



RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ PROSTŘEDÍ A SLUŽEB PRO PŘÍPRAVU A TESTOVÁNÍ MIGRACE

Smluvní strany:



Operátor ICT, a.s.

Sídlo: Dělnická 213/12, Praha 7 – Holešovice, 170 00
Zastoupený: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva
Ing. Josefem Švendou, členem představenstva
IČO: 027 95 281
DIČ: CZ02795281
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676

(dále jen „Objednatel“)

a

Cloud4com, a.s.

Sídlo: U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7
Zastoupený: Tomášem Knollem, členem představenstva a Jaroslavem Hulejem,
členem představenstva
IČO: 24660329
DIČ: CZ24660329
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16121

(dále jen „Poskytovatel“)

dnešního dne uzavřely tuto rámcovou dohodu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl.
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Dohoda“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Dohodě obsažených a s úmyslem být touto Dohodou
vázány, dohodly se na následujícím znění Dohody:

1. PREAMBULE

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, a



- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Dohodě stanovené a je oprávněn tuto Dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Dohodě stanovené a je oprávněn tuto Dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.2.3 je dostatečně obeznámen s předmětem plnění této Dohody a okolnostmi s tím souvisejícími a s přihlédnutím k tomu prohlašuje, že on sám, resp. osoby, všechny osoby, které použije k plnění této Dohody, disponují veškerými odbornými dovednostmi, profesními předpoklady, zkušenostmi a prostředky umožňujícími mu splnit předmět této Dohody, a
- 1.2.4 ke dni uzavření této Dohody 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 Objednatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby výše uvedená prohlášení, která činí při podpisu této Dohody, byla pravdivá po celou dobu trvání jeho závazků z této Dohody a zavazuje se informovat Objednatel bez zbytečného odkladu, pokud jakékoliv z těchto prohlášení je nebo se stane nepravdivým, neúplným či zavádějícím.
- 2. ÚČELA A PŘEDMĚT DOHODY**
- 2.1 Účelem této Dohody je poskytování prostředí a služeb pro přípravu a testování migrace a migrace systému Service Desk, Multikanálového odbavovacího systému a napojených aplikací s cílem navrhnout, zdokumentovat a otestovat postupy migrace. Přípravy i testy musí probíhat bez přerušení poskytování služeb pro uživatele dotčených systémů.
- 2.2 Poskytovatel se touto Dohodou zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v Příloze č. 1 k této Dohodě (dále jen „služby“), za podmínek a v rozsahu touto Dohodou a jejími přílohami a Objednatel se zavazuje za poskytované služby hradit stanovenou cenu.
- 3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**
- 3.1 Služby konektivity, zálohování, monitoringu a Service Level Agreements (dále jen „SLA“) dle Přílohy č. 1 k této Dohodě je Poskytovatel povinen plnit a dodržovat průběžně bez přerušení, a to počínaje zahájením poskytování služeb.
- 3.2 Služby přípravy a testování migrace a služby migrace systému Service Desk, Multikanálového odbavovacího systému a napojených aplikací (dále společně jen „Služby specialistů“) budou poskytovány na základě dílčích objednávek Objednatel.
- 3.3 Místem plnění je sídlo Objednatel Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 – Holešovice, příslušná datová centra Poskytovatel: TTC Teleport (DC1), Tiskařská 257/10, 108 00 Praha 10 a DC Tower, Mahlerovy sady 1, Praha, eventuálně další místa specifikována Objednatel v objednávce.
- 3.4 Pokud to povaha plnění této Dohody umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat služby také vzdáleným přístupem. Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.

4. DÍLČÍ OBJEDNÁVKY

- 4.1 Konkrétní specifikace požadovaných Služeb specialistů vč. jejich výstupů bude Poskytovateli zadávána na základě dílčích objednávek. Dílčí objednávka bude uskutečněna e-mailem a bude odsouhlasena oprávněnými osobami smluvních stran uvedených v Příloze č. 2 této Dohody. Každá dílčí objednávka musí obsahovat alespoň minimálně následující údaje:
- 4.1.1 specifikace, parametry a forma požadované Služby (tj. vč. definice výstupů z ní),
 - 4.1.2 předpokládaný časový a jiný rozsah,
 - 4.1.3 kritéria akceptace,
 - 4.1.4 uvedení případných testovacích scénářů,
 - 4.1.5 uvedení případných závazných lhůt a termínů pro poskytnutí Služby.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje Objednatelem zaslanoou objednávku akceptovat či odmítnout ve lhůtě nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli, a to e-mailem na e-mailovou adresu oprávněné osoby Objednatele, která objednávku učinila.
- 4.3 Poskytovatel je dílčí objednávku učiněnou v souladu s čl. 4.1 oprávněn odmítnout dle čl. 4.2 pouze v případě, že:
- 4.3.1 poskytnutím služby by došlo k překročení finančního nebo časového rámce stanoveného touto Dohodou;
 - 4.3.2 pokyny Objednatele týkající se specifikace, parametrů nebo formy požadované služby jsou nesprávné nebo nevhodné. V takovém případě Poskytovatel výslovně uvede, v čem jsou pokyny Objednatele nesprávné či nevhodné a doporučí vhodnou alternativu;
 - 4.3.3 Službu nelze poskytnout v časovém rozsahu stanoveném Objednatelem. Časovým rozsahem se rozumí jak celková lhůta pro poskytnutí dané Služby, tak stanovené termíny zahájení / ukončení poskytování Služby. V takovém případě Poskytovatel výslovně uvede, proč není možné dodržet časový rozsah stanovený Objednatelem a navrhne jiný časový rozsah, který odpovídá rozsahu požadované Služby, a se původnímu rozsahu se co nejvíce blíží jak celkovou délkou, tak termínem zahájení / ukončení poskytování Služby.

5. AKCEPTACE

- 5.1 Každý výsledek služeb dle příslušné dílčí objednávky, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „dílčí plnění“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskyvatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskyvatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskyvatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Technické specifikaci, Potvrzení objednávky či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.
- 5.2 Akceptace dokumentů
- 5.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Rámcové dohody anebo Dílčí smlouvy vypracované Poskyvatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 5.2.
 - 5.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

- 5.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 3 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 3 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 5.2.3 i opakovaně, ale maximálně 5 x.
- 5.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 3 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
- 5.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodloužení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.
- 5.2.6 Dojde-li k prodloužení s akceptací dokumentu či nedodržení harmonogramu akceptační procedury v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatele, prodlouží se příslušné lhůty o počet dnů, po které byl Objednatel v prodloužení s poskytnutím součinnosti.

5.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

- 5.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Dohoda anebo dílčí objednávka jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 5.3.
- 5.3.2 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů se realizuje předáním Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění a jeho převzetím Objednatelem. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany stanoví, že Servisní služby a Exitové servisní služby nepodléhají akceptaci.
- 5.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou a ověření jejich kompletnosti. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě, je-li to relevantní.
- 5.3.4 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k převzetí dílčího plnění a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 3 pracovní dny předem.
- 5.3.5 Objednatel se zavazuje nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne předání dílčího plnění Poskytovatelem:
- 5.3.6 převzít dílčí plnění, jestliže toto plnění splňuje podmínky dle této Smlouvy, o čemž se Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol; nebo
- 5.3.7 nepřevzít dílčí plnění a sdělit Poskytovateli písemně své připomínky k němu, jestliže toto plnění podmínky dle této Smlouvy nesplňuje.
- 5.3.8 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 5 Smlouvy. Akceptační procedura se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní podmínky dle této Smlouvy. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.

- 5.3.9 V případě, že Objednatel nevznese své výhrady nebo připomínky k dílčímu plnění do 3 pracovních dnů ode dne jejich doručení, má se za to, že dílčí plnění akceptoval.
- 5.3.10 Dohodnuté termíny pro dokončení dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 5.3.11 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 5.4 Lhůty uvedené čl. 5 této Dohody platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že služby vyhovují účelu této Dohody.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje, že všechny jím poskytnuté softwarové licence splní podmínky poskytování softwarových licencí - ujednání pro datová centra.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že prostředí bude výlučně vyhrazeno pouze pro Objednatele a veškerá zde umístěná data budou výlučným majetkem Objednatele, kdy se dále zavazuje přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Dohody.
- 6.4 Poskytovatel je povinen zajistit umístění dat v Evropské unii.
- 6.5 Poskytovatel je povinen poskytovat sjednané služby po celou dobu trvání této Dohody v kvalitě a dostupnosti dle SLA tak, jak jsou v této Dohodě, resp. jejích přílohách, definovány.
- 6.6 Dostupnost poskytovaných služeb musí být v úrovni 99,9 % měsíčně nebo vyšší, která je výslovně uvedena v Příloze č. 1 k této Dohodě. Úroveň se rozumí, že celková doba poskytování služeb v průběhu jednoho kalendářního měsíce neklesne pod stanovené % celkové doby trvání téhož kalendářního měsíce, ve kterém byly služby poskytovány.
- 6.7 Poskytovatel zřídí a po celou dobu poskytování služeb podle této Dohody bude provozovat administrační rozhraní, které bude jediným místem pro úpravu služeb, resp. prostředí, pro nahlásování výpadků poskytovaných služeb, případně pro zasílání požadavků na úpravu konfigurace nebo poskytnutí součinnosti související s čerpáním služeb. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli veškeré údaje nutné pro jeho přístup a používání administračního rozhraní a bezplatně provést dostatečné proškolení kontaktních osob Objednatele pro jeho používání. Používání administračního rozhraní je možné výhradně prostřednictvím internetového prohlížeče (minimálně MS Internet Exploreru), nesmí být vázáno na instalaci jakéhokoli dodatečného programu na pracovní stanice Objednatele a musí být dostupné a provozovatelné také z mobilních telefonů min. na platformě iOS a Android.
- 6.8 Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 30 minut potvrdí Objednateli přijetí hlášení výpadku nebo požadavku na úpravu konfigurace nebo poskytnutí součinnosti a zahájení řešení.
- 6.9 Poskytovatel se zavazuje, že jakýkoli výpadek poskytovaných služeb bude vyřešen nejpozději do doby vyřešení stanovené v Příloze č. 1 této Dohody od okamžiku nahlášení výpadku Objednatelem nebo od okamžiku, kdy se o výpadku dozvěděl Poskytovatel vlastními prostředky (např. automatickým monitoringem apod.). Vyřešením výpadku se rozumí obnovení poskytované služby v plné kvalitě, jaká byla před výpadkem. V případě, že k vyřešení výpadku použije Poskytovatel náhradní řešení (workaround), považuje se za výpadek za

- vyřešený pouze v případě, že zasažená služba je po nasazení workaroundu poskytována v plné kvalitě, v jaké byla služba poskytována před výpadkem.
- 6.10 V průběhu poskytování služeb je Objednatel oprávněn měnit prostřednictvím administračního rozhraní parametry prostředí pro přípravu a testování migrace, a to na denní bázi.
- 6.11 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 6.11.1 poskytovat plnění podle této Dohody vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;
 - 6.11.2 poskytovat plnění podle této Dohody s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Dohodě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel, či překážky vylučující povinnost k náhradě škody, a to po dobu delší než 30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
 - 6.11.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Dohody nezbytné;
 - 6.11.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Dohody a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Dohody;
 - 6.11.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 6.11.6 postupovat při poskytování plnění podle této Dohody s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 6.11.7 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytování služeb, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
 - 6.11.8 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Dohody a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 6.11.9 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Dohody, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
 - 6.11.10 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 6.11.11 upozorňovat Objednatele na možnost rozšíření či změny služeb za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
 - 6.11.12 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 6.12 Jestliže Poskytovatel neupozorní Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, odpovídá Objednateli za veškerou škodu, která mu tím vznikne.

- 6.13 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Dohody pojistnou Dohodu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě, a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné Dohody, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč za rok. Pojistnou Dohodu dle tohoto odstavce nebo pojistku potvrzující uzavření takové Dohody je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Dohody a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné Dohody nebo pojistky do 10 pracovních dnů po uzavření Dohody nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Dohody nebo svým jménem kdykoliv sjednat a udržovat odpovídající pojištění pokrývající rizika spojená s poskytováním Služeb a platit odpovídající pojistné, které je přiměřené pro takové účely, a to na náklady Poskytovatele, jakož i započítávat takto placené částky na platby Poskytovateli, které jsou splatné nebo se splatnými teprve stanou.
- 6.14 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání prostředí a služeb s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů na další informační systémy a prostředí.
- 6.15 V případě, že dojde k uzavření nové Dohody týkající se plnění dle této Dohody nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Dohody poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného provádění údržby, podpory či rozvoje prostředí či jeho příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Dohody. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 6 měsíců po uplynutí doby trvání této Dohody.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 Cena služeb a její hrazení:

- 7.1.1 Smluvní strany si výslovně sjednávají maximální celkovou cenu za všechny řádně a včas provedené služby celkově ve výši 1.000.000,- Kč bez DPH. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není povinen vyčerpat celkovou částku.
- 7.1.2 Cena služeb sestává z Ceny služeb konektivity, zálohování, monitoringu a SLA fakturovaných dle skutečného čerpání služeb v jednotlivých kalendářních měsících a Ceny Služeb specialistů hrazených na základě schválených akceptačních protokolů.
- 7.1.3 Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že Ceny služeb konektivity, zálohování, monitoringu a SLA, jakož i Ceny Služeb specialistů uvedené v Příloze č. 1 této Dohody již v sobě zahrnují nejen veškeré zřizovací a jednorázové náklady a poplatky a režijní náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Dohody, ale také i dostatečnou míru zisku zajišťující řádné plnění této Dohody z jeho strany. Ceny služeb jsou cenami konečnými, nejvýše přípustnými a nemohou být změněny.
- 7.1.4 Cena Služeb specialistů bude zaplacená vždy po akceptaci dílčího plnění způsobem dle čl. 5 této Dohody, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:

- a) Cena Služeb specialistů vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění příslušným specialistou Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za tohoto specialisty uvedené v Příloze č. 1 této Dohody.
- b) V případě, že Služby specialistů nebudou trvat celý člověkoděn, stanoví Poskytovatel jejich cenu poměrně, a to s přesností na celé člověkohodiny pro příslušného specialistu.

Přílohou faktury bude vždy akceptační protokol k poskytnutým Službám specialistů.

- 7.1.5 Cena za poskytování služeb konektivity, zálohování, monitoringu a SLA bude Objednatelem hrazena na základě samostatných (jednotlivých) daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem měsíčně, a to dle Přílohy č. 1 této Dohody samostatně, přičemž právo fakturovat vzniká Poskytovateli vždy za měsíc zpětně. Objednatel je povinen hradit pouze služby skutečně poskytnuté Poskytovatelem, jejichž přehled vč. cenového rozpisu na denní bázi bude nedílnou součástí faktury.

- 7.1.6 Veškeré ceny dohodnuté v této Dohodě jsou ceny v korunách českých. Cenu nelze jakýmkoliv způsobem vázat na jinou měnu než korunu českou.

- 7.1.7 K Ceně služeb bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

7.2 Platební podmínky:

- 7.2.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Dohody je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 7.2.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Dohody, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 7.2.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Dohody, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 7.2.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 7.2.5 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.

7.2.6 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Dohody nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhrzena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

8. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

8.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Dohody. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:

8.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat o změně této Dohody, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této Dohody, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Dohody; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny měnit či rušit tuto Dohodu, ani k ní uzavírat dodatky;

8.1.2 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a provádět změny prostředí dle odst. 3.4 této Dohody; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Dohodu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky.

8.2 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této Dohody a jejich role stanoví tato Dohoda.

8.3 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. K tomuto oznámení jsou oprávněny osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

8.4 Smluvní strany tímto prohlašují, že budou jako správci zpracovávat osobní údaje fyzických osob jednajících na straně druhé smluvní strany (zejména pokud se jedná o identifikační a kontaktní údaje oprávněných osob) a případně dalších osob podílejících se na plnění Dohody (jako subjekty údajů) pro účely plnění Dohody, interní evidence správce a ochranu jeho práv, dodržování zákonných povinností vztahujících se ke správci.

8.5 Právní základ pro takové zpracování osobních údajů je oprávněný zájem správce na řádném plnění uzavřené Dohody, oprávněný zájem správce na evidenci smluv, ve kterých je správce smluvní stranou, a na ochraně jeho práv, nutnost plnění zákonných povinností, kterým správce podléhá, zejména v oblasti daňových a účetních zákonů.

8.6 Osobní údaje musí být uchovávány po dobu trvání této Dohody a plnění povinností z ní vyplývajících a po dobu nezbytnou k plnění právních povinností smluvních stran.

8.7 Subjekt osobních údajů má právo na:

8.7.1 přístup k jeho osobním údajům;

- 8.7.2 opravu, doplnění nebo vymazání osobních údajů správcem;
 - 8.7.3 omezení zpracování osobních údajů správcem;
 - 8.7.4 vysvětlení zpracování osobních údajů správcem;
 - 8.7.5 námitku proti zpracování osobních údajů;
 - 8.7.6 získání osobních údajů od správce v rámci práva na přenositelnost údajů;
 - 8.7.7 podat stížnost k dozorovému úřadu.
- 8.8 Obě smluvní strany se zavazují informovat své zaměstnance a dodavatele o zpracování jejich osobních údajů jinou smluvní stranou na základě této Dohody bez zbytečného odkladu.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů

- 9.1 S ohledem na předmět této Dohody smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (dále společně jen „osobní údaje“), které Objednatel uloží do cloudu, zejména identifikační, adresní, lokalizační a transakční údaje uživatelů systémů, aplikací a služeb Objednatele (dále jen „subjekty údajů“). Nedílnou součástí Dohody je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 9 této Dohody.
- 9.2 Podrobněji bude způsob zpracování osobních údajů popsán v technické specifikaci v Příloze č. 1 této Dohody.

Povaha, účel a prostředky zpracování

- 9.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje automatizovanými prostředky, a to za účelem plnění této Dohody.
- 9.4 Povaha a prostředky zpracování osobních údajů jsou podrobněji popsány v technické specifikaci v Příloze č. 1 této Dohody.

Doba zpracování

- 9.5 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Dohody. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Dohody, pokud z ustanovení Dohody nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

Obecné zásady zpracování osobních údajů

- 9.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů (dále rovněž jen „POOÚ“), jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 9.7 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů bylo v souladu s právní úpravou vztahující se k ochraně osobních údajů (dále jen „POOÚ“) a zaváže jej Dohodou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o veškerých zamýšlených změnách

týkajících se přijetí dalších osob nebo zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout mu příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud dále zapojený poddodavatel poruší své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění těchto povinností. Za výše uvedených podmínek uděluje Objednatel Poskytovateli souhlas se zapojením svých poddodavatelů do zpracování osobních údajů jako dalších zpracovatelů.

9.8 Poskytovatel v souvislosti se zpracováním osobních údajů:

- 9.8.1 zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Dohody, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 9.8.2 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
- 9.8.3 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
- 9.8.4 nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Dohody pro své vlastní účely;
- 9.8.5 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
- 9.8.6 zohledňuje povahu zpracování;
- 9.8.7 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- 9.8.8 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- 9.8.9 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- 9.8.10 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Dohody, a umožní audity,

včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;

9.8.11 není oprávněn osobní údaje jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Dohody;

9.8.12 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 9 Dohody, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže.

9.9 V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:

9.9.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;

9.9.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;

9.9.3 informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a

9.9.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.

9.10 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za

9.10.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,

9.10.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,

9.10.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a

9.10.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

9.11 V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

9.12 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

9.13 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinností Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.

- 9.14 V případě ukončení této Dohody je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

Zabezpečení osobních údajů

- 9.15 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 9.16 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Dohodou.
- 9.17 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě Dohody s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Dohodě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 9.18 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 9.19 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 9.20 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 9.21 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 9.16 této Dohody je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 9.22 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.

10. OCHRANA INFORMACÍ

- 10.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Dohody:

- 10.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
- 10.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Dohody získala od druhé smluvní strany.
- 10.3 Za třetí osoby se nepovažují:
- 10.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 10.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
- 10.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
- 10.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Dohody nebo na plnění spojeném s plněním dle této Dohody, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Dohodě.
- 10.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiiích), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 10.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Dohody a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z POOÚ. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Dohody.
- 10.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Dohody, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje a které mohou být dle POOÚ splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle POOÚ v konkrétním případě vyžadovány.
- 10.7 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Dohody, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním

zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Dohodu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Dohody.

- 10.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Dohody a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Dohodou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 10.9 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Systém obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Dohody jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy Systému, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v Systému, vyjma případu, kdy Objednatel dá Poskytovateli výslovný písemný souhlas se zveřejněním kódů nebo jejich částí třetím osobám.
- 10.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 10.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 10.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Dohody o ochraně informací,
 - 10.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 10.10.4 po podpisu této Dohody poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 10.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 10.10.6 jsou obsaženy ve Dohodě a/nebo jsou zveřejněny na příslušných webových stránkách.
- 10.11 Za důvěrné informace se zejména nepovažují:
- 10.11.1 ustanovení této Dohody včetně jejích příloh,
 - 10.11.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Dohody v jednotlivém kalendářním roce,
 - 10.11.3 seznam poddodavatelů Poskytovatele, jímž Poskytovatel za plnění subdodávky uhradil více než 5 % z části plnění dle této Dohody v jednom kalendářním roce,
 - 10.11.4 seznam vlastníků akcií poddodavatele, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, má-li poddodavatel formu akciové společnosti.
- 10.12 Bez ohledu na jiná ustanovení této Dohody je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách:
- 10.12.1 tuto Dohodu včetně všech jejích změn a dodatků, a

10.12.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Dohody.

- 10.13 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 10.3 této Dohody, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 10.14 Poruší-li smluvní strana povinnosti týkající se ochrany důvěrných informací nebo závažné povinnosti týkající se ochrany osobních údajů vyplývající z této Dohody, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 10.15 Ukončení účinnosti této Dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Dohody a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Dohody.

11. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ, VYHRAZENÁ ZMĚNA ZÁVAZKU

- 11.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele; cena za takovéto hodnocení dopadů je zahrnuta v ceně za služby dle této Dohody. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 11.3 Jakékoliv změny služeb musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Dohody podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Dohoda jinak.

12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Dohody.
- 12.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Dohody tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 12.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Dohodě, nebo která mají být učiněna na základě této Dohody, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Dohody, či datovými schránkami, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Dohody, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 2 této Dohody nebo skrze administrační rozhraní, umožňuje-li tento druh komunikace. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím

e-mailu a administračního rozhraní lze doručit zejména dílčí objednávky a jejich akceptace, připomínky, výhrady, výzvy či akceptační protokoly.

- 12.5 Ukládá-li Dohoda doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu.
- 12.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, datové schránky nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Dohody, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 12.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

13. NÁHRADA ŠKODY

- 13.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Dohody. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2 Každá ze stran je povinna nahradit zejména veškeré škody, způsobené porušením této Dohody či povinností uložených dle POOÚ. Každá ze stran se zároveň zavazuje odškodnit druhou stranu za jakékoliv škody, které v důsledku porušení povinností vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 13.3 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 13.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Dohody, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 13.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Dohody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 13.6 Případná náhrada škody bude zaplacena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 13.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v celém rozsahu.

14. SANKCE

- 14.1 Smluvní strany se dále dohodly, že:
- 14.1.1 v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služeb konektivity, zálohování, monitoringu a SLA nebo poskytnutím dílčího plnění v termínu stanoveném v dílčí objednávce této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
 - 14.1.2 v případě porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v čl. 6 této Dohody, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení,
 - 14.1.3 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou i započatou časovou jednotku doby stanovené k vyřešení incidentu dle stanoveného SLA, po kterou je Poskytovatel v prodlení;
 - 14.1.4 v případě prokazatelného porušení povinnosti Poskytovatele být pojištěn po celou dobu účinnosti Dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý den, kdy Poskytovatel nebyl pojištěn;
 - 14.1.5 v případě, že Poskytovatel nezajistí v daném kalendářním měsíci dostupnost Služby dle bodu 4. přílohy č. 1 této Dohody - Technická specifikace, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu, kdy byla služba nedostupná nad přípustný rámec určený Objednatelům.“
- 14.2 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 14.3 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 14.4 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na sankce a prokázanou náhradu škody, které mohou při plnění této Rámcové dohody jedné smluvní straně vzniknout v důsledku porušení povinností a to na částku 2.500.000,- Kč.
- 14.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.

15. PLATNOST A ÚČINNOST DOHODY

- 15.1 Tato Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 15.2 Tato Dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 1 roku ode dne nabytí účinnosti Dohody nebo do vyčerpání finančního rámce 1.000.000,- Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 15.3 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Dohody v případě:
- 15.3.1 prodlení Poskytovatele s předáním prostředí dle odst. 3.2 a 3.3 této Dohody po dobu delší než 5 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Dohodě nebo na základě této Dohody, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu

ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 5 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;

- 15.3.2 trvání závady / incidentu po dobu delší než je dvojnásobek sjednané maximální doby pro jejich odstranění;
 - 15.3.3 nedodržení dostupnosti služeb přesahující v součtu jednotlivých dob výpadků v daném kalendářním měsíci celkem 99,9 %;
 - 15.3.4 prokázaného porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Dohody ze strany Poskytovatele;
- 15.4 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Dohody, pokud:
- 15.4.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Dohody;
 - 15.4.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 15.4.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - 15.4.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Dohody v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Dohody po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 15.6 Účinky odstoupení od Dohody nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 15.7 Objednatel je oprávněn tuto Dohodu kdykoli bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30 dní vypovědět, a to i částečně.
- 15.8 Ukončením účinnosti této Dohody nejsou dotčena ustanovení Dohody týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Dohody.

16. ŘEŠENÍ SPORŮ

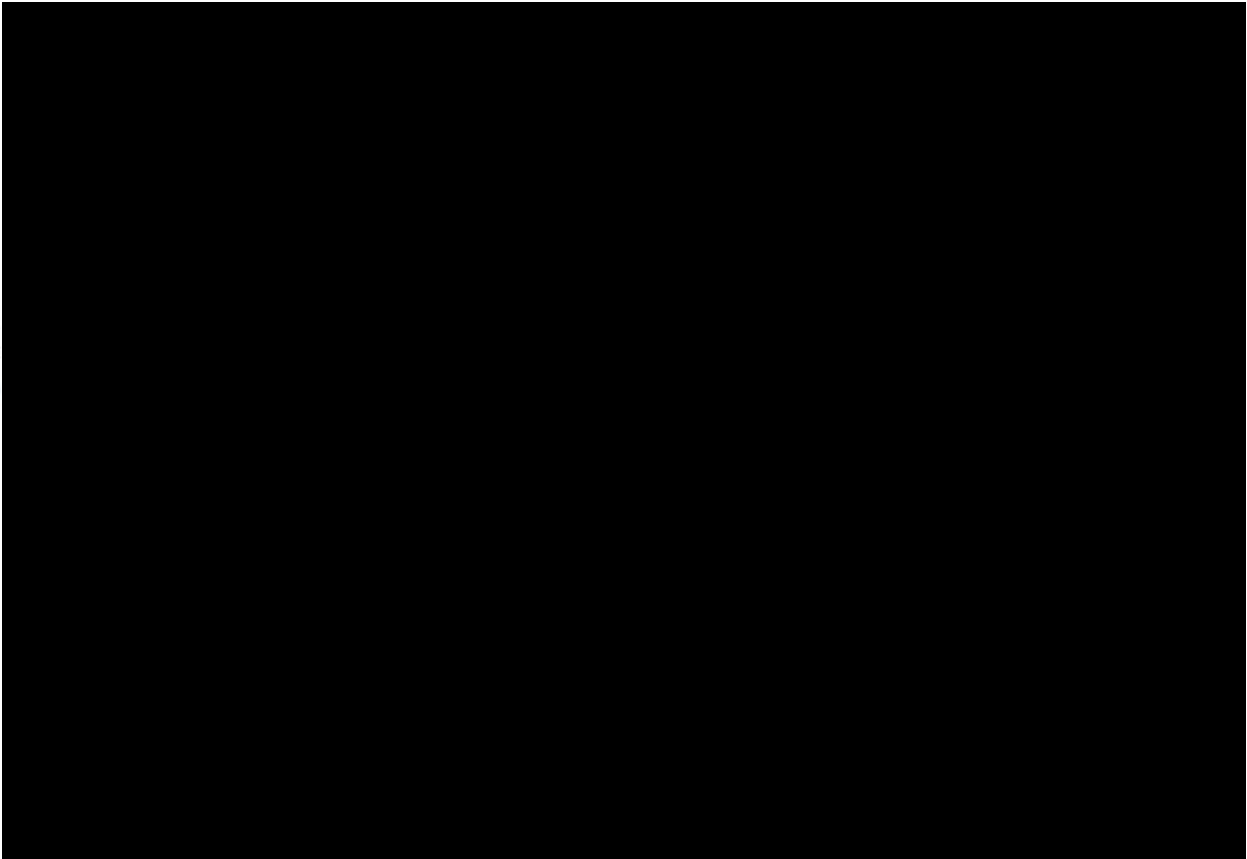
- 16.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Dohodou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 16.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Dohody nebo v souvislosti s touto Dohodou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1 Pokud ve Dohodě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ZEK.

- 17.2 Smluvní strany se dohodly, že nad rámec výslovných ustanovení této Dohody nebudou jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Dohody, ledaže je ve Dohodě výslovně sjednáno jinak. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně potvrzují, že na závazky z této Dohody vzniklé se nepoužije ustanovení § 1765 občanského zákoníku.
- 17.3 Veškeré změny či doplnění této Dohody s výjimkou změn oprávněných osob lze činit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Dohody. Oprávněné osoby jsou smluvní strany oprávněny kdykoli změnit, a to jednostranným prohlášením. Změna oprávněné osoby je účinná okamžikem doručení oznámení druhé smluvní straně.
- 17.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Dohody přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 17.5 Poskytovatel nesmí postoupit jakoukoliv pohledávku vzniklou z této Dohody, nebo v souvislosti s ní, třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 17.6 Nedílnou součástí Dohody tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Technická specifikace a cena služeb
- Příloha č. 2: Oprávněné osoby
- Příloha č. 3: Akceptační protokol
- 17.7 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Dohody v registru smluv dle zákona o registru smluv zajistí Objednatel.
- 17.8 Tato Dohoda je uzavřena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 17.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Dohodu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Podpisová strana



Příloha č. 1

Technická specifikace a cena služeb

Specifikace služeb poradenství, návrhu, konfigurace, administrace a tvorby dokumentace

Služby budou poskytovány v rozsahu na vyžádání objednatele v oblastech:

1. Postupy po ošetření výpadků

Návrh a test plánu pro případ výpadku, který nebude zvládnut automatickými službami cloudu. V rámci plánu budou řešeny minimálně tyto oblasti:

- a. Tvorba záloh dat a instancí – rozhodnutí o tom, jak často, kam a jak ukládat zálohy dat a částí systému.
- b. Monitorování běhu služeb – jakým způsobem bude správce upozorněn na výpadek systému.
- c. Obnova běhu systému po výpadku – jakým způsobem budou obnovy provedeny, možnost provozu záložního systému např. v případě selhání hardwaru.

2. Testovací provoz systému

Testování v průběhu migrace prováděné techniky obou smluvních stran a objednatelem určenými testery třetích stran. Kromě samotného provozu systému bude testována platnost navržených metod obnovy po výpadku a jeho částí. Součástí testování je hledání a dokumentace bezpečnostních mezer a nedostatků. V průběhu testování bude sledováno chování uživatelů i chování systému. Proběhne identifikace nejvíce zatěžovaných míst a míst, které vyznačují problémy. Na základě získaných poznatků z testování celého systému proběhnou změny v návrhu migračního postupu.

3. Optimalizace aplikací a systému

Během testování bude zpracováván návrh pro úpravu struktury nově vytvořeného cloudu nebo úpravu přenesených aplikací. Cílem je zvýšení spolehlivosti a výkonu celého systému.

Oblasti, optimalizace jsou:

Nedostatečné vyhrazené systémové zdroje – nedostatečné množství výpočetních, databázových nebo síťových zdrojů přiřazených určité části systému.

Nevhodný běh databázových dotazů – identifikace databázových dotazů, které způsobují zbytečné vytížení.

Škálovatelnost a elasticita – návrh plánu automaticky prováděných činností podle daných pravidel.

Posílení bezpečnosti – návrh činností vyplývajících z testovacího provozu pro navýšení bezpečnosti.

Používání systému – tvorba časového rozvrhu, podle něhož ve kterém bude zohledněno kolísání objemu požadavků na zdroje v čase.

4. Kompletace zavedení systému

Vypracování návrhu postupu synchronizace dat, změny DNS záznamů, adres a duálního provozu.

5. Zajištění podpory

Vypracování a otestování návrhu postupů při poskytování podpory při řešení problémů během testů migrace.

6. Tvorba dokumentace

Tvorba dokumentace postupu migrace, popis všech částí systému, způsob jejich vzájemné komunikace, metody použité pro jejich zabezpečení, způsoby zálohování apod.

Cena služeb jednotlivých odborných pracovníků zajišťujících na vyžádání objednateli služby poradenství, návrhu, konfigurace, administrace a tvorby dokumentace:

Specializace	Cena za hodinu v Kč bez DPH
Network a infrastructure konzultant	1260,-
Network administrátor	1300,-
Infrastructure administrátor	1250,-
Systémový specialista - Linux, Loadbalancer	1200,-
Systémový specialista - Windows	2145,-
Databázový specialista	1500,-

* Cena za hodinu platí v pracovní dny 8:00 - 18:00 hod. Mimo pracovní dobu je cena navýšena o 50%

Technické parametry a cena poskytovaného prostředí

Uvedené prostředí parametry odpovídá průměrným nárokům objednatele. Cena bude odpovídat reálnému čerpání.

Výpočetní výkon

Počet VMs = 37x

MS SPLA = 16x W2k16 Std x64 EN, 12 vCore MS SQL 2016

CPU = 160 vCore

RAM = 810 GB

SSD storage dedikovaná pro VM = 7 200 GB

Sdílená SSD storage = Celkem 1 TB (kapacita rozdělitelná mezi více VM)

Počet LAN 1Gbit připojení = 50x

Konektivita

1Gbit (garantovaná a redundantní), bez kapacitního omezení

Funkce SSL Offloadingu a balancingu

Identický IP subnet (neveřejný) pro všechny systémy (VMs)

Funkcionalita SSL a IPSec VPN

Možnost reporting o výkonnosti a stavu komunikací

Možnost náhledu na stav zabezpečení a balancingu komunikací

Zálohování/obnova

Zálohování VMs v režimu záloh VM image a system state s možností granulární obnovy dat = četnost 1x denně po 22h

Zálohy šifrované uložené na garantovaném a bezpečném úložišti

Retence záloh 14dní

Sdílená zálohovací kapacita 7 TB, HDD

Možnost iniciování zálohy mimo plánovaný harmonogram

Zálohy šifrované

Možnost obnovy VM či granulární obnovy

Možnost exportu záloh mimo provozní prostředí

Celková cena za 1 den služby provozu bez DPH

6 453 Kč za infrastrukturu, za MS licence 31 237 Kč
(minimální účtovací jednotka je jeden měsíc)

Jednotkové ceny*

*jednotkové ceny podléhají obchodnímu tajemství společnosti Cloud4com

Product Name	Specification	Quantity	Final Price/Month discount Incl.
Infrastructure Uptime/Dostupnost systému			
vPDC-UpTime	99,999% Virtual Private Data Center Infrastructure Up-Time	1	0
Quality of Service SLA (vPDC parameters)/Dostupnost kvalitativních parametrů			
vPDC-996	99,6% Virtual Private Data Center (CPU NotRDy, Shared Storage Response Time, vBackup RTO)	1	0
Support/Podpora			
SUPP-247	Dostupnost Hot-line 24x7/ Hot-Line Availability 24x7	1	0
SUPP-1stRT	Doba přijetí požadavku max. 15 minut/ 1st Response time max 15 minutes	1	0
SUPP-techRT	Reakční doba specialisty/Guaranteed Expert Response Time max 1H (8:00-18:00); 8H (18:00-8:00)	1	0
Network			
vRouter	Routing, dNAT, Remote VPN (OpenVPN) - configuration over Vintix	1	204
vLAN	Dedicated 802.1q VLAN for vPDC	50	3 600
Public IPv4 Address (loc. locked)	1 Public IPv4 addresses, location locked	2	200
Internet - CIR (95th %-ile)	Internet Committed Information Rate - 1Mbps (max Bandwidth up to 10x CIR - 95th percentile/Burstable Billing)	100	3 000
NAS			
Network-attached storage			
NAS-1TB	Shared Storage NAS 1TB - NFS, CIFS	1	499
vSoftware			
Software Licence (MS SPLA, VMware VSPP)			
vMS WinSvr 2019-2012 Datacenter (per VM)	Windows Server 2019-2012 Datacenter Operating System into vServer: EN	16	4 784
vMS SQLSvr Std (per 2x vCPU)	MS SQL Server Std per 2x vCPU into vServer: 2017 - 2008, EN	6	26 453
vServers			
Virtual Server on VMware Hypervisor virtualization layer			
vServer-04-16	4 CPU 1GHz (up to 3GHz), 16GB RAM	1	2 451
vServer-04-24	4 CPU 1GHz (up to 3GHz), 24GB RAM	30	111 177
vServer-06-12	6 CPU 1GHz (up to 3GHz), 12GB RAM	6	11 916
vDisk and vSSD			
vStorage - Virtual Disk and Virtual SSD			
vSSD-100-1500	Shared Fast Storage for Data 100GB/1500 IOPS Hour Average	2	1 625
vSSD-200-2000	Shared Fast Storage for Data 200GB/2000 IOPS Hour Average	35	48 888
vBackup and Restore			
For vDisk and vSSD only; RPO (Recovery Point Objective) RTO (Recovery Time Objective)			
vBackup-100GB-RPO24h-RET30	Virtual Backup, 100GB vDisk/vSSD, RPO 24 Hours, RTO 8 Hours, RET 30 Versions	2	404
vBackup-200GB-RPO24h-RET30	Virtual Backup, 200GB vDisk/vSSD, RPO 24 Hours, RTO 8 Hours, RET 30 Versions	35	9 618
Total DC with SLA			234 828

All Prices are in CZK without VAT

SLA

Dostupnost infrastruktury je minimálně v úrovni 99,9 % SLA.

Definice priorit incidentů

Dobou vyřešení je míněna maximální doba za jakou dodavatel služby vyřeší příslušný požadavek/vyřeší incident. Doba je definována v souvislosti s SLA, takže platí, že uvedená doba se počítá v době plného provozního času služby, které se požadavek týká. Po dobu, kdy Dodavatel čeká na reakci nebo součinnost Objednatele, je pozastaven čas měřící dobu na vyřešení (tato doba se do SLA nezapočítává).

Priorita	Doba vyřešení	Popis priority
A – kritická	60 min.	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Naléhavost je vysoká, neboť neexistuje žádné náhradní řešení.
B – vysoká	90 min.	Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupná některá část poskytované služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech uživatelů dané služby, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.
C – nízká	48 hod.	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postížen jednotlivý uživatel nebo omezená skupina uživatelů. Dopad i naléhavost je nízká, protože se týká pouze jednotlivých uživatelů dané služby.

Objednatel má k dispozici sestavu s měsíčním vyhodnocením SLA za jednotlivé virtuální servery, která poskytuje údaje z průběžného měření virtuální infrastruktury. Tyto měsíční sestavy jsou přístupné přes aplikaci Virtix. Pro virtuální server jsou měřeny hodnoty vytížení virtuálního CPU (vCPU) a virtuálních disků (vDisk, vSSD). Hodnoty jsou zobrazeny v měsíčních grafech a shrnuty v tabulce.

Měření využití vCPU je prováděno následovně:

- Každých dvacet sekund je přičtena hodnota průměrného využití vCPU v MHz, tedy s jakou celkovou frekvencí pracoval(y) procesor(y) a hodnota tzv. CPU Not Ready, která říká, jak dlouho virtuální stroj čekal na procesor(y), které v danou dobu mohly být používány jiným virtuálním strojem na stejném fyzickém serveru.
- Využití vCPU v MHz je přepočítáno na referenční procesor

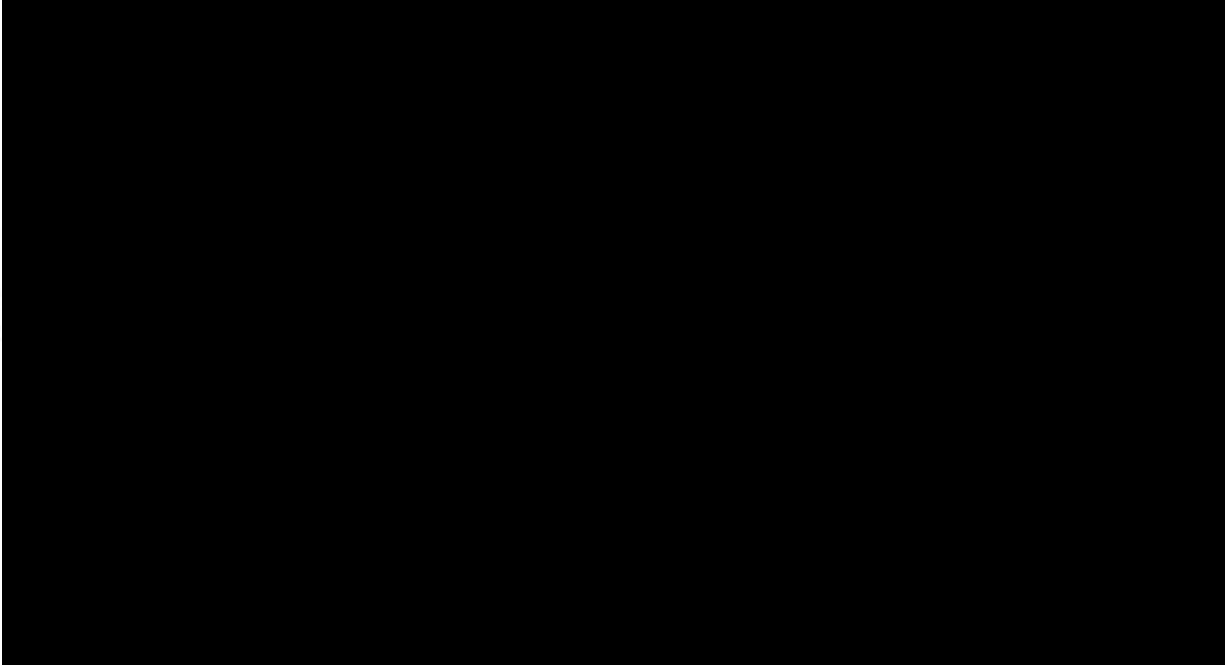
Tyto dvacetisekundové intervaly jsou zprůměrovány do pětiminutových a do hodinových intervalů. Hodinové intervaly jsou používány pro vyhodnocování SLA.

Měření využití virtuálních disků (vDisk a vSSD) je prováděno pro všechny virtuální disky souhrnně a to následovně:

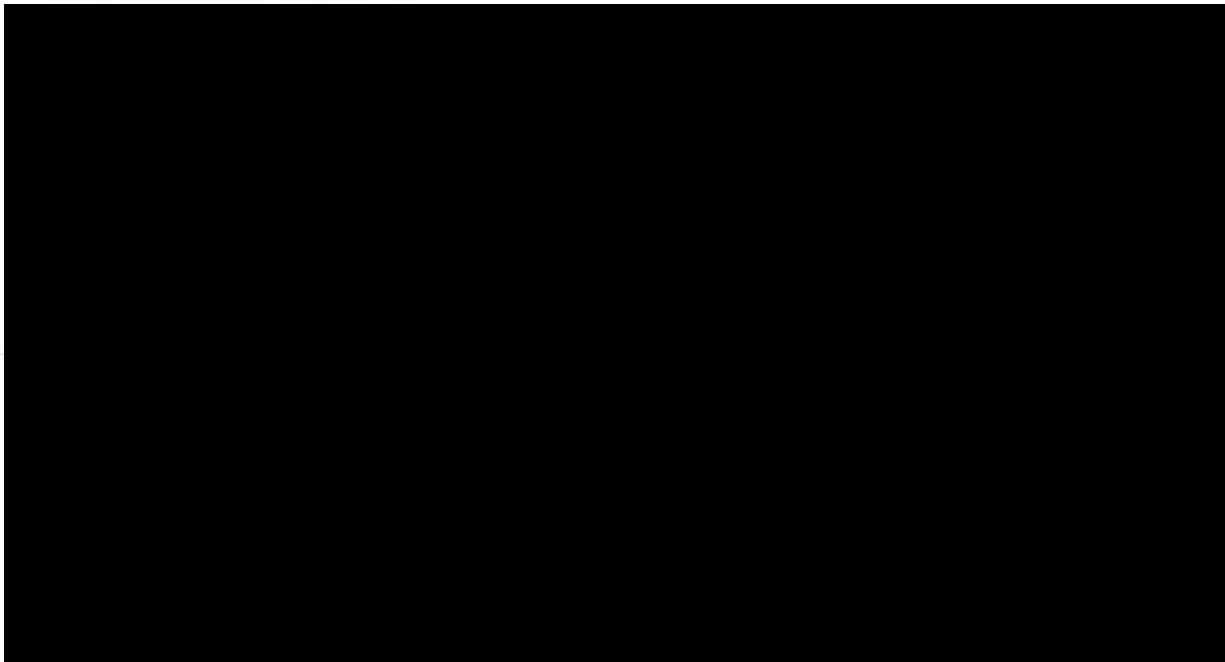
- Každých dvacet sekund je pro všechny virtuální disky daného virtuálního serveru přičtena hodnota průměrného počtu IO operací za sekundu a hodnota průměrné doby odezvy na IO operaci měřená na fyzickém rozhraní virtuální infrastruktury v milisekundách.
- Tyto dvacetisekundové intervaly jsou zprůměrovány do pětiminutových a do hodinových intervalů s tím, že počty IO operací jsou průměrovány v čase a doba odezvy je průměrována za celkový počet IO operací. IO operace, které jsou delší než 8kB, jsou pro účely doby odezvy považovány za počet IO operací odpovídající velikosti IO operace dělené 8kB.
- Hodinové intervaly jsou používány pro vyhodnocování SLA.

Příloha č. 2
Oprávněné osoby

Za Poskytovatele:



Za Objednatele:



Příloha č. 3
Vzor akceptačního protokolu

Akceptační protokol

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	
Sídlo	
IČO	
Odpovědná osoba	
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	
Funkce	

PŘEDMĚT AKCEPTACE

Předmět plnění	
Důvod akceptace	

Seznam příloh	
1.	

Poskytovatel a Objednatel konstatují, že předmět akceptace odpovídá požadavkům Objednatele a je doporučen k akceptaci ke dni **dd. mm. rrrr.**

Zjištěné závady:		
Č.:	Závada:	Termín odstranění:
1.		

ZÁVĚR AKCEPTACE

<input type="checkbox"/>	Při akceptaci nebyly zjištěny závady, které brání akceptaci
<input type="checkbox"/>	Při akceptaci byly zjištěny závady, které brání akceptaci

(zaškrtněte odpovídající variantu)

SCHVALOVACÍ TABULKA

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba Poskytovatele za předání výstupů			

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba Objednatele ve věcech obchodních			
Oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických			

