



MHMPP092BJAU

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY TECHNOLOGIÍ PRO ZABEZPEČENÍ PERIMETRU SÍTĚ MHMP

SMLUVNÍ STRANY:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Bc. Ladislavem Tobiašem MSc, MP, pověřený řízením Odboru inforatické infrastruktury MHMP

Číslo smlouvy Objednatele: INO/32/03/000107/2019

(dále jen „Objednatel“)

a

Corpus Solutions a.s.

se sídlem: Štětškova 1638/18, Praha 4, PSČ 140 00

IČO: 25764616

DIČ: CZ25764616

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze
oddíl B, vložka 5936

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. účtu: 69474001/5500

zastoupená: Ing. Tomášem Přibylem

Číslo smlouvy Dodavatele: 2019-009-INT

(dále jen „Dodavatel“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1. je veřejnoprávní korporací;
- 1.1.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2. Dodavatel prohlašuje, že:

- 1.2.1. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.2.2. ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.3. Objednatel dne 04.06.2019 zahájil uveřejněním zadávací dokumentace ve Věstníku veřejných zakázek řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Zajištění servisní podpory technologií pro zabezpečení perimetru sítě MHMP“ (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek dále jen „ZZVZ“) zadávané v otevřeném řízení podle ust. § 56 ZZVZ. Na základě výsledků tohoto zadávacího řízení byl Dodavatel vyzván k uzavření této Smlouvy na plnění předmětu Veřejné zakázky.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1. Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“), tj. stanovení způsobu a podmínek pro poskytování podpory zajištění nezbytné servisní podpory dodavatele pro nové technologie a dále technologie, kde není nezbytná servisní podpora zajištěna, přičemž tato plnění jsou podrobněji specifikována v článku 3 a Příloze 1 této Smlouvy.

2.2. Dodavatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.2.1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 2.2.2. v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
- 2.2.3. Dodavatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit:

- 3.1.1. Nutnou podporu Dodavatele pro nové technologie a dále technologie, kde není nezbytná servisní podpora zajištěna (dále jen „Podpora“). Rozsah této Podpory je blíže specifikován v článku 3.3.1. – 3.3.3 a v Příloze 1 této Smlouvy.
- 3.1.2. Poskytnout Objednateli konzultační služby dle článku 3.3.4 dle této Smlouvy.

- 3.2. Dokumentace k technologiím a přístupová hesla budou předány Objednatelem Dodavatelé při podepsání Smlouvy.
- 3.3. Předmětem této Smlouvy je povinnost Dodavatele poskytovat Objednateli služby spočívající v podpoře Systému (dále jen „Služby“). Povinnost Dodavatele zahrnuje:
- 3.3.1. Řešení incidentů (Incident Management). Služba musí zahrnovat jasně definované SLA a rozsah. Služba obsahuje:
- a) reakci na nahlášení incidentu;
 - b) řešení jednotlivých incidentů;
 - c) odstranění incidentu;
 - d) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.
- 3.3.2. Provádění servisních zásahů (Change Management). Služba zahrnuje v paušálu jasně definovaný počet hodin a sazbu na případné doobjednání. Služba obsahuje:
- a) posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny;
 - b) vypracování popisu řešení změn středního a velkého rozsahu;
 - c) implementaci změn;
 - d) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.
- 3.3.3. Správa problémů. Služba zahrnuje v paušálu jasně definovaný počet hodin a sazbu na případné doobjednání. Služba obsahuje:
- a) pravidelné proaktivní vyhodnocení řešených incidentů za odpovídající časové období;
 - b) identifikaci případných problémů (chyb v konfiguracích, hardwarových nebo softwarových závad, apod.);
 - c) pravidelný kvartální reporting včetně vyhodnocení trendů;
 - d) aktualizace přehledu známých chyb;
 - e) zajištění odstranění problémů, pokud lze problém odstranit v rámci poskytovaných servisních služeb;
 - f) v ostatních případech doporučení na změny v ICT infrastruktuře pro odstranění příčin problémů;
 - g) posouzení bezpečnostních a provozních dopadů;
 - h) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.
- 3.4. Předmětem této Smlouvy je dále povinnost Dodavatele poskytovat Objednateli služby spočívající v konzultačních službách (dále jen „Konzultace“). Jedná se o další odborné služby nezahrnuté v předešlých bodech, které budou hrazeny na základě skutečně provedené práce vyjádřené v člověkodnech, zahrnují:
- a) školení dle požadavků Objednatele nad sjednaný rozsah,
 - b) konzultační podporu v rozsahu, ve kterém si to Objednatel objedná,
 - c) součinnost při řešení systémových problémů systémů třetích stran,
 - d) součinnost při implementaci systémů třetích stran,
 - e) spolupráce při tvorbě koncepce dalšího rozvoje bezpečné sítě Objednatele,
 - f) spolupráce při koordinaci třetích stran,
 - g) jakékoliv úpravy a funkční doplnění projektu, nad rámec zadávací dokumentace, dle požadavků a Pokynů Objednatele.
- 3.5. Podrobné vymezení předmětu této Smlouvy je obsaženo v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 3.6. Služby Konzultací budou poskytnuty dle potřeby za dobu účinnosti této Smlouvy; Objednatel však nezaručuje Dodavateli čerpání těchto služeb v jakékoliv výši.
- 3.7. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování plnění Dodavatelem v rozsahu, který je stanoven v této Smlouvě.
- 3.8. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádně a včas poskytnuté plnění cenu dohodnutou v této Smlouvě.

4. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 4.2. Dodavatel je povinen poskytnout Konzultaci dle udělených Pokynů Objednatele. Termín zahájení Konzultací je stanoven Pokynem.
- 4.3. Dodavatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy, není-li dále uvedeno jinak.
- 4.4. Místem poskytování Služeb a Konzultací je sídlo Objednatele a sídlo Dodavatele, případně další místa na území hl. m. Prahy určená Objednatelem.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytování Služeb dle čl.3.3.1., 3.3.2. a 3.3.3. této Smlouvy činí **475.000,- Kč** (slovy: čtyři sta sedmdesát pět tisíc korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc. Podrobné členění této ceny a platebních podmínek je specifikováno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.2. Část ceny za poskytování Konzultací uvedených v čl. 3.4. této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu, který Dodavatel vystaví na základě potvrzeného Výkazu poskytnutých služeb za kalendářní měsíc zpětně, jehož vzor je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Cena za poskytování Konzultací uvedených v čl. 3.4. této Smlouvy je stanovena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3. Celková výše Ceny dle této Smlouvy za poskytování Služeb dle čl.3.3.1., 3.3.2, 3.3.3. a 3.3.4. této Smlouvy nesmí přesáhnout částku 19.766.400,- Kč bez DPH.
- 5.4. Objednatel je povinen hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 5.5. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné, závazné a úplné. Dodavatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb a Konzultací podle této Smlouvy.
- 5.6. Cena za poskytování Služeb čl.3.3.1., 3.3.2. a 3.3.3. této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Dodavatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby dle čl.3.3.1., 3.3.2. a 3.3.3. této Smlouvy nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Dodavateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 5.1. této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce.
- 5.7. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude Objednatelem potvrzený Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - 5.7.1. číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - 5.7.2. číslo a název příslušné veřejné zakázky;

- 5.7.3. popis plnění Dodavatele.
- 5.8. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Dodavatelem podle této Smlouvy bude Dodavatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 5.9. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Dodavateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo k němu nebude přiložen Objednatelem potvrzený Výkaz poskytnutých služeb. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného či doplněného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

6. AUTORSKÉ DÍLO

- 6.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Dodavatelem dle této Smlouvy vznikne dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), k němuž je Dodavatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen „**Dílo**“), pak Dodavatel ke dni akceptace Služeb, v jejichž rámci došlo ke vzniku Díla, poskytuje Objednateli oprávnění Dílo užit všemi způsoby dle § 12 Autorského zákona a nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícím z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k Autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, s omezením na území České republiky (dále jen „**Licence**“).
- 6.2. Odměna za Licence v rozsahu uvedeném v tomto článku Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby podle této Smlouvy.
- 6.3. Objednatel není povinen Licence využít.
- 6.4. Zhotovitel poskytuje Objednateli souhlas k provedení jakýchkoli změn či modifikací Díla, přičemž Objednatel bude zejména, nikoli však výhradně, oprávněn:
- 6.4.1. užívat Dílo pro své interní potřeby a pro potřeby svých zaměstnanců a koncových uživatelů;
 - 6.4.2. překládat a upravovat Dílo;
 - 6.4.3. provádět jazykové lokalizace počítačových programů či databází;
 - 6.4.4. překládat a upravovat Dílo včetně tvorby nových verzí a to zejména s cílem zajistit jejich další vývoj a/nebo provozování v jiném prostředí;
 - 6.4.5. spojovat: počítačové programy či databáze s jinými autorskými díly, počítačové programy či databáze vzniklé jakožto tzv. odvozená díla (např. v souvislosti s jazykovými lokalizacemi) s jinými autorskými díly; přičemž oprávnění shora uvedená vztahují se i na jakékoliv dílčí části Díla.
- 6.5. Licence se má za poskytnutou dnem vznikem Díla, vyjma případů kdy se Smluvní strany dohodnou jinak.
- 6.6. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchýlit se od podmínek tohoto článku vzájemnou písemnou dohodou, případně v rámci sjednávání příslušné Výzvy.

7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 7.1. Objednatel je povinen spolupracovat s Dodavatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

- 7.2. Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Dodavatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy.
- 7.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 7.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Dodavatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Dodavatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 7.4. Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Dodavateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

8. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 8.1. Dodavatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Dodavatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 8.2. Dodavatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Dodavatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Dodavatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Dodavatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 8.3. Dodavatel se zavazuje na plnění dle této Smlouvy alokovat pracovní kapacitu osob, jejichž prostřednictvím prokazoval svoji technickou kvalifikaci v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku podle § 79 odst. 2 písm. c, d) ZZVZ a k plnění dle této Smlouvy využít primárně těchto osob. Jakákoliv dodatečná změna osoby realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
- 8.4. Dodavatel je při poskytování Služeb oprávněn plnit s využitím poddodavatelů, s výjimkou činností, k nimž je zapotřebí certifikace požadované Objednatelem pro osoby, jejichž prostřednictvím Dodavatel prokazoval svoji technickou kvalifikaci v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku podle § 79 odst. 2 písm. c, d) ZZVZ, které je Dodavatel povinen ve smyslu § 105 odst. 2 ZZVZ plnit výhradně sám. Při využití plnění poddodavatele má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnění realizoval sám.
- 8.5. Dodavatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Dodavatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 8.6. Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Dodavateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Dodavatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Dodavatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 8.7. Dodavatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Dodavatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Dodavateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Dodavatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 8.8. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele

- 8.8.1. provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Dodavateli ani
 - 8.8.2. postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 8.9. Dodavatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých).
- 8.10. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- 8.10.1. prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Dodavatele;
 - 8.10.2. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Dodavatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Dodavatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Dodavatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Dodavatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Dodavatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 8.11. Dodavatel je povinen poskytnout veškerou součinnost při plnění povinností Objednatele dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
- 8.12. V případě, že pro řádné fungování Systému je nutná součinnost třetích osob, je Dodavatel povinen takovou součinnost pro Objednatele smluvně zajistit.
- 8.13. Dodavatel zaručuje, že Systém bude ke dni ukončení této Smlouvy funkční v rozsahu dle zadávací dokumentace a úprav provedených dle této Smlouvy, a dále zaručuje, že Systém bude k tomuto dni prostý jakýchkoliv vad.

9. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 9.1. Dodavatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému.
- 9.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb a Konzultací dle čl. 3.3.1 až 3.3.4. dle této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených Výkazů o poskytnutých Službách a Konzultacích dle této Smlouvy.
- 9.3. O Službách a Konzultacích dle čl. 3.3.1. až 3.3.4. této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Dodavatel Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 9.4. Výkazy poskytnutých Služeb bude Dodavatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za které jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Dodavatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky (a to i opakovaně).

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.
- 10.2. Obě Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a nepřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.

- 10.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 10.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Dodavateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 10.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 10.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Dodavatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
- 10.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 10 se nevztahuje na informace:
- 10.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Dodavatele,
 - 10.4.2. u nichž je Dodavatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 10.4.3. které budou Dodavateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 10.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 10.5. Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 10.6. Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Dodavatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 10.7. Dodavatel je povinen užít neveřejné informace pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 10.8. Dodavatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 10.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 10 této Smlouvy trvá po dobu pěti (5) let od ukončení této Smlouvy.
- 10.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 10 má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 10.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; GDPR) a podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Dodavatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.
- 10.12. Nehledě na ustanovení článků 10.1 až 10.7 této Smlouvy Dodavatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

11. SANKCE

- 11.1. V případě prodlení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 11.2. V případě, že Dodavatel v rozporu s čl. 8.7 a 8.8 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb a/nebo Konzultací podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Dodavateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 8.8 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 11.3. V případě, že Dodavatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
 - 11.3.1. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A a/nebo B podle Přílohy č. 1 této Smlouvy;
 - 11.3.2. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A a/nebo B podle Přílohy č. 1 této Smlouvy;
 - 11.3.3. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou pracovní hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie C podle Přílohy č. 1 této Smlouvy;
 - 11.3.4. ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý pracovní den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie C podle Přílohy 1 této Smlouvy;
- 11.4. V případě, že Dodavatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 10.2 a 10.6 této Smlouvy a/nebo Dodavatel v rozporu s čl. 10.7 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Dodavatel poruší svou povinnost zavázat svého případného poddodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 10.8 této Smlouvy a/nebo Dodavatel poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 10.11 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 11.5. V případě, že Dodavatel poruší svou povinnost zajistit smluvně součinnost třetích osob dle čl. 8.12 této Smlouvy, bude Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každé takové porušení.
- 11.6. V případě, že Dodavatel poruší povinnost alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacitu členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 8.3 této Smlouvy, bude Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 11.7. V případě, že Dodavatel poruší povinnost realizovat samostatně činnosti spadající pod výhradu Objednatele dle § 105 odst. 2 ZZVZ ve smyslu odst. 8.4 této Smlouvy, bude Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 11.8. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 11.9. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Dodavateli vzniklých v souladu s tímto článkem proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku

nesplatným pohledávkám Dodavatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.

- 11.10. Smluvní strany odchylně od ustanovení § 2050 OZ sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Dodavatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

12. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu třiceti šesti (36) měsíců ode dne nabytí její účinnosti., nebo do dosažení limitu celkové ceny za plnění dle této Smlouvy ve smyslu článku 5.3 této Smlouvy, podle toho, která z těchto dvou událostí nastane dříve.
- 12.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 12.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Dodavatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než deset (10) dnů oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 12.4. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Dodavatele k nápravě.
- 12.5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 12.6. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědí dobou, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Dodavateli.
- 12.7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- 12.7.1. smluvních pokut,
 - 12.7.2. ochrany důvěrných informací
 - 12.7.3. práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
 - 12.7.4. ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Dodavatel nárok na úhradu Služeb a Konzultací provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem ke dni předčasného ukončení této Smlouvy. Smluvní strany si v případě odstoupení od smlouvy nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.

13. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 13.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

Oprávněnou osobou Objednatele ve věcech smluvních je:

- Bc. Ladislav Tobiáš, MSc, MPA, pověřený řízením odboru inforatické infrastruktury MHMP, tel: [REDACTED]

Oprávněnou osobou Objednatele ve věcech technických je:

- Ing. Petr Kratochvíl, správce oblasti informačního systému, tel: [REDACTED]

Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených i další osoby písemně určené Objednatel. Seznam těchto osob Objednatel předá Dodavateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Dodavateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Dodavateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

Oprávněnými osobami Dodavatele jsou:

- Mgr. Pavel Cvešpr, ředitel realizace

tel: [REDACTED]

Oprávněných osob Dodavatele může být více, přičemž Objednatel souhlasí, že oprávněná osoba Objednatele může oznámit Dodavateli údaje o další oprávněné osobě Objednatele.

- 13.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Dodavatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasílání požadavků, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.
- 13.3. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, datovou schránkou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li sjednáno jinak.

14. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 14.1. Vyjma změn podle článku 13.1 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 občanského zákoníku.
- 14.2. Dodavatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 občanského zákoníku na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 14.3. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 14.4. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dnů ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 14.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

- 14.6. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 14.7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 14.8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb
Příloha č. 2: Podrobné členění ceny
Příloha č. 3: Vzor „Výkaz poskytnutých služeb“
- 14.9. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 14.10. Smluvní strany výslovně souhlasí, aby byla tato Smlouva uveřejněna v Centrální evidenci smluv (CES), vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná.
- 14.11. V souladu s § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto Hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této Smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy usnesením č. 1869 ze dne 9.9.2019.

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel

Dodavatel

V Praze

V Praze

Bc. Ladislav Tobiáš, MSc, MPA
pověřený řízením odboru INI MHMP

Tomáš Digitálně
podepsal Tomáš
Příbyl
Příbyl Datum: 2019.09.25
15:24:27 +02'00'
Ing. Tomáš Příbyl
Předseda představenstva

1.1 Příloha č. I

Specifikace poskytovaných služeb

Rozsah Služeb dle článku 3.3.1 – 3.3.3 a Konzultací dle článku 3.3.4 této Smlouvy pro technologie uvedené v Tabulce 1 této Přílohy:

A) Řešení incidentů (Incident Management)

Popis služby:

Cílem této služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti ICT služeb Objednatele a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Dodavatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek ICT služby, nebo snížení její kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

ICT služba je služba poskytovaná odpovídajícím funkčním celkem (HW a SW), na který je Objednateli poskytována tato služba.

Nezbytným předpokladem pro garanci parametrů této služby je, že Objednatel má platnou technickou podporu výrobců na HW a SW.

Služba obsahuje:

- a) reakci na nahlášení incidentu;
- b) řešení jednotlivých incidentů;
- c) odstranění incidentu;
- d) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.

Rozsah a kvalita služby:

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat službu Řešení incidentů v ujednané kvalitě a objemu a čase.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): Po-Ne, tj. 7x24

Služba zahrnuje neomezený počet hodin řešení incidentů.

Kategorie incidentů	Priority incidentů	Reakční doba	Doba vyřešení
A	Vysoká	30 min.	8 hod.
B	Střední	30 min.	16 hod.
C	Nízká	30 min.	46 hod.

Doba odezvy: jedná se o reakční dobu, kdy je Objednateli sděleno, že jeho požadavek je zpracováván.

Doba vyřešení: jedná se dobu, do kdy je nahlášený incident odstraněn, a to ať dočasným řešením (work around) nebo vyřešen.

Priority incidentů

Každému incidentu je v HD systému Dodavatele přidělena priorita z uvedené škály:

A. Vysoká priorita

- způsobí celkovou nedostupnost (nefunkčnost) funkčního celku;
- je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku znemožňující provozuschopnost tohoto zařízení alespoň s omezeným výkonem. Neplatí pro zařízení, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti a jehož funkci zajišťuje automaticky náhradní řešení (redundance, high availability, cluster) se stejným nebo sníženým výkonem;
- je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, znemožňující jeho provozuschopnost alespoň s omezeným výkonem;
- vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (elektrické energie) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti funkčních celků;
- znemožňuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem;
- je způsoben bezprostředním ohrožením IT bezpečnosti resortu a kompromitace ICT systémů včetně pracovních stanic (globální virová infekce, apod.);
- jiný incident, kterému odpovědný zástupce Objednatele zvýší prioritu v odůvodněných případech;

B. Střední priorita

- způsobí snížení výkonnosti funkčních celků;
- je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost tohoto zařízení s omezeným výkonem;
- je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost instalovaného software s omezeným výkonem;
- jiný incident, kterému uživatel jmenovaný zástupcem Objednatele přidělí tuto prioritu v odůvodněných případech.

C. Nízká priorita

- nemá vliv na dostupnost funkčních celků;
- nemá vliv na výkonnost funkčních celků;
- může však ovlivňovat pracovní procesy Objednatele

Specifická součinnost pro službu, kterou zajišťuje Objednatel

Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení incidentů:

- fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované;
- vzdálený přístup prostřednictvím Internetu;
- přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT.

Reporting a měření služby:

Měření kvality služby bude prováděno v Service Deskovém systému provozovaném Dodavatelem. Výsledky měření budou pravidelně reportovány Objednateli.

Reporting obsahuje:

- Počet incidentů za měsícky
- Počet incidentů za měsíc dle kategorií incidentů
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)

- Report dodržení parametrů incidentů

B) Provádění servisních zásahů (Change Management)

Popis služby:

Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v ICT infrastruktuře Objednatele a ostatních souvisejících konfiguračních položek.

Nezbytným předpokladem pro garanci parametrů této služby je, že Objednatel má platnou technickou podporu výrobců na HW a SW.

Služba obsahuje:

- a) posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny;
- b) vypracování popisu řešení změn středního a velkého rozsahu;
- c) implementaci změn;
- d) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.

Změna je jakákoli úprava nastavení spravované technologie, modifikace verze SW upgradem (update, hotfix, service pack) nebo změna hardware.

Služba Provádění servisních zásahů je poskytována ve třech základních variantách a to v závislosti na:

- na možném dopadu na Objednatele;
- na povolené (akceptovatelné) délce odstávky.

Definice rozsahu změn:

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Dodavatel.

Dodavatel implementuje změnu na základě Objednatelem schváleného časového plánu.

A. Změny s malým rozsahem:

- změny, jejichž implementace nemá dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků a současně jejich implementace nevyžaduje vypracování návrhu řešení, nebo jeho vytváření není účelné (například přidání nebo změny uživatelů, změna nastavení politik firewallů, změny filtrování na proxy, apod.);
- za schválenou Objednatelem se změna považuje zadáním požadavku na její realizaci. Objednatel je oprávněn si v důvodných případech explicitně vyžádat schválení implementace této změny;
- Dodavatel se zavazuje před implementací změny provést vyhodnocení dopadů (zejména bezpečnostních) přijatého požadavku. Dodavatel je oprávněn si vyžádat dodatečné schválení požadavků na změnu, které mohou mít vážný dopad na bezpečnost, nebo dostupnost ICT infrastruktury;
- časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Dodavatele.

B. Změny se středním rozsahem:

- změny v rámci jednoho funkčního celku, jejichž implementace vyžaduje schválení Zákazníkem dle Dodavatelem vypracovaného návrhu řešení a současně změny,

jejichž implementace může mít i krátkodobý (v řádu minut) dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků;

- dále za změnu se středním rozsahem určí Dodavatel takovou změnu, jejíž realizace nevyžaduje koordinaci činností s Objednatelem nebo třetí stranou;
- Dodavatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Dodavatele;
- Dodavatel implementuje změnu dle Objednatelem schváleného návrhu řešení do doby „Implementace změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem schválení návrhu řešení Objednatelem.

C. Změny s velkým rozsahem:

- změny, jejichž implementace vyžaduje schválení Objednatelem dle Dodavatelem vypracovaného návrhu řešení a plánu implementace;
- a/nebo změny realizované v rámci více funkčních celků;
- a/nebo změny, jejichž implementace může mít dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků;
- a/nebo změny, jejichž realizace vyžaduje koordinaci činností s Objednatelem nebo třetí stranou;
- a/nebo rozsáhlé změny v architektuře použitého řešení, jako například rozsáhlé změny v segmentaci sítí, politik firewallů, realizaci upgrade software na novou verzi, stěhování ICT zařízení v rámci centrálních serveroven, úpravy aplikací, apod.;
- a/nebo změny v aplikačním programovém vybavení;
- Dodavatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Dodavatele.

Rozsah a kvalita služby:

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat službu Provádění servisních zásahů v ujednané kvalitě a objemu a čase.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): Po-Pá od 8 do 18 hod (5x10).

Pracovní den pro tuto službu má 10 hodin a 5 dní v týdnu. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.

Na vyžádání Zákazníka mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu.

V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Služba zahrnuje paušálně 8 člověkodne práce technika měsíčně, které lze čerpat na jakoukoliv technologii, dále je možno v rámci kalendářního roku libovolně čerpat a převádět do Služby dle odst. 3.3.3 Smlouvy při zachování celkového objemu práce za Služby dle odst. 3.3.2 a 3.3.3 Smlouvy ve výši 576 člověkodní.

Správa problémů:

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

A. Změny s malým rozsahem:

- provedení změn konfigurace je do 6 hodin od vznesení požadavku;
- provedení údržby je do 6 hodin od obdržení nové verze SW – upgrade atd.

B. Změny se středním rozsahem:

- vypracování popisu do 2 dnů od vznesení požadavku nebo od obdržení nové verze SW – upgrade atd.;
- provedení změn do 4 dnů od odsouhlasení Objednatelem.

C. Změny s velkým rozsahem:

- vypracování popisu do 5 dnů od vznesení požadavku nebo od obdržení nové verze SW – upgrade atd.;
- provedení změn dle dohodnutého harmonogramu.

Doba odezvy je 30 minut.

Specifická součinnost pro službu, kterou zajišťuje Objednatel

Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:

- zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení požadavků na změnu;
- fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované;
- vzdálený přístup prostřednictvím Internetu;
- přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT;
- nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;
- nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;
- zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele;
- zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- zajištění případných termínů plánované odstávky.

Reporting a měření služby

Měření kvality služby bude prováděno v Service Deskovém systému provozovaném Dodavatelem. Výsledky měření budou pravidelně reportovány měsíčně Objednateli.

Kromě standardních reportů o plnění služby předává Objednatel Dodavateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

C) Správa problémů

Popis služby:

Cílem služby Správa problémů je proaktivní předcházení incidentům a zabránění opakování stejných incidentů analyzováním jejich příčin a řízeným odstraňováním těchto příčin z ICT infrastruktury. Dále zajištění pravidelného vyhodnocování incidentů a proaktivních servisních zákroků s cílem identifikace případných skrytých problémů za účelem minimalizace rizik dopadu problémů na dostupnost služeb.

Problém je konfigurační, softwarová nebo hardwarová vada, která může být příčinou vzniku incidentů a způsobit výpadek provozovaných ICT služeb nebo snížení jejich kvality.

Konzultace pro Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Konzultace je také odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu zákazníka k zadanému požadavku.

Konzultace je poskytována ve třech základních variantách a to v závislosti na očekávaném výstupu u vzneseného dotazu.

Nezbytným předpokladem pro garanci parametrů této služby je, že Objednatel má platnou technickou podporu výrobců na HW a SW.

Služba obsahuje:

- a) pravidelné proaktivní vyhodnocení řešených incidentů za odpovídající časové období;
- b) identifikaci případných problémů (chyb v konfiguracích, hardwarových nebo softwarových závad, apod.);
- c) pravidelný kvartální reporting včetně vyhodnocení trendů;
- d) aktualizace přehledu známých chyb;
- e) zajištění odstranění problémů, pokud lze problém odstranit v rámci poskytovaných servisních služeb;
- f) v ostatních případech doporučení na změny v ICT infrastruktuře pro odstranění příčin problémů;
- g) posouzení bezpečnostních a provozních dopadů;
- h) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.

Definice typu dotazu

A. Odpověď na dotaz

U tohoto typu dotazu jde poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele. Tento dotaz může být vznesen telefonicky nebo e-mailem.

Výstupem je zodpovězení dotazu do 6 hodin od vznesení dotazu.

B. Provedení kontroly

U tohoto typu dotazu je Dodavatelem vypracována kontrolní zpráva o provedení kontroly. Jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost Objednatele. Tento dotaz může být vznesen telefonicky, ale zároveň musí být zaslán písemnou formou (e-mailem)

Výstupem je vypracování kontrolní zprávy do 2 dnů od vznesení dotazu.

C. Závazné vyjádření

U tohoto typu dotazu je Dodavatelem vypracován dokument, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se na řešení problém. Tento dotaz na problém je již závažného charakteru a požadovaná součinnost Objednatele je vysoká. Tento dotaz může být vznesen pouze písemnou formou (e-mailem).

Výstupem je vypracování písemného dokumentu do 5 pracovních dnů od vznesení dotazu.

Rozsah a kvalita služby

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat službu Konzultace v ujednané kvalitě a objemu a čase.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): Po-Pá od 8 do 18 hod (5x10)

Pracovní den pro tuto službu má 10 hodin a 5 dní v týdnu. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.

Na vyžádání Zákazníka mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Služba zahrnuje paušálně 8 člověkodne práce technika měsíčně, které lze čerpat na jakoukoliv technologii, dále je možno v rámci kalendářního roku libovolně čerpat a převádět do služby dle odst. 3.3.2 Smlouvy při zachování celkového objemu práce za služby dle odst. 3.3.2 a 3.3.3 Smlouvy ve výši 576 člověkodní.

Provádění servisních zásahů

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

- A. Odpověď na dotaz:
 - zodpovězení dotazu je do 6 hodin od vznesení dotazu
- B. Provedení kontroly:
 - vypracování kontrolní zprávy do 2 dnů od vznesení dotazu
- C. Závazné vyjádření:
 - vypracování písemného dokumentu do 5 dnů od vznesení dotazu

Doba odezvy je 30 minut.

Specifická součinnost pro službu, kterou zajišťuje Objednatel

Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům:

- vzdálený přístup prostřednictvím Internetu;
- přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT;
- zajištění přístupu k monitorovaným systémům.

Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.

Reporting a měření služby:

Měření kvality služby bude prováděno v Service Deskovém systému provozovaném Dodavatelem. Výsledky měření budou pravidelně reportovány měsíčně Objednateli.

Report obsahuje:

- přehled identifikovaných incidentů a trendy;
- přehled řešených problémů a jejich stav;
- aktuální přehled známých chyb.

D) Konzultace

Jedná se o další odborné služby nezahrnuté v předešlých bodech, které budou hrazeny na základě skutečně provedené práce vyjádřené v člověkodnech.

- Školení dle požadavků Objednatele nad sjednaný rozsah.
- Konzultační podporu v rozsahu, ve kterém si to Objednatel objedná.
- Součinnost při řešení systémových problémů systémů třetích stran.
- Součinnost při implementaci systémů třetích stran.
- Spolupráce při tvorbě koncepce dalšího rozvoje bezpečné sítě Objednatele.
- Spolupráce při koordinaci třetích stran.
- Jakékoliv úpravy a funkční doplnění projektu, nad rámec zadávací dokumentace, dle požadavků a pokynů Objednatele.

Příloha č. 1 - Tabulka 1: Přehled technologií pro zabezpečení perimetru sítě MHMP

Technologie	Popis	Podpora výrobce		Servisní podpora dodavatele			Konzultace
		Zajištěna HW / SW podpora výrobce technologie	Expirace podpory	Incident mgmt	Change mgmt	Problem mgmt	
Sandblast	Device 2x CPAP-SBTE1000X-28VM Accessories 28x TE-WINDOWS-7 28x TE-WINDOWS-8	ANO	2021-04	x	x	x	x
FW Checkpoint EXT	Rozšíření FW v polovině 2018 Device 2x CPAP-SG15600-NGTX-HPP Software 2x CPSB-IPS-XL 2x CPSB-URLF-XL 2x CPSB-APCL-XL 2x CPSB-AV-XL 2x CPSB-ABOT-XL 2x CPSB-ASPM-XL 2x CPSB-TE-XL 2x CPSB-TEX-XL 2x CPSB-CTNT-XL 2x CPSB-MOB-U	ANO	2021-04	x	x	x	x
FW Checkpoint INT	Device 2x CPAP-SG21412 Software CPSB-VS-10 CPSB-VS-10-VSL Event monitoring a reporting CPSM-C2500 CPPWR-VPG-U4 CPSB-RPRT-N-C2500 Juniper switch EX4200-24(8PoE	ANO	2021-06	x	x	x	x
Checkpoint Endpoints (serverová část)	serverová část pro ochranu koncových stanic Software CPSM-P2503-E 2000x CPSB-EP-COMLETE-3Y-LICENSE	ANO	2021-04	x	x	x	x
FW Checkpoint MGMT	Management CPAP-NGSM5150 2x CPSB-DMN-25	ANO	2021-09	x	x	x	x
Greylog	logmanagement Software Greylog	N/A	-	x	x	x	x
Rapid7	skener zranitelnosti Software Rapid7	ANO	2019-12	x	x	x	x
FS	Hardware 2x BIG-IP i5800, Software 2x licencía APM + Best Bundle (zahrnuje ASM, GTM/DNS, LTM, AFM)	ANO	2021-07	x	x	x	x

1.2 Příloha č. 2

Podrobné členění ceny

„Člověkodnem“ se rozumí 8 hodin práce příslušného pracovníka Dodavatele u Objednatele, včetně všech případných souvisejících nákladů na dopravu, stravování, ubytování apod.

Příloha č. 4: Tabulka pro zpracování nabídkové ceny

Služby dle čl. 3.3.1, 3.3.2 a 3.3.3 Smlouvy	Cena za jeden měsíc v Kč bez DPH	Počet měsíců	Celková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč s DPH
Sandblast	90 000,00 Kč	36	3 240 000,00 Kč	3 920 400,00 Kč
FW Checkpoint EXT	90 000,00 Kč	36	3 240 000,00 Kč	3 920 400,00 Kč
FW CheckPoint INT	90 000,00 Kč	36	3 240 000,00 Kč	3 920 400,00 Kč
Endpoints (serverová část)	50 000,00 Kč	36	1 800 000,00 Kč	2 178 000,00 Kč
FW Checkpoint management	70 000,00 Kč	36	2 520 000,00 Kč	3 049 200,00 Kč
Graylog	5 000,00 Kč	36	180 000,00 Kč	217 800,00 Kč
Rapid7	10 000,00 Kč	36	360 000,00 Kč	435 600,00 Kč
FS	70 000,00 Kč	36	2 520 000,00 Kč	3 049 200,00 Kč
Celkem za technologie		36	0,00 Kč	0,00 Kč
Cena za Služby dle čl. 3.3.1, 3.3.2 a 3.3.3 Smlouvy			17 100 000,00 Kč	20 691 000,00 Kč

Konzultace dle čl. 3.4 Smlouvy	Cena za 1 ČD v Kč bez DPH	Předpokládaný počet ČD	Celková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč s DPH
Cena za 1 čověkodnen (ČD) Konzultace (IT specialista správu technologií pro zabezpečení perimetru)	9 900,00 Kč	200	1 980 000,00 Kč	2 395 800,00 Kč
Předpokládaná celková cena za Konzultace			1 980 000,00 Kč	2 395 800,00 Kč

NABÍDKOVÁ CENA (Celkem)	19 080 000,00 Kč	23 086 800,00 Kč
--------------------------------	-------------------------	-------------------------

Dodavatel vyplní pouze žlutě podbarvené buňky, obsah a vzorce ostatních buněk nemá upravovat.

1.3 Příloha č. 3

Vzor „Výkaz poskytnutých služeb“

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
ODBOR INFORMATICKÉ INFRASTRUKTURY

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Projekt	
Smlouva číslo	
Dodavatel	
Předmět plnění	
Odpovědná osoba za MHMP	
Odpovědná osoba za Dodavatele	
Období (měsíc)	

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

	Popis poskytnutých služeb	Doplňující informace
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

SCHVALOVACÍ TABULKA

Objednatel	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba za Objednatele			
Dodavatel	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba za Dodavatele			

