstí republiky 5, Praha 1
Staroměst. mostecká věž	Karlův most, Praha 1
Malostran. mostecká věž	Karlův most, Praha 1
Svatomikuláš. městská zvonice	Malostranské náměstí 556/29, Praha 1
Novomlýnská vodárenská věž	Nové mýny 827/3A, Praha 1
Petřinská rozhledna	Petřinské sady 633, Praha 1
Zrcadlové bludiště Petřín	Petřinské sady, Praha 1
Podskalská celnice	Rašínovo nábřeží 412/30, Praha 2
Dům U Zlatého prstenu	Týnská 630/6, Praha 1
Zámecký areál Ctěnice	Bohdanečská 259/1, Praha 9

* některé lokality neobsahují Servisovaná zařízení