

Smlouva o outsourcingu podpory koncových uživatelů a systémové administrace

č. 20-02037-2850 (dále také jen „smlouva“)

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“) mezi:

Obchodní název:

XANADU a.s.

Sídlo:

Žirovnická 2389, Praha 10, 106 00

Zapsaný:

OR vedený Městským soudem v Praze, vložka 1755, oddíl B

IČ:

14498138

DIČ:

CZ14498138

Středisko/pobočka:

Žirovnická 23891, Praha 10, 106 00

Za níž jedná

Telefon:

E-mail:

(dále jen „Zhotovitel“)



a

Obchodní název:

Česká republika - Národní sportovní agentura

Sídlo

nábřeží Edvarda Beneše 128/4, Malá Strana (Praha 1), 118 00 Praha

IČ

07460121

DIČ:

Za níž jedná

E-mail:

(dále jen „Objednatel“)



(Zhotovitel a Objednatel společně též jako „Smluvní strany“ či jednotlivě jako „Smluvní strana“)

Článek 1. Definice pojmů

Používá-li tato smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto termíny následující význam. Jednotlivé definice jsou seřazeny tak, jak na sebe logicky navazují, nikoliv abecedně.

1.1. Prvek IT

Zařízení (hardware), program (software) nebo datová linka.

1.2. SLA

Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů služby.

1.3. Eskalace

Reklamacce a stížnosti na provádění služeb.

1.4. Definice procesů a služeb

Dokument, který definuje:

- Prvky IT, pro které jsou služby poskytovány.
- Služby, které jsou pro Prvky IT poskytovány.
- SLA jednotlivých služeb.
- Procesy Eskalace.
- Procesy (postupy), jak jsou služby prováděny.
- Způsob měření, vyhodnocování.
- Způsob vykazování a účtování služeb.

Přílohou č. 1 a součástí dokumentu Definice procesů a služeb je Katalog IT služeb, který obsahuje podrobnější popis služeb, které jsou poskytovány.

1.5. Monitorování

Sledování Prvků IT, zda jsou funkční. Sledování, zda jejich provozních charakteristiky nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

1.6. HotLine

Vstupní rozhraní pro zadávání Požadavků ze strany Objednatele. HotLine je poskytován telefonicky nebo pomocí elektronické pošty.

1.7. HelpDesk

Elektronické rozhraní pro zadávání a sledování Požadavků pomocí WWW aplikace Zhotovitele.

1.8. Konzultace

Neurgentní žádost o konzultaci ze strany Objednatele. Konzultace je poskytována telefonicky nebo pomocí elektronické pošty, případně osobní návštěvou.

1.9. Incident

Nefunkčnost nebo nesprávná činnost Prvku IT.

1.10. Změna

Změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění, deinstalace Prvku IT. Jednotlivé typy Změn jednotlivých Prvků IT jsou uvedeny v Katalogových listech. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe.

1.11. Problém

Incident, jehož řešení není v době vzniku známo.

1.12. Administrace

Speciální typ Změny, při které jsou vytvářeni, modifikováni nebo rušeni uživatelé systému a vytvářeny, modifikovány nebo rušeny jejich parametry nebo práva.

1.13. Správa a údržba

Provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v Definicí procesů a služeb.

1.14. Požadavek

Žádost o provedení služby na jednom nebo více Prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- Žádost o odstranění Incidentu.
- Žádost o Konzultaci.
- Žádost o provedení Změny.
- Žádost o Administraci (speciální typ Změny).
- Žádost o vyřešení Problému.

Požadavek může:

- Být jednorázově zadán uživatelem nebo pracovníkem Objednatele.
- Vzniknout jako výstup Monitorování.
- Vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT.
- Být zadán Objednatelem jako opakující se činnost.

1.15. Koncová zařízení

Počítače a tablety uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery, strukturovaná kabeláž).

1.16. Servery

Servery s procesorem typu Intel s operačním systémem Microsoft, včetně jejich programového vybavení.

1.17. Aktivní prvky

Aktivní síťové prvky ve vlastnictví Objednatele, včetně IP telefonů.

1.18. Katalogový list

Definice typu Změny. Obsahuje popis Změny a SLA.

1.19. Implementace

Fáze outsourcingu, během které jsou podrobněji definovány jednotlivé služby, způsob jejich provádění a služby jsou nastavovány. Služby v tomto období nejsou prováděny. Jedním z výstupů Implementace je aktualizovaný dokument Definicí procesů a služeb. Během implementace také dojde k instalacím nástroje pro vzdálený přístup a dále k instalacím monitorovacího nástroje na jednotlivé Prvky IT.

1.20. Přejchodné období

Fáze outsourcingu, která následuje bezprostředně po ukončení Implementace. Během této fáze jsou služby prováděny v plném rozsahu, ale pro tuto fázi je definováno jiné SLA než ve Finálním období.

1.21. Finální období

Fáze outsourcingu, která následuje bezprostředně po ukončení Přejchodného období. Během této fáze jsou služby prováděny v plném rozsahu podle finální SLA.

1.22. Vedoucí projektu

Osoba, která celý projekt řídí a zodpovídá za celkovou realizaci projektu. V projektu musí být definován Vedoucí projektu za Zhotovitele a Vedoucí projektu za Objednatele.

1.23. Vedení projektu

Nejvyšší orgán projektu. Vedení projektu má minimálně 2 členy, 1 za Objednatele a 1 za Zhotovitele. Členem Vedení projektu je vždy Vedoucí projektu za Objednatele a Vedoucí projektu za Zhotovitele. Vedení projektu má také pravomoc projednávat záležitosti smluvní povahy.

1.24. Kontrolní zpráva

Dokument, ve kterém je vyhodnocen průběh služby outsourcingu. Obsahuje zejména:

- objem provedených služeb
- vyhodnocení plnění SLA
- vyhodnocení Eskalací

Zpracovává se 1x čtvrtletně, na vědomí Vedení projektu.

1.25. Výroční kontrolní zpráva

Dokument, který obsahuje zhodnocení kontrolních zpráv za uplynulý rok a dále návrhy projektů na rok budoucí. Zpracovává se 1 x ročně, vždy k 31. lednu za uplynulé roční období.

Dokument bude dále obsahovat návrhy koncepčních a technologických změn, které vyplynou z nových poznatků a rozvoje IT

1.26. Standardy ICT

Dokument, který stanovuje závazné postupy pro využívání informačního a komunikačního systému. Zpracovává se pouze, dohodnou-li se na jeho zpracování Smluvní strany, musí být projednán Vedením projektu a platnosti a závaznosti nabývá podpisem Vedoucích projektů obou Smluvních stran.

Článek 2. Předmět smlouvy

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli následující služby v lokalitách dle Přílohy č. 1 – Lokality.

2.1. Pro Koncová zařízení

- Řešení a evidence Požadavků.
- HotLine a HelpDesk.
- Správa a údržba.

2.2. Pro Servery a aktivní prvky

- Řešení a evidence Požadavků.
- Správa a údržba.
- Hotline a Helpdesk.
- Monitorování.

2.3. Zajištění náhradních dílů

Zhotovitel se zavazuje zajistit za úplaty náhradní díly pro záruční a pozáruční opravy všech zařízení uvedených v Definicí procesů a služeb. Náhradní díly budou dodávány na základě dílčí objednávky za cenu obvyklou, kterou se zavazuje uhradit Objednatel ve lhůtě uvedené na faktuře vystavené Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje zajistit v rámci ceny uvedené v odstavci 4.1. přiměřené množství náhradních Koncových zařízení tak, aby v případě poruchy Koncového zařízení mohl krátkodobě zapůjčit náhradní zařízení na dobu vyřešení poruchy Koncového zařízení jeho opravou nebo dodávkou nového zařízení.

2.4. Dodávky technického vybavení

Zhotovitel se zavazuje dodat požadované technické vybavení na základě dílčí objednávky Objednatele, kterou lze podat písemně, případně elektronickou poštou v přiměřené lhůtě nezbytné pro Zhotovitele pro realizaci dodávky za podmínky, že požadované technické vybavení bude Zhotovitel schopen dodat a Objednatel se zavazuje za dodávku požadovaného technického vybavení ve lhůtě uvedené na faktuře vystavené Zhotovitelem zaplatit Zhotoviteli účtovanou cenu. Technické vybavení bude dodáváno za sjednanou cenu. Zhotovitel se zavazuje průběžně navrhopvat pravidelné či akutní obměny Prvků IT, kterých se týká plnění dle této smlouvy.

2.5. Implementace služeb

Zhotovitel se zavazuje provést Implementaci služeb outsourcingu a v rámci této vypracovat aktualizaci dokumentu Definicí procesů a služeb ve lhůtě do 31.05.2020.

2.6. Administrace projektu

Zhotovitel se zavazuje v rámci outsourcingu služeb provádět:

- Vedení projektu za součinnosti Objednatele dle čl. 7. této smlouvy.
- Měření a vyhodnocování služeb.
- Procesy eskalace.
- Zpracování kontrolních zpráv.
- Aktualizovat podle svých možností Definicí procesů a služeb (zejména Seznam uživatelů, Seznam Koncových zařízení, Seznam Aktivních prvků, Seznam Serverů)

Článek 3. Způsob a termíny plnění

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby způsobem a, s výjimkou určení lokalit dle Přílohy č. 1 – Lokality a parametrů SLA popsanych v Příloze č. 2 – Definicí SLA, v rozsahu, který je popsán v aktuálně platném a závazném dokumentu Definicí procesů a služeb. Aktuálně ke dni uzavření této smlouvy platný a závazný dokument Definicí procesů a služeb, tvoří ke dni uzavření této smlouvy její Přílohu č. 3.
2. Dokument Definicí procesů a služeb bude průběžně za podmínek v této smlouvě uvedených aktualizován v průběhu plnění smlouvy. Aktualizace se může týkat jak dokumentu Definicí procesů a služeb jako celku, tj. těla tohoto dokumentu včetně jeho přílohy Katalog IT služeb, tak samostatně jen těla dokumentu Definicí procesů a služeb nebo jen jeho přílohy Katalog IT služeb. Aktuálně platný dokument Definicí procesů a služeb je určující normou pro poskytování služeb závaznou pro obě smluvní strany. Aktualizovaný dokument Definicí procesů a služeb musí být projednán Vedením projektu, a platnosti a závaznosti nabývá podpisem Vedoucích projektů obou Smluvních stran.
3. Dokument Definicí procesů a služeb bude poprvé aktualizován v rámci Implementace tak, aby aktualizovaný dokument Definicí procesů a služeb mohl být projednán a nabyt platnosti a závaznosti k datu zahájení poskytování služeb v rámci outsourcingu - tj. před datem zahájením Přechodného období dle odstavce 4.8. tohoto článku smlouvy. Nedojde-li do dne zahájení

Přechodného období dle odstavce 4.8. tohoto článku smlouvy k nabytí platnosti a závaznosti aktualizovaného dokumentu Definice procesů a služeb budou služby až do nabytí platnosti a závaznosti aktualizovaného dokumentu Definice procesů a služeb poskytovány dle dokumentu Definice procesů a služeb, který tvoří ke dni uzavření této smlouvy její Přílohu č. 3.

4. Objednatel se zavazuje vždy schvalovat aktualizace dokumentu Definice procesů a služeb vytvořené Zhotovitelem, pokud budou svým obsahem odpovídat této smlouvě a předem vzneseným relevantním požadavkům Objednatele.
5. SLA pro jednotlivé služby v Přechodném období a Finálním období je popsáno v Příloze č. 2 – Definice SLA. SLA pro jednotlivé služby popsané v Příloze č. 2 – Definice SLA nelze změnit dokumentem Definice procesů a služeb, a pro jejich změnu se vyžaduje postup dle čl. 15 odst. 15.15. písm. a) této smlouvy.
6. Služby budou Zhotovitelem poskytovány v lokalitách dle Přílohy č. 1 – Lokality. Lokality dle Přílohy č. 1 – Lokality nelze změnit dokumentem Definice procesů a služeb, a pro jejich změnu se vyžaduje postup dle čl. 15 odst. 15.15. písm. a) této smlouvy.
7. Implementace bude zahájena dnem podpisu smlouvy.
8. Přechodné období bude zahájeno dne 1.6.2020.
9. Finální období bude zahájeno dne 1.8.2020.

Článek 4. Cena a způsob úhrady

1. Cena plnění je stanovena dohodou smluvních stran ve výši 29.000,- Kč (slovy dvacetdevět tisíc korun českých) měsíčně bez DPH. Cena dohodnutá v předchozí větě je konečná a obsahuje mimo cen za nákup náhradních dílů použitých při záruční a pozáruční opravě zařízení dle podčlánku 2.3. této smlouvy a cen za pořízení technického vybavení na základě dílčí objednávky dle podčlánku 2.4. této smlouvy, veškeré náklady, které Zhotovitel vynaloží při plnění služeb uvedených v článku 2 této smlouvy. Jednotková cena pro správu serverů činí 1200,- Kč bez DPH a pro správu Koncových stanic 450,- Kč bez DPH.
2. Cena dle odstavce 4.1. tohoto článku je splatná měsíčně na základě daňového dokladu - faktury vystaveného k poslednímu pracovnímu dni v aktuálním měsíci. Splatnost faktury je 14 dnů od data vystavení.
3. Snížení či zvýšení ceny, vyjma změn dle odstavce 4.5. tohoto článku je možné pouze základě oboustranné dohody smluvních stran učiněné písemnou formou za podmínek uvedených v čl. 15 odst. 15.15. písm. a) této smlouvy, a to na návrh zhotovitele nebo objednatele učiněný v rámci výroční kontrolní zprávy. Takto upravená cena je platná vždy minimálně 1 rok.
4. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH. Výše DPH se řídí platnými předpisy.
5. Cena dle odst. 4.1. věty první tohoto článku smlouvy bude automaticky navýšena nebo snížena, pokud se počet serverů kumulativně změní o více než 1 kus nebo se počet Koncových zařízení kumulativně změní o více než 1 kus oproti počtům uvedeným v poslední Definicí procesů a služeb, ze které vychází aktuální cenová kalkulace, přičemž výše částky o níž dojde ke snížení a/nebo navýšení ceny bude určena dle změny počtu severů a/nebo Koncových nad stanovené limity a jednotkových cen za správu serverů a/nebo Koncových stanic uvedené v odstavci 4.1. tohoto článku smlouvy. Pro stanovení aktuálních počtů serverů a Koncových stanic a určení změny jejich počtů je vždy směrodatný počet uvedený v posledním aktuálním dokumentu Definice procesů a služeb, který musí být projednán Vedením projektu, a platnosti a závaznosti nabývá podpisem Vedoucích projektů obou Smluvních stran. Ke změně ceny budou-li pro ni splněny podmínky dle tohoto ustanovení, dojde automaticky s účinností od počátku kalendářního měsíce, v němž dojde k nabytí platnosti a závaznosti aktualizované Definicí procesů a služeb, v níž oproti předchozí Definicí procesů a služeb dojde ke změně v počtu severů a/nebo Koncových stanic nad v tomto odstavci stanovené limity.

Článek 5. Závazky Objednatele

1. Objednatel umožní a/nebo zajistí umožnění pracovníkům Zhotovitele přístup do všech objektů Objednatele, ve kterých je služba poskytována. Seznam pracovníků Zhotovitele je uveden v aktuálně platném a závazném dokumentu Definice procesů a služeb. Zhotovitel je, přičemž k oznámení je oprávněn Vedoucí projektu Zhotovitele, kdykoli oprávněn jednostranně písemným oznámením doručeným Objednateli měnit a/nebo doplňovat pracovníky uvedené v Seznamu pracovníků.
2. Objednatel umožní pracovníkům Zhotovitele vzdálený přístup na Koncová zařízení, Servery a Aktivní prvky. Technické řešení vzdáleného přístupu je popsáno v Definici procesů a služeb.
3. Objednatel poskytne, na vyžádání Zhotovitele, Zhotoviteli přístupové kódy a práva na úrovni Enterprise Admin či shodné pro všechny Prvky IT, které jsou předmětem smlouvy, vždy tak, aby Zhotovitel mohl řádně plnit své povinnosti z této smlouvy.
4. Objednatel, v případě potřeby, zmocní Zhotovitele k jednání s dodavatelem zařízení při vyřizování reklamací zařízení, kterých se týká plnění dle této smlouvy.
5. Objednatel poskytne, na vyžádání Zhotovitele, Zhotoviteli veškeré podklady a dokumentaci, která je pro plnění této smlouvy potřebná.
6. Objednatel bude předávat Zhotoviteli Požadavky v písemné, elektronické nebo telefonické podobě, přičemž pokud to bude možné, přednostně bude Požadavek předán v písemné nebo elektronické podobě.

Článek 6. Závazky Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje mít pro předmět plnění dle této smlouvy dostatečný počet pracovníků s dostatečnou kvalifikací.
2. Zhotovitel se zavazuje služby provádět v souladu s touto smlouvou a aktuálně platným a závazným dokumentem Definice procesů a služeb.
3. Zhotovitel nesmí porušovat soukromí uživatelů na přidělených IT prvcích, zcizovat osobní data ani jinak využívat obchodní tajemství.
4. Zhotovitel má uzavřené pojištění obecné odpovědnosti za škody z provozní činnosti, včetně pojištění odpovědnosti za výrobek a dále včetně odpovědnosti za škody způsobené jinak než na zdraví a majetku, pojištění na věcech, na kterých provádí objednanou činnost, včetně odpovědnosti za škody na věcech, které případně převzal za účelem poskytování služeb. Zhotovitel bude mít pro toto pojištění zajištěn limit ve výši alespoň 10 miliónů Kč.

Článek 7. Součinnost

1. Objednatel i Zhotovitel jmenují členy orgánů projektu - Vedení projektu a Vedoucího projektu. Členové orgánů projektu aktuálně jmenovaní Smluvními stranami ke dni uzavření smlouvy a kontaktní údaje na ně jsou uvedeny v Definici procesů a služeb, který tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy.
2. Smluvní strany jsou oprávněny členy orgánů projektu na své straně měnit, a to kdykoliv po předchozím písemném oznámení druhé smluvní straně. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná doručením písemného oznámení o změně člena orgánu. Změna člena orgánu bude vždy následně zohledněna při aktualizaci Definice procesů a služeb.
3. Kontaktní údaje jednotlivých členů orgánů projektu jsou oprávněni měnit i tito členové orgánů projektu, a to oznámením na aktuální kontaktní údaj Vedoucího projektu druhé smluvní strany. Změna kontaktních údajů je účinná okamžikem doručení oznámení příslušnému Vedoucímu projektu a bude vždy následně zohledněna při aktualizaci Definice procesů a služeb.

4. Vedoucí projektu za Zhotovitele má tyto úkoly a Zhotovitel se zavazuje zajistit plnění těchto úkolů:
 - a. Řídí plánování.
 - b. Řídí realizaci.
 - c. Zodpovídá za vedení dokumentace.
 - d. Svolává jednání.
 - e. Schvaluje (po projednání Vedením projektu) a podepisuje za Zhotovitele aktualizace dokumentu Definice procesů a služeb a Standardy ICT, jsou-li zpracovávány.
5. Vedoucí projektu za Objednatele má tyto úkoly a Objednatel se zavazuje zajistit plnění těchto úkolů:
 - a. Zajišťuje součinnost Objednatele.
 - b. Zajišťuje účast a koordinaci pracovníků Objednatele a příslušných pracovníků
 - c. Zodpovídá za dodání podkladů.
 - d. Zodpovídá za vypracování požadavků Objednatele.
 - e. Schvaluje (po projednání Vedením projektu) a podepisuje za Objednatele aktualizace dokumentu Definice procesů a služeb a Standardy ICT, jsou-li zpracovávány.
6. Vedoucí projektu se schází dle potřeby, minimálně však 1 x za 3 měsíce.
7. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že:
 - a. podepsání aktualizovaného dokumentu Definice procesů a služeb nebo jeho přílohy Katalogu IT služeb a/nebo Standardů ICT jinou osobou než aktuálně jmenovaným Vedoucím projektu nemá účinky předpokládané touto smlouvou; a
 - b. Vedoucí projektu jsou touto smlouvou pověřeni měnit jen dokument Definice procesů a služeb včetně jeho přílohy Katalogu IT služeb a/nebo Standardy ICT a bez dalšího speciálního písemného zmocnění nejsou oprávněni tuto smlouvou měnit jiným způsobem a/nebo za smluvní strany závazně jinak než jak je uvedeno v této smlouvě jednat.
8. Vedení projektu má tyto úkoly:
 - a. Plánuje a řídí postup prací.
 - b. Kontroluje postup prací.
 - c. Sleduje a vyhodnocuje rizika.
 - d. Provádí vyhodnocování služby.
 - e. Projednává aktualizace dokumentu Definice procesů a služeb.
 - f. Projednává vypracování Standardů ITC a jejich aktualizace.
 - g. Kontroluje plnění outsourcingu.
 - h. Projednává a schvaluje kontrolní zprávy.
 - i. Schvaluje SLA služby a případné slevy.
 - j. Schvaluje výstupy projektu, jejich předání a akceptaci.
 - k. Rozhoduje o změnových řízeních.
 - l. Řeší financování.
 - m. Řeší otázky, které nebyly dořešeny na nižší úrovni řízení.
 - n. Schvaluje návrhy Vedoucích projektu.
9. Z úkonů vedení projektu budou vždy vypracovány kontrolní zprávy

Článek 8. Odpovědnost za vady

1. Zjistí-li Objednatel nebo Zhotovitel vady plnění vyplývajícího z této smlouvy, je oprávněn vyzvat druhou smluvní stranu k odstranění vad v přiměřené lhůtě, kterou současně určí. Jestliže povinná smluvní strana vady v určené přiměřené lhůtě neodstraní, má oprávněná smluvní strana právo svolat do 5 dnů mimořádné zasedání Vedení projektu, která se dohodne na způsobu a lhůtě odstranění vad.

Článek 9. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci eventuálně vzniklých škod.
2. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení § 2909 a následující Občanského zákoníku.
3. Žádná ze Smluvních stran však není odpovědná za škody způsobené v důsledku mimořádné nepředvídatelné a neodvratitelné překážky, jež vznikla nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její smluvní povinnosti. Odpovědnost však nevylučuje, překážka vzniklá z osobních poměrů povinné smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla povinná s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou je povinná strana podle této smlouvy povinna překonat.
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy.
5. Ujednáními o smluvních pokutách není dotčeno právo druhé smluvní strany na případnou náhradu škody ve výši překračující výši smluvní pokuty, jež je spojena s nesplněním zajištěného závazku.
6. Případný nárok na náhradu škody vzniklý porušením této smlouvy se omezuje na částku odpovídající výši měsíční platby dle odst. 4.1. této smlouvy. Smluvní strany se vzdávají práva na náhradu ušlého zisku.

Článek 10. Omezení plnění

1. V případě, že Objednatel je v prodlení s placením jakéhokoliv peněžitého závazku vůči Zhotoviteli po dobu delší než 30 dnů, je Zhotovitel, po písemném upozornění Objednatele, oprávněn do ukončení prodlení pozastavit plnění dle této smlouvy.
2. Brání-li Zhotoviteli v plnění povinnosti překážka vylučující odpovědnost (§ 2913 odst. 2 Občanského zákoníku), platí, že není v prodlení po dobu trvání této překážky, pokud Objednatel o výskytu takových překážek neprodleně informoval.

Článek 11. Sankce

1. Jestliže více než 5% (resp. 10% v Přejícném období) z celkového počtu Požadavků v daném kalendářním měsíci překročí čas pro řešení stanovený příslušnou metrikou dle SLA, je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v odst. 4.1. ve výši 500 Kč (v případě serverů 1000,- Kč) bez DPH za každou započatou hodinu překročení pro každý jednotlivý Požadavek překračující uvedený limit.
2. Jestliže počet oprávněných stížností a reklamací, za které se považuje pouze řádně a po právu uplatněné vady plnění, překročí 3% (resp. 5% v Přejícném období) z celkového Počtu Požadavků v daném kalendářním měsíci, je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v odst. 4.1. ve výši 1000,- Kč bez DPH za každou oprávněnou stížnost nebo reklamaci.
3. Celková výše měsíční slevy určené dle předcházejících odstavců je omezena do výše 75% měsíční platby dle odst. 4.1.

4. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením jakékoliv částky účtované na základě a/nebo v souvislosti s touto smlouvou má Zhotovitel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení a Objednatel se takto účtovanou smluvní pokutu zavazuje zaplatit.
5. Sankce dle tohoto článku, jsou smluvní strany povinny zaplatit do 30 dnů po obdržení písemné výzvy k jejich úhradě.
6. Uplatněním sankcí na základě této smlouvy se nevylučuje povinnost smluvních stran nahradit druhé straně škodu, vzniklou porušením povinností ze smluvního vztahu, a to škodu ve výši překračující výši smluvní pokuty, jež je spojena s nesplněním zajištěné povinnosti.

Článek 12. Povinnost mlčenlivosti

1. Zhotovitel bere na vědomí, že veškeré informace o skutečnostech týkajících se Objednatele, jeho činnosti s výjimkou informací všeobecně známých a další skutečnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout zájmů nebo dobrého jména Objednatele, získané v jakékoli formě v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i veškeré obchodní a technické informace, které mu byly Objednatelem sděleny (dále jen „důvěrné informace“) se považují se za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku a pokud Objednatel odpovídajícím způsobem zajišťuje analogicky ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku jejich utajení, jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Objednatel bere na vědomí, že veškeré informace o skutečnostech týkajících se Zhotovitele, jeho podnikatelské činnosti s výjimkou informací všeobecně známých a další skutečnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména Zhotovitele, získané v jakékoli formě v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i veškeré obchodní a technické informace, které mu byly Zhotovitelem sděleny (dále jen „důvěrné informace“) se považují se za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku a pokud Zhotovitel odpovídajícím způsobem zajišťuje ve smyslu ustanovení § 504 Občanského obchodního zákoníku jejich utajení, jsou předmětem obchodního tajemství.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace druhé smluvní strany nezpřístupní třetím osobám a že důvěrné informace druhé strany podrží v přísné tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty pracovníky, kteří se s nimi seznámí a/nebo budou potřebovat seznámit v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Tímto ujednáním však není dotčena informační povinnost smluvních stran stanovená právními předpisy ani možnost smluvních stran sdělit tyto skutečnosti osobám, na které se vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti (např. právní zástupci – advokáti, auditoři, daňový poradci apod.)
4. Zhotovitel a Objednatel se zavazují o všech důvěrných informacích zachovávat mlčenlivost v rozsahu výše uvedeném po dobu účinnosti této smlouvy a dále i 5 let po jejím skončení.
5. Sankce za porušení odstavce 12.1.a/nebo 12.2. a/nebo 12.3 je stanovena ve výši 200.000,- Kč za každý takovýto případ porušení.

Článek 13. Trvání a ukončení smluvního vztahu

1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to do 31.5.2021
2. Smlouva může zaniknout odstoupením Objednatele v případě, že Zhotovitel podstatným způsobem porušuje kvalitu a rozsah služeb definovaných v Článku 2. této smlouvy alespoň po dobu 3 měsíců po sobě jdoucích. Hodnoty, jejichž nedosažení je chápáno jako podstatné porušení kvality a rozsahu služeb, jsou definovány v aktuální platné a závazné Definici procesů a služeb.
3. Smlouva může zaniknout odstoupením Zhotovitele v případě, že Objednatel bude, i přes písemnou výzvu ze strany Zhotovitele, v prodlení s placením u tří po sobě následujících daňových dokladů u tří po sobě následujících měsíců.

4. Obě Smluvní strany mají dále právo od této Smlouvy odstoupit v zákonem stanovených případech.
5. Odstoupení se stává účinným okamžikem doručení písemného oznámení druhé Smluvní straně o tom, že Zhotovitel nebo Objednatel odstupuje od této smlouvy.
6. Každá smluvní strana může tuto smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu se šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď bez udání důvodů musí být písemná a musí být dodána druhé smluvní straně s doručenkou a musí být jednoznačně označena jako „Výpověď bez udání důvodů“. Výpověď bez udání důvodů nezakládá druhé smluvní straně nárok na odstupné.
7. Smluvní strany se zavazují nejpozději ke dni ukončení smluvního vztahu, ať už z jakéhokoliv důvodu, provést vzájemné vypořádání, tj. neprodleně si vzájemně vrátit všechny věci převzaté v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy, které mají ke dni ukončení smluvního vztahu v užívání a nejsou jejich vlastnictvím a uhradit všechny splatné pohledávky. Smluvní strany si v případě ukončení smluvního vztahu nebudou vracet do doby ukončení vzájemně poskytnutá plnění. Ukončení smluvního vztahu nemá vliv na právo na smluvní pokutu, náhradu škody vzniklé do doby ukončení, na ujednání podmiňujících výpočet nebo uplatnění smluvní pokuty a náhrady škody. Na požádání si smluvní strany v případě potřeby vydají doklad o vzájemném vypořádání.

Článek 14. Řešení sporů

1. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporu vznikajícího ze smlouvy nebo smluvních vztahů založených touto smlouvou, se budou snažit tento spor vyřešit vzájemnou dohodou. K jednání o dohodě vyzve kterákoliv strana druhou stranu a jednání bude probíhat v sídle objednatele. Teprve když nebude dosaženo dohody do 30 dnů ode dne zahájení jednání, mohou se strany obrátit na soud dle této smlouvy. O této dohodě bude proveden písemný zápis.
2. V případě, že nedojde k dohodě dle odstavce 14.1., Smluvní strany se tímto dohodly, že všechny spory, které by mohly ze smluvního vztahu nebo v souvislosti s ním vzniknout, budou rozhodovány u obecných soudů České republiky.

Článek 15. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu. Zjistí-li se, že některá ustanovení této smlouvy jsou neplatná, neproveditelná nebo že tato smlouva má nedostatky, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného nebo neproveditelného ustanovení je třeba sjednat takové nové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) či neproveditelného ustanovení. V případě nedostatků je třeba sjednat takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by si smluvní strany sjednaly, kdyby na to bylo pamatováno dříve.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že práva a povinnosti z této smlouvy jsou právně závazná i pro právní nástupce obou Smluvních stran.
4. Nadpisy jednotlivých článků této smlouvy jsou informativní, nejsou součástí smlouvy a neovlivňují v žádném směru výklad.
5. Veškerá sdělení smluvních stran budou předávána na aktuální kontaktní údaje Vedoucích projektů.
6. Smlouva je vyhotovena v 4 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží 2 stejnopisy.

7. Objednatel prohlašuje, že ve smyslu § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku souhlasí s výší ceny za plnění dle této smlouvy, a to bez ohledu na to, zda by se byt i potenciálně mohlo jednat o cenu neúměrnou. Objednatel prohlašuje, že je mu známa obvyklá cena za plnění dle této smlouvy.
8. Zhotovitel prohlásil před uzavřením této smlouvy a prohlašuje i v textu této smlouvy (resp. v jejím návrhu), že: má zájem na uzavření smlouvy s Objednatelem, jen bude-li mezi nimi dosaženo shody o všech náležitostech v nabídce na uzavření této smlouvy uvedených a/nebo smluvními stranami v rámci jednání o uzavření smlouvy navržených. Dosažením shody o jen některé náležitosti a/nebo o jen některých náležitostech není smlouva uzavřena a ujednání, na nichž již bylo dosaženo shody, smluvní strany nezavazují; požaduje uzavření smlouvy písemnou formou a že jí nechce být vázán, nebude-li písemná forma smluvními stranami dodržena; vylučuje možnost, aby jakákoliv část smlouvy byla určena odkazem na obchodní podmínky.
9. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 1799 a 1800 občanského zákoníku na závazek založený touto smlouvou.
10. Objednatel není oprávněn postoupit jakoukoliv svoji pohledávku, a to ani část pohledávky, za Zhotovitelem, která vznikne na základě a/nebo v souvislosti s touto smlouvou, ani svoje smluvní postavení z této smlouvy (postoupení smlouvy), postoupit na třetí osobu.
11. Smluvní strany sjednávají, že Objednatel není oprávněn započíst si jakoukoliv svoji peněžitou pohledávku za Zhotovitelem, a to ani část své pohledávky, včetně pohledávek získaných postoupením, vůči jakékoliv peněžitě pohledávce Zhotovitele za Objednatelem. Jakékoliv pohledávky vůči Objednateli vzniklé na základě této smlouvy je Zhotovitel oprávněn jednostranně započíst na splatné či nesplatné pohledávky Objednatele.
12. Veškeré doplňky a změny této smlouvy včetně jejích příloh lze provádět jen písemnou formou, a to:
 - a) v případě doplnění a/nebo změn těla smlouvy a Přílohy č. 1 – Lokality a Přílohy č. 2 – Definice SLA písemnými dodatky oboustranně podepsanými statutárními zástupci smluvních stran nebo osobami zmocněnými smluvními stranami k podpisu dodatku speciální písemnou plnou mocí nebo v případě zaměstnanců smluvních stran speciálním písemným pověřením podepsaným statutárními zástupci;
 - b) v případě změn (nahrazování) dokumentu Definice procesů a služeb a/nebo jeho přílohy Katalogu IT služeb jejich aktualizovanými zněními oboustranně podepsanými aktuálně jmenovanými Vedoucími projektu obou smluvních stran.

Změna, včetně vzdání se požadavku písemné formy, nebo doplnění nebo zrušení smlouvy včetně jejích příloh jinou než písemnou formou, se nepřipouští.

13. Tato smlouva nabývá platnosti dne podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv. Zveřejnění v Registru smluv zajistí Objednatel.

Článek 16. Přílohy

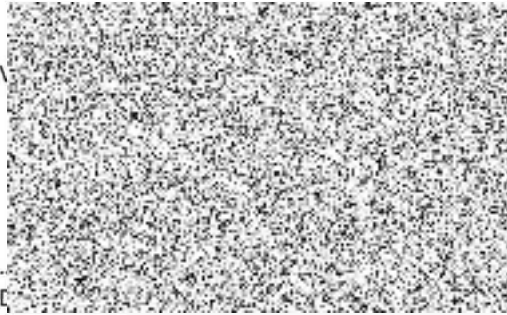
Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha 1 – Lokality
- Příloha 2 – Definice SLA
- Příloha 3 – Definice procesů a služeb, jejíž přílohou č. 1 je Katalog IT služeb, a to vždy za podmínek v této smlouvě uvedených v platném a závazném znění

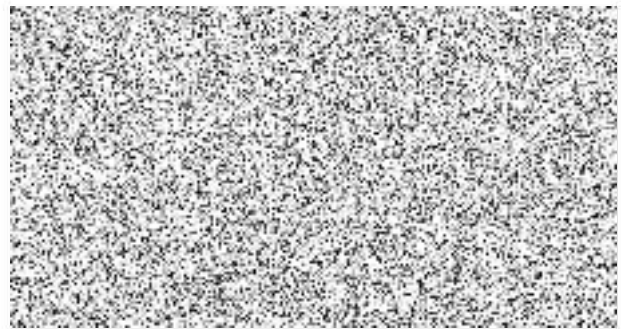
Článek 17. Podpisy smluvních stran

1. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísni za jednostranně nevýhodných podmínek.
2. Autentičnost této smlouvy potvrzují zástupci smluvních stran svými podpisy:

Za zhotovitele:



Za objednatele:



Přílohy k této Smlouvě o outsourcingu:

Příloha č. 1 – Specifikace lokalit

Příloha č. 2 – Definice SLA

Příloha č. 3 – Definice procesů a služeb, jejíž přílohou č. 1 je Katalog IT služeb, a to vždy za podmínek v této smlouvě uvedených v platném a závazném znění

Příloha č. 1 – Specifikace Lokalit

Název společnosti: Národní sportovní agentura

Sídlo společnosti: nábřeží Edvarda Beneše 128/4, Malá Strana, 118 00, Praha 1

Detašovaná pracoviště společnosti: Českomoravská 2420/15, Praha 9, 190 00

Příloha č. 2 – Definice SLA

1. SLA v Přejíchném období

| Typ požadavku | Popis typu požadavku | Reakční doba | Vyřešení do |
|---------------|--|----------------|----------------|
| CRITICAL | Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování celé společnosti nebo lokální nefunkčnost, kde by odklad znamenal poškození aktivit celé společnosti. Řešení problému musí začít na úkor všech jiných požadavků po telefonickém nahlášení. | PD 2 hodiny | PD 6 hodin |
| HIGH | Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování zaměstnance. | PD 4 hodiny | PD 16 hodin |
| MEDIUM | Omezení funkčnosti a tím omezení práce zaměstnance. | PD 6 hodiny | PD 24 hodin |
| LOW | Nová funkcionality menšího rozsahu, drobné problémy a úpravy nastavení, poradenství a asistence. | PD 24 hodin | PD 40 hodin |

2. SLA ve Finálním období

| Typ požadavku | Popis typu požadavku | Reakční doba | Vyřešení do |
|---------------|--|----------------|----------------|
| CRITICAL | Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování celé společnosti nebo lokální nefunkčnost, kde by odklad znamenal poškození aktivit celé společnosti. Řešení problému musí začít na úkor všech jiných požadavků po telefonickém nahlášení. | PD 1 hodiny | PD 6 hodin |
| HIGH | Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování zaměstnance. | PD 4 hodiny | PD 12 hodin |
| MEDIUM | Omezení funkčnosti a tím omezení práce zaměstnance. | PD 4 hodiny | PD 24 hodin |
| LOW | Nová funkcionality menšího rozsahu, drobné problémy a úpravy nastavení, poradenství a asistence. | PD 8 hodin | PD 40 hodin |

Pojem PD - pracovní doba znamená pracovní dny v časovém rozmezí 9-17 hodin.