

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Číslo smlouvy Poskytovatele: .....

Číslo smlouvy Zadavatele: *Soda/0715*

### Smluvní strany:

#### Městská část Praha 1

se sídlem: Vodičkova 681/18, 115 68, Praha 1  
zastoupená: [REDACTED]  
IČ: 00063410  
DIČ: CZ00063410

(dále jen „Zadavatel“)

a

#### YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Se sídlem: Türkova 2319/5b, Praha 4, PSČ 14900  
Zastoupený: [REDACTED]  
IČ: 00174939  
DIČ: CZ 00174939  
bankovní spojení: UniCreditBank Česká republika, a.s.  
č. účtu 381610004/2700  
Zapsaný v obchodním  
rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 72

(dále jen „Poskytovatel“)

(Zadavatel a Poskytovatel dále společně též jako „smluvní strany“)

se níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, s přihlédnutím k ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dohody na základě usnesení Rady MČ Praha 1 č UR20\_0712 ze dne 23. 6. 2020 a vzájemného konsenzu o všech dále uvedených ustanoveních tak, jak stanoví tato:

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

### I.

#### Preambule

1. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků výběrového řízení dle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek pro zadání podlimitní veřejné zakázky s názvem „Podpora aplikací ÚMČ Praha 1“ zahájené na základě výzvy k podání nabídek ze dne 2. 6. 2020.
2. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami veřejné podlimitní zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“), a které stanovují požadavky na předmět plnění Smlouvy, a že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle Smlouvy. Poskytovatel dále prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění za dohodnutou maximální smluvní cenu uvedenou ve Smlouvě.

Poskytovatel prohlašuje, že nemůže nastat změna skutečností, které by plnění předmětu plnění dle této smlouvy podstatně ztěžovala. Poskytovatel prohlašuje, že pokud by v rámci plnění vznikla potřeba jiného úsilí nebo jiných nákladů, než bylo předpokládáno, nemá to vliv na cenu sjednanou v této smlouvě.

3. Pro účely výkladu této smlouvy se pod následujícími pojmy rozumí:

- **Podpora** - externí správa
- **IT** - informační technologie
- **OS** - operační systém
- **ICT** - informační a komunikační technologie
- **IS** - informační systém
- **SW** – software
- **LDN** - Lotus Domino Notes
- **ASW** - agendový software
- **ESW** - ekonomický software
- **LAN** - místní, lokální počítačová síť
- **SLA** - service level agreement – dohoda o úrovni poskytovaných služeb
- **HW** – hardware
- **HelpLine** - komunikační centrum pro podchycení všech požadavků a problémů
- **HelpDesk** - informační a asistenční centrum provozované Zadavatelem, které odstraňuje problémy s počítačem, obdobnými produkty, nebo softwarem
- **HPZ** - hlášení poruch a závad
- **Integrace** - sjednocení, začlenění
- **Migrace** - převod dat
- **Update** - aktualizace
- **Upgrade** - modernizace
- **Profylaxe** - preventivní kontroly a prohlídky kancelářské a výpočetní techniky, bezpečnostní a produktové aktualizace operačních systémů a aplik
- **NBÚ** - Národní bezpečnostní úřad
- **DPH** - daň z přidané hodnoty
- **maintenance** - podpora, údržba
- **ČR** - Česká republika
- **MHMP** - Magistrát hlavního města Prahy
- **MČ** - Městská část Praha 1
- **ÚMČ** - Úřad městské části Praha 1
- **ISVZ** - Informační systém veřejné správy
- **Patch** - provizorní oprava
- **Uživatelský interface** - SW (programy) aplikace koncových uživatelů
- **Konfigurace** – nastavení
- **Kritický incident** - stav, kdy služba nebo systém či HW zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a současně zásadním způsobem ohrožuje běžný provoz zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
- **Ostatní incident** – nežádoucí stav služby, avšak služba je použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a současně zásadním způsobem neohrožuje běžný provoz zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, resp. nezpůsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.

4. V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu jednotlivých ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel a cíle Veřejné zakázky vyjádřený a vyplývající ze Zadávací dokumentace a této Smlouvy.

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb specifikovaných v čl. II., odst. 2. a 3. Smlouvy poskytovatelem v oblasti správy a podpory specifických SW aplikací zadavatele a závazek zadavatele zaplatit za tyto služby poskytovateli odměnu uvedenou v čl. III odst. 1 této smlouvy.
2. Předmětem plnění je řádné poskytování následujících služeb:
  - 1) Provoz, správa a podpora portálu Intranet IBM WebSphere Portal
  - 2) Provoz, správa a podpora portálu Extranetu - systém Alfresco
  - 3) Provoz, správa a podpora prostředí Moodle a HR modulu
  - 4) Provoz, správa a podpora aplikace Svatby
  - 5) Provoz, správa a podpora aplikace Interní fotodokumentace – systém Alfresco
  - 6) Provoz, správa a podpora webového portálu [www.praha1.cz](http://www.praha1.cz)
  - 7) Provoz, správa a podpora pošta – HCL Domino/Notes
  - 8) Správa a podpora aktivních LDN aplikací

Součástí předmětu plnění je dále:

- Předání veškeré dokumentace spojené s plněním podle této smlouvy zadavateli nebo jím určené třetí osobě v den ukončení poskytování služby nebo dle pokynů Zadavatele, nejpozději do 5 pracovních dní od ukončení poskytování služby.
  - Návrhy na optimalizaci vycházející z realizace poskytnutých služeb.
  - Bližší způsob a rozsah poskytování služeb je uveden v příloze D01 - Technická specifikace.
3. Předmětem plnění je dále poskytování služeb nad rámec služeb paušálních podle přílohy D01 (čl. F, bod 9).

Tyto služby jsou naceněny jednotnou hodinovou sazbou a mohou, ale nemusí být realizovány.

Realizace prací nad rámec paušálních služeb dle II. 2 až do výše 1440 hodin za dobu trvání smlouvy se děje na základě písemné objednávky zadavatele.

## III. Cena plnění a způsob fakturace

1. Celková cena plnění
  - 1.1. Celková cena plnění za paušální služby podle bodu II. 2 za období od 1. 7. 2020 do 30. 6. 2022 je nabídkovou cenou uchazeče vzešlou z výsledků výběrového řízení u veřejné zakázky „Podpora aplikací ÚMČ Praha 1“ a představuje částku:

Celková cena bez DPH činí **2 568 000 Kč**  
Zákonné DPH činí **539 280 Kč**  
Celková cena včetně DPH činí **3 107 280 Kč**

Tato částka se stanovuje jako nejvýše přípustná a obsahuje veškeré náklady poskytovatele, včetně ostatních prací spojených s poskytováním plnění a nezbytné míry zisku. Součástí ceny plnění jsou i služby či dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro

řádné plnění dle této smlouvy.

- 1.2. Celková cena plnění za služby nad rámec paušálních služeb podle bodu II. 3 za období od 1. 7. 2020 do 30. 6. 2022 je závislá na počtu objednaných podporových hodin nad rámec paušálu II. 2 a je nabídkovou cenou uchazeče vzešlou z výsledků výběrového řízení u veřejné zakázky „Podpora aplikací ÚMČ Prahy 1“ a představuje částku:

Cena podporové hodiny bez DPH činí **1 250 Kč**

Zákonné DPH činí **262,50 Kč**

Celková cena podporové hodiny včetně DPH činí **1 512,50 Kč**

Celková cena bez DPH činí nejvýše **1 800 000 Kč** za období trvání smlouvy

Zákonné DPH činí **378 000 Kč**

Celková cena včetně DPH činí nejvýše **2 178 000 Kč** za období trvání smlouvy

2. Cena služby dle čl. III odst. 1.1 smlouvy je splatná pravidelným měsíčním paušálem ve výši **107 000 Kč** (*slovy: jedno sto sedm tisíc korun českých*) bez DPH za každý ukončený kalendářní měsíc poskytovaných služeb na základě zadavatelem odsouhlaseného a podepsaného soupisu poskytnutých služeb a jejich dostupnosti (tzv. Akceptační protokol), který obsahuje zhodnocení kvalitativních parametrů poskytnuté služby za uplynulý měsíc. Akceptační protokol bude podepsán oprávněnými osobami dle čl. VII odst. 6 této smlouvy, vždy nejpozději do 10. dne následující kalendářního měsíce. Akceptační protokol bude rovněž přílohou daňového dokladu.
3. Cena služby dle čl. III odst. 1.2 smlouvy je splatná za každý ukončený kalendářní měsíc poskytovaných služeb na základě zadavatelem odsouhlaseného a podepsaného soupisu poskytnutých služeb a jejich dostupnosti (tzv. Akceptační protokol), který obsahuje zhodnocení kvalitativních parametrů poskytnuté služby za uplynulý měsíc. Akceptační protokol bude podepsán oprávněnými osobami dle čl. VII odst. 6 této smlouvy, vždy nejpozději do 10. dne následující kalendářního měsíce. Akceptační protokol bude rovněž přílohou daňového dokladu.
4. Zadavatel neposkytuje dle této smlouvy zálohy.
5. Oprávněně vystavený daňový doklad musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále musí obsahovat i tyto údaje:
- ↘ pořadové číslo faktury, datum vystavení a datum splatnosti faktury, datum uskutečnění zdanitelného plnění;
  - ↘ identifikaci poskytovatele podle Obchodního rejstříku, pakliže je v něm zapsán;
  - ↘ označení banky a čísla účtu poskytovatele dle této smlouvy;
  - ↘ celkovou fakturovanou částku bez DPH, vyčíslení sazby a výše DPH a celkovou cenu vč. DPH;
  - ↘ evidenční údaje akce („název veřejné zakázky malého rozsahu“);
  - ↘ vlastnoruční podpis vystavitele, včetně kontaktního telefonního čísla;
  - ↘ Akceptační protokol.
6. Délka splatnosti daňových dokladů (faktur) je 30 dnů od jejich doručení zadavateli.

7. V případě, že faktura nebude obsahovat potřebné náležitosti uvedené v předešlém odstavci, nebo bude obsahovat chybné či neúplné údaje (vč. chybně účtované ceny) či nebude připojen oboustranně podepsaný Akceptační protokol se zhodnocením kvalitativních parametrů za uplynulý kalendářní měsíc, je zadavatel oprávněn ji vrátit poskytovateli k opravě či doplnění s uvedením důvodu vrácení. Vrácení faktury musí být provedeno do data její splatnosti. Po vrácení faktury (nové či opravené) počíná běžet nová lhůta splatnosti uvedená v čl. III odst. 6 této smlouvy.
8. Zadavatel je oprávněn pozastavit či jednostranně započíst proti pohledávkám poskytovatele kteroukoli z plateb z důvodu (1) škody způsobené zadavatelem, (2) opakovaného neplnění ze strany poskytovatele (mimo mechanismy dle SLA a slevy z paušálu dle následujícího odstavce), (3) v případě existence jakýchkoliv oprávněných finančních či jiných nároků zadavatele vůči poskytovateli, nebo (4) uplatnění smluvních pokut. V případě, že taková pohledávka neexistuje, bude faktura uhrazena v souladu a ve výši dle předchozích odstavců tohoto článku. Poskytovatel není oprávněn započíst žádnou svou pohledávku proti pohledávce zadavatele z této smlouvy.
9. V případě, že zadavatel uplatní slevu za neplnění kvalitativních parametrů poskytovaných služeb stanovenou dle čl. XIII odst. 15 smlouvy, bude sleva uvedena v Akceptačním protokolu a v případě uplatnění slevy bude poskytovatel fakturovat cenu dle předchozího článku poníženou o stanovenou slevu.
10. Smluvní strany se dohodly, že stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem nebo daňový doklad poskytovatele bude obsahovat číslo bankovního účtu, na který má být plněno, aniž by bylo uvedeno ve veřejném registru spolehlivých účtů, je zadavatel oprávněn z finančního plnění uhradit daň z přidané hodnoty přímo místně a věcně příslušnému správci daně poskytovatele.
11. Fakturovaná částka se považuje uhrazenou okamžikem jejího odepsání z účtu zadavatele.

#### IV.

##### Doba plnění

1. Zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy je staveno dnem 1. 7. 2020 s tím, že služby budou poskytovány od samého počátku doby plnění bez existence tzv. přechodného období.
2. Doba poskytování plnění dle smlouvy vzešlé z výběrového řízení je do 30. 6. 2022

#### V.

##### Způsob poskytování plnění služby, povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen poskytnout zadavateli plnění definované v čl. II. této smlouvy za podmínek sjednaných v této smlouvě, na svou odpovědnost a po sjednanou dobu.
2. Poskytovatel se zavazuje, že bude při poskytování plnění postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy zadavatele. Poskytovatel se dále zavazuje dodržovat obecně závazné předpisy, technické normy a ustanovení této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen vykonávat své povinnosti podle podmínek této Smlouvy v souladu s legislativním rámcem této Smlouvy a interními předpisy zadavatele, se kterými bude poskytovatel seznámen. O seznámení musí být učiněn písemný zápis. Legislativní rámec tvoří:
  - ↳ splnění požadavků legislativy ČR, vztahující se k předmětu plnění této Smlouvy,
  - ↳ splnění metodik vydávaných pro územní samosprávné celky (vydávají centrální a jimi pověřené orgány a Magistrátu hl. města Prahy (MHMP)), se kterými bude poskytovatel seznámen,

- ↳ splnění metodik zadavatele, se kterými bude poskytovatel seznámen.
4. Poskytovatel je povinen po celou dobu platnosti smlouvy zajistit pro zadavatele dostupnost služeb, a to v souladu s přílohou D01 Technická specifikace předmětu veřejné zakázky.
  5. Poskytovatel má povinnost zadavateli nabízet řešení, která umožní zajistit bezporuchový běh celého spravovaného a podporovaného SW.
  6. Poskytovatel je povinen informovat zadavatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu smlouvy. Poskytovatel je však povinen bez zbytečného odkladu písemně upozornit zadavatele na nevhodnou povahu věci, kterou mu zadavatel k provedení plnění předal, nebo příkazu (pokynu), který mu zadavatel dal. To neplatí, nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.
  7. Poskytovatel je povinen užívat pro komunikaci, evidenci a řešení požadavků vyplývajících z předmětu plnění smlouvy Hepl Desk Zadavatele.
  8. Poskytovatel je povinen v aktuálním stavu udržovat potřebnou dokumentaci spojenou s plněním podle této smlouvy. Poskytovatel je dále povinen poskytovat zadavateli informace a dokumenty tak, jak je specifikováno v jednotlivých SLA, a další operativní informace, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy.
  9. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování služby zajistit bezpečnost informací Objednavatele, s kterými přichází do styku a/nebo se seznámí při poskytování služby. Minimální požadavky Objednavatele na úroveň bezpečnosti informací ze strany Poskytovatele jsou stanoveny v příloze č. D02 této smlouvy – v Etalonu minimální bezpečnosti pro smluvní partnery.
  10. Poskytovatel je povinen v rámci plnění předmětu smlouvy vytvořit a dodat dokumentaci vztahující se k předmětu smlouvy. Dokumentací se rozumí příslušná projektová, provozní dokumentace související s předmětem smlouvy.  

Rozsah a obsah dodávané dokumentace dle předchozího odstavce musí být v souladu s platnými zákony ČR, zejména §§ 10 a 11 zákona č. 365/2000 Sb. Dokumentace musí dokumentovat aktuální stav předmětu smlouvy. Dokumentace bude předána ve formátu PDF.
  11. Poskytovatel se zavazuje provádět plnění předmětu této Smlouvy tak, aby nebyla ohrožena realizace těch činností zadavatele, pro jejichž podporu je předmět této Smlouvy určen.
  12. Veškeré odborné práce musí vykonávat pracovníci poskytovatele mající příslušnou kvalifikaci. Doklad o příslušné kvalifikaci pracovníků je poskytovatel na požádání zadavatele povinen doložit. Poskytovatel odpovídá za to, že bude mít pro své zaměstnance poskytující plnění veškerá potřebná školení a platná kvalifikační potvrzení.
  13. Použije-li poskytovatel k plnění podle této smlouvy subdodavatele, musí si vyžádat písemný souhlas zadavatele, jenž tento souhlas bezdůvodně neodmítne. Za plnění subdodavatelů odpovídá poskytovatel tak, jakoby plnil sám.
  14. Zadavatel je povinen předat a bude předávat poskytovateli všechny potřebné informace a údaje, které má zadavatel a které jsou nutné, aby poskytovatel mohl vykonávat služby podle této Smlouvy. Zároveň se zavazuje zodpovídat dotazy poskytovatele ve vztahu k plnění podle této Smlouvy, a to do 2 dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
  15. Zadavatel se zavazuje umožnit přístup pracovníkům poskytovatele do objektů zadavatele a k systémům v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této smlouvy a dle potřeby Poskytovatele umožnit vzdálený přístup ke spravovanému SW.

16. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle této Smlouvy při pobytu na pracovištích zadavatele dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice zadavatele, dodržovali předpisy zadavatele upravující pohyb na pracovištích, pro požární bezpečnost, pro ochranu zdraví při práci a další předpisy, se kterými bude poskytovatel seznámen, přičemž poskytovatel zajistí, že o takovém seznámení bude pořízen písemný zápis.
17. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu zadavatele, s výjimkou příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. a 90/2012 Sb. týkajících se přeměny společnosti, postoupit svá práva a závazky vyplývající z této Smlouvy na třetí osoby, a to včetně postoupení pohledávky, dluhu, ručení, zástavy i jakéhokoli zajištění závazku.
18. Pokud budou Poskytovateli předány informace a údaje, které budou obsahovat osobní údaje, je Poskytovatel povinen dodržovat zásady a pravidla ochrany těchto osobních údajů v souvislosti s jejich zpracováním v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a se zákonem č. 110/2019 S., o zpracování osobních údajů.

## VI.

### Místo plnění

1. Místem plnění poskytovatele je sídlo zadavatele a všechna jeho pracoviště v Praze. Služby, u kterých je s ohledem na jejich charakter možné, mohou být poskytovány i distančním způsobem z pracoviště poskytovatele.
2. Pracoviště zadavatele jsou uvedena v Příloze D01- Technická specifikace.

## VII.

### Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují poskytnout druhé smluvní straně dohodnutou součinnost umožňující řádné plnění této smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění prováděcí smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří pracovních dnů po provedení takové změny.
3. V zájmu optimálního plnění této smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
4. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými legislativními předpisy.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
6. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni oprávněných osob a jejich zástupců. Zástupci oprávněných osob přitom oprávněnou osobu zastupují v rámci její působnosti. Za tím účelem se stanovují následující osoby:

Zadavatel	Jméno a příjmení	Kontaktní telefon	Kontakt - email
oprávněná osoba			
zástupce oprávněné osoby			
Poskytovatel			
oprávněná osoba			
zástupce oprávněné osoby			

7. Stanovením kontaktních osob a jejich zástupců není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím svých statutárních orgánů.
8. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami.
9. Dokumenty uvedené v předchozím odstavci se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
  - osobně oproti potvrzení o převzetí,
  - doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, nebo v případě, že adresát nebyl zastížen dnem doručení zpět odesílateli a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítí,
  - Faxem, prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání nebo potvrzení o doručení.
10. V případě doručování dokumentů v elektronické formě smluvní strany zavazují používat formát „.doc(x)“, nebo „.pdf“. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty, prostřednictvím datové schránky nebo na dohodnutém datovém médiu.
11. Dokumenty se doručují na adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.
12. Další požadavky na součinnost mohou písemně dohodnout oprávněné osoby smluvních stran

#### VIII.

##### Autorská a vlastnická práva

1. Poskytovatel prohlašuje, že předmět Smlouvy ani jeho části, které jsou/mohou být autorským dílem poskytovatele, nemají žádné právní vady, že nejsou zatíženy právy třetích osob, a že poskytovatel je zcela oprávněn vykonávat veškerá majetková práva v celém rozsahu, s autorským dílem disponovat a uzavřít se zadavatelem smlouvu na celý rozsah předmětu plnění dle Smlouvy.
2. K výstupům poskytovatele, které budou podléhat ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, získává zadavatel licenci, teritoriálně omezenou územím České republiky, bez omezení množstevního rozsahu. Dnem úplného zaplacení ceny příslušného plnění se licence stává časově omezenou pouze dobou trvání majetkových



autorských práv. Cena licence je zahrnuta v ceně služeb. Při ukončení účinnosti dle této smlouvy budou tyto výstupy předány zadavateli pro jeho interní užití bez povinnosti platit jakékoliv poplatky, pokud zadavatel nebude požadovat jeho podporu (maintenance).

## IX.

### Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním této Smlouvy dozvěděly, a to v rozsahu sjednaném v tomto článku Smlouvy. Za důvěrné informace jsou považovány jednak veškeré informace bez ohledu na formu jejich zachycení, které nebyly označeny jako veřejné a které se týkají Smlouvy, předmětu Smlouvy v ní sjednaného (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, jakož i informace o cenách) či porušení zmíněné Smlouvy, dále (zejména, nikoliv však výlučně) obchodní tajemství, informace o činnosti příslušné smluvní strany, struktury, hospodářských výsledcích, know-how), nebo případné informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (osobní údaje, aj.), jednak informace, které byly jako důvěrné výslovně příslušnou smluvní stranou označeny; za důvěrné informace se však nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany jednou ze smluvních stran, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě, pokud je příslušná smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany některé ze smluvních stran (dále jen jako „Důvěrné informace“).
2. Poskytovatel je povinen Důvěrné informace ochránit proti úniku či neoprávněnému užití. Důvěrné informace mohou být Poskytovatelem využívány výlučně pro přípravu a poskytování předmětu smlouvy dle Smlouvy, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazuje se, že přijme odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací.
3. Poskytovatel se zavazuje, že Důvěrné informace, které v souvislosti s poskytováním předmětu Smlouvy nebo při přípravě poskytování předmětu Smlouvy Poskytovateli poskytne Zadavatel, nebude bez písemného souhlasu Zadavatele žádným způsobem rozmnožovat (kromě potřebných kopií pro poskytnutí předmětu Smlouvy) a kdykoliv je na požádání vrátí Zadavateli, včetně všech případně vzniklých kopií a nosičů Důvěrných informací, nebo je na základě požadavku této smluvní strany zničí, včetně všech případně vzniklých kopií a nosičů Důvěrných informací.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bez písemného souhlasu Zadavatele neposkytne Důvěrné informace v žádné formě třetím osobám. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho případný subdodavatel bude zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích. Poruší-li subdodavatel Poskytovatele povinnost mlčenlivosti ve vztahu k Důvěrným informacím, považuje se to za porušení povinnosti mlčenlivosti Poskytovatele.
5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Poskytovatel, jeho zaměstnanec, spolupracující osoba, zástupce nebo další osoba v obdobném postavení povinen Důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
6. Poskytovatel je povinen uvědomit Zadavatele o porušení povinnosti mlčenlivosti nebo ochrany Důvěrných informací podle Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, co se o takovém porušení dozví.
7. Povinnost mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací podle Smlouvy trvá po dobu účinnosti Smlouvy a dále 3 (slovy: tři) roky po jejím ukončení.

8. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Zadavatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen, že žádné ustanovení této Smlouvy nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených ve Smlouvě, včetně jejích příloh a případných dodatků Smlouvy za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

#### X.

##### Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu poskytování svých služeb podle této smlouvy bude pojištěn pro případy škody vyplývající z výkonu svojí podnikatelské činnosti na částku předmětného pojištění alespoň 10.000.000 Kč s max. 10% spoluúčastí. Kopie pojistné smlouvy (či pojistný certifikát) je pak přílohou č. D03 této smlouvy. Poskytovatel je povinen být pojištěn i proti případným odcizením, ztrátám či poškození věcí zadavatele.

#### XI.

##### Odpovědnost za způsobenou škodu, záruka za jakost plnění, vady plnění

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím subdodavatele. Poskytovateli se zavazuje uhradit zadavateli či orgánu veřejné moci veškeré finanční částky, které budou poskytovateli ve správním, soudním či jiném obdobném řízení uloženy jako pokuty či jiné majetkoprávní sankce za poskytovatelem způsobené porušení právních povinností.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Poskytovatel přebírá závazek a odpovědnost za jím způsobené vady předmětu smlouvy, jež bude mít v době jeho předání zadavateli a dále za vady, které se na předmětu Smlouvy vyskytnou v průběhu záruční doby. Poskytovatel v souvislosti s odpovědností za vady plnění poskytuje zadavateli záruku, která skončí uplynutím 24 (slovy: dvacet čtyři) měsíců od zahájení plnění, na to, že předmět Smlouvy bude mít vlastnosti stanovené Smlouvou, bude plně funkční a způsobilé pro použití ke smlouvenému účelu, bude odpovídat sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům uvedeným ve Smlouvě a bude bez jakýchkoliv nedodělků či vad. Záruka se vztahuje na všechny části plnění, včetně jeho příslušenství a pokrývá všechny součásti plnění předmětu Smlouvy, včetně produktů či činností třetích stran, které byly využity při realizaci plnění dle Smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dle Smlouvy v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou a jejími přílohami.
6. Jakékoliv vady plnění předmětu Smlouvy, které vzniknou v záruční době, je poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytovaného plnění dle Smlouvy a to způsobem ve Smlouvě uvedeným, zejména v souladu se SLA parametry obsaženými v příloze D01 Smlouvy.
7. V případě výskytu incidentu je poskytovatel povinen zahájit jeho řešení a incident vyřešit ve lhůtách stanovených v příloze D01 této smlouvy Úvodem je poskytovatel povinen potvrdit

příjem hlášení incidentu Zadavateli notifikací e-mailem, ve kterém validuje navrženou závažnost incidentu (kritický nebo ostatní) a dle povahy incidentu oznámí jak bude řešit nebo navrhne způsob jeho řešení (např. také předání k řešení třetím stranám) Předá li však poskytovatel vyřešení incidentu třetí straně, musí současně společně s písemným předáním (přeposláním) zadavateli prokázat, že se jedná o incident, mající povahu mimo předmět plnění této smlouvy.

8. V případě sporu o tom zda nahlášený incident je svojí povahou kritický či ostatní je rozhodující stanovisko oprávněné osoby zadavatele uvedené v čl. VII. Odst. 6 této smlouvy, která buď povahu incidentu a způsob jeho vyřešení akceptuje nebo navrhne jeho změnu.

## XII.

### Zánik smlouvy

1. Tato smlouva primárně zaniká uplynutím doby, na kterou je uzavřena. Před uvedeným datem smluvní strany dále mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou obou smluvních stran. Konečně, tato smlouva může zaniknout i jednostrannou výpovědí či odstoupením od smlouvy.
2. Zadavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy:
  - ↘ v případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující;
  - ↘ v případě podstatného porušení této smlouvy poskytovatelem, zejména v případě kdy poskytovatel využil k plnění předmětu této smlouvy subdodavatele v rozporu s nabídkou poskytovatele v rámci výběrového řízení nebo bez předchozího souhlasu zadavatele,
3. Zadavatel je také oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, kdy vyjde najevo, že poskytovatel uvedl v rámci výběrového řízení nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr poskytovatele pro uzavření této smlouvy.
4. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy dále odstoupit za podmínek stanovených občanským zákoníkem nebo jinými právními předpisy.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným oznámením o odstoupení od této smlouvy druhé straně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení druhé straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno do 10 dnů od jeho odeslání v poštovní zásilce s dodejkou, resp. do 10 dnů od jeho odeslání prostřednictvím informačního systému datových schránek.
6. Zadavatel je oprávněn smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s 3 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.
7. Strany se dohodly, že po ukončení smlouvy trvají a zůstávají v platnosti ujednání stran týkající se odpovědnosti za vady, záruk za jakost a záruční lhůty, smluvních pokut, náhrady škody a cenová ujednání obsažená v této smlouvě.

## XIII.

### Sankce, nárok na slevu při nedodržení SLA služby

1. Pro případ že poskytovatel nezačíná plnění dle této smlouvy řádně, ve sjednaném rozsahu a v termínu dle čl. IV odst. 1 smlouvy, zavazuje se zadavateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení.

2. Nebude-li poskytovatel udržovat v aktuálním stavu potřebnou dokumentaci spojenou s plněním podle této smlouvy, nebo nebude-li poskytovat zadavateli informace a dokumenty tak, jak je specifikováno v jednotlivých přílohách smlouvy, a další operativní informace, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy, je povinen zadavateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000,--Kč za každé porušení a den prodlení.
3. Neposkytne-li poskytovatel zadavateli nezbytnou součinnost při realizaci úprav daných platnou legislativou a legislativními změnami či při realizaci nařízení centrálních úřadů a Magistrátu hlavního města Prahy, zavazuje se zadavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,--Kč za každý den prodlení.
4. Pro případ, že poskytovatel nezačne řešit nahlášený incident ve stanové lhůtě (resp. Zadavatel ve stanovené lhůtě neobdrží notifikační email o zahájení řešení), zavazuje se zadavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,--Kč za každou hodinu prodlení.
5. Pro případ, že poskytovatel ve stanovených lhůtách od nahlášení incidentu nevyřeší nahlášený incident, zavazuje se zadavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,--Kč za každou hodinu prodlení v případě kritického incidentu, resp. 500,--Kč za každou hodinu prodlení v případě ostatních incidentů.
6. Poruší-li poskytovatel kteroukoli povinnost míčelnivosti uvedenou čl. IX. odst. 1 až čl. IX. odst. 4 smlouvy, zavazuje se zadavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,--Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti
7. V případě neplnění závazků poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, u kterých není výše smluvní pokuty samostatně řešena v předchozích bodech, uhradí poskytovatel zadavateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ prodlení.
8. Uplatněné smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu škody, která zadavateli vznikla nedodržením ustanovení této smlouvy či platných zákonů ze strany poskytovatele.
9. Při prodlení zadavatele s úhradou jakékoli dlužné částky je poskytovatel oprávněn účtovat zadavateli úrok z prodlení v zákonné výši, stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
10. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od dne obdržení příslušného vyúčtování.
11. Pokud závazek provést plnění dle této smlouvy zanikne řádným ukončením plnění, nezaniká nárok na smluvní pokutu, která souvisí s dřívějším porušením povinností.
12. Při prodlení poskytovatele s úhradou sankce proti sjednanému termínu úhrady je zadavatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý, i započatý den prodlení.
13. Sankci (smluvní pokutu, úrok z prodlení) vyúčtuje oprávněná strana straně povinné písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno to ustanovení smlouvy, které k vyúčtování sankce opravňuje a způsob výpočtu celkové výše sankce.
14. Strana povinná se musí k vyúčtování sankce vyjádřit nejpozději do deseti dnů ode dne jeho obdržení, jinak se má za to, že s vyúčtováním souhlasí. Vyjádřením se v tomto případě rozumí písemné stanovisko strany povinné. Nesouhlasí-li strana povinná s vyúčtováním sankce, je povinna písemně ve sjednané lhůtě sdělit oprávněné důvody, pro které vyúčtování sankce neuznává.
15. Nebude-li poskytovatel splňovat SLA ve výši nad 95 %, vzniká zadavateli nárok na sankci vůči poskytovateli ve formě slevy z měsíčního paušálu. Poskytovatel je povinen tuto sankci sám vyčíslit v rámci Návrhu akceptačního protokolu. Zadavatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady této sankce, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce poskytovatele vůči zadavateli. Odstupňovaná výše sankcí, resp. slev v závislosti na dosažené úrovni dostupnosti služeb je uvedena v následující tabulce:

Dostupnost služeb v % v daném kalendářním měsíci (Míra nedodržení SLA)	Sankce jako sleva z měsíčního paušálu
95 % – 93 %	5 % z měsíčního paušálu
92,99 % – 92 %	6 % z měsíčního paušálu
91,99 % – 90 %	10 % z měsíčního paušálu
méně než 89,99 %	20 % z měsíčního paušálu

**XIV.****Kontrola**

1. Zadavatel je oprávněn zmocnit třetí osobu za účelem provádění průběžné kontroly plnění povinností poskytovatele, včetně kontroly systému řízení služeb poskytovatele formou zákaznického auditu. Poskytovatel je povinen poskytnout třetí osobě součinnost nezbytnou pro provádění kontroly.
2. Bude-li zadavatel provádět jakýkoliv audit, atestaci nebo certifikaci, je poskytovatel povinen poskytnout zadavateli potřebnou součinnost a dokumentaci. Odpovědnost za atestaci dle legislativy (např. ISVS a další) nese zadavatel. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost k atestaci a současně poskytovat služby v souladu s těmito parametry tak, aby zadavatel mohl atestaci úspěšně absolvovat.
3. Poskytovatel je povinen při kontrole poskytnout na vyžádání kontrolnímu orgánu daňovou evidenci v plném rozsahu. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

**XV.****Rozhodné právo, řešení sporů**

1. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy o dílo se řídí zákony České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení sporů vzniklých z této smlouvy operativně, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů. První smířčí jednání se musí uskutečnit do dvou pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
3. V případě, že spor nebude vyřešen konsensem podle předchozího odstavce, smluvní strany se dohodly řešit spor před soudem. Soudem příslušným pro všechny spory vzniklé z této smlouvy mezi zadavatelem a poskytovatelem je obecný soud zadavatele, v případě právního nástupce zadavatele nebo osoby, na niž byla převedena práva a povinnosti zadavatele ze smlouvy obecný soud této osoby.

**XVI.****Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním údajů uvedených ve smlouvě v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech příloh a případných dodatků.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti v den podpisu této Smlouvy a účinnosti dnem uveřejnění v

registru smluv Ministerstva vnitra ČR, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), včetně důsledků porušení této povinnosti. Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv MV ČR náleží městské části Praha 1.

4. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené zadavatelem, která je veřejně přístupná a obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu i v případné evidenci smluv zadavatele.
5. Veškeré změny či doplnění této Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž zadavatel obdrží jedno vyhotovení a poskytovatel také jedno vyhotovení.
7. Tímto se osvědčuje v souladu s ustanovením § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění, že návrh na uzavření této smlouvy byl projednán a schválen Radou městské části Praha 1 dne 23. 6. 2020 usnesením č. UR20\_0712.

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Číslo	Příloha
D01	Technická specifikace předmětu veřejné zakázky
D02	Etalon minimální bezpečnosti pro smluvní partnery
D03	Pojistná smlouva či pojistný certifikát

**Příloha D01 – Technická specifikace předmětu veřejné zakázky**

**A. ÚVOD**

**Specifikace služeb paušálních dle II. 2**

**I. Provoz, správa a podpora portálu Intranet IBM WebSphere Portal**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**II. Provoz, správa a podpora portálu Extranetu - systém Alfresco**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**III. Provoz, správa a podpora prostředí Moodle a HR modulu**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**IV. Provoz, správa a podpora aplikace Hlášení poruch a závad (HPZ)**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**V. Provoz, správa a podpora aplikace Interní fotodokumentace – systém Alfresco**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**VI. Provoz, správa a podpora pošta – Lotus Domino Notes**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**VII. Správa a podpora aktivních LDN aplikací**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**VIII. Správa a podpora Portálového rozcestníku**

Viz. Příloha č. 3 ZD vložena za touto přílohou

**Specifikace volitelných služeb nad rámec služeb paušálních podle II. 3**

**B. Provozní hodiny Zadavatele**

Provozní hodiny jsou pro potřeby této veřejné zakázky základem pro výpočet dostupnosti jednotlivých SLA parametrů uvedených v této příloze.

Tabulka 2: Provozní hodiny Zadavatele

Pondělí	8:00 - 18:00 hod.
Úterý	8:00 - 16:00 hod.
Středa	8:00 - 18:00 hod.
Čtvrtek	8:00 - 16:00 hod.
Pátek	8:00 - 14:00 hod.

### C. Seznam pracovišť Zadavatele:

1. Jungmannova 7, Praha 1
2. V jámě 12, Praha 1
3. Jungmannova 3, Praha 1
4. Karolíny Světlé 7, Praha 1
5. Navrátilova 9, Praha 1
6. Staroměstské Nám. 1, Praha 1
7. Vodičkova 18, Praha 1 - hlavní budova
8. Vodičkova 32, Praha 1
9. Vodičkova 9, Praha 1
10. Štěpánská 24, Praha 1

### D. Specifikace SLA parametrů

#### 1. Dostupnost služby

Dostupnost služby ( $DS_{xx(\%)}$ ) je vypočítána následujícího vzorce:

Dostupnost v % =  $((\text{Plná provozní doba} - \text{Doba nedostupnosti}) / \text{Plná provozní doba}) * 100$

Podmínky poskytování služeb z pohledu řízení jakosti poskytovaných služeb:

- Doba reakce od nahlášení incidentu nesmí překročit 1 hod.
- Poskytovatel služby potvrdí příjem hlášení incidentu Zadavateli notifikací e-mailem, ve kterém validuje navrženou závažnost incidentu (kritický nebo ostatní) a dle povahy incidentu oznámí, jak bude incident řešit nebo navrhně způsob jeho řešení (např. také předání k řešení třetím stranám).
- Vyhodnocování dostupnosti každé poskytované služby (podle popisu) se bude provádět měsíčně, vždy do stanoveného termínu měsíce následujícího za měsíc právě uplynulý.
- Poskytovatel služby je povinen do pěti pracovních dnů po ukončení kalendářního měsíce předávat Zadavateli detailní report pro každou poskytovanou službu a každý v jejím rámci nahlášený incident, obsahující relevantní údaje pro výpočet dostupnosti služby; relevantními údaji se rozumí zejména údaje uvedené v algoritmu výpočtu dostupnosti popsaném v tomto dokumentu.

Doba nedostupnosti (DN) se měří jako časový interval:

- od okamžiku prokazatelného nahlášení ( $T_{nah1}$ ), a to u oprávněných požadavků na řešení závad
- do okamžiku obnovení dostupnosti alespoň náhradním způsobem ( $T_{obn}$ ) a prokazatelného předání této informace zadavateli (e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem).



Plánované doby odstávky (DO) předem dohodnuté se zadavatelem se do doby nedostupnosti nezapočítávají. Plánovaná odstávka je též doba vytváření datových záloh.

Do doby nedostupnosti se rovněž nezapočítává doba, kdy je systém nedostupný z důvodu nedodržení podmínek na straně zadavatele (DNES) (např. přerušený přívod elektrického proudu, odmítnutí přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízením, zamezení nebo omezení vzdálené správy zařízení, nefunkčnost LAN, sítě nebo internetové konektivity), nebo v důsledku vlivů mimo působnost poskytovatele (objektivní vlivy nebo důsledky činnosti zadavatele či třetích stran).

Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba do obdržení odpovědi na upřesňující dotaz v případě, kdy incident není popsán dostatečně přesně a poskytovatel vnesl upřesňující dotaz a také doba, kdy poskytovatel čeká na součinnost zadavatele (DSOUČ).

Při výpočtu doby nedostupnosti bude zohledněn počet uživatelů nedostupností služby dotčených, a to následujícím způsobem: hodnota nedostupnosti služby dle pravidel uvedených výše bude násobena poměrem uživatelů dotčených nedostupností služby (PU DOT) k celkovému počtu uživatelů příslušné SLA (PU CELKEM).

Celkový vzorec pro výpočet nedostupnosti:

$$DN = ( ( (Tobn_1 - Tnah1_1) - DO_1 - DNES_1 - DSOUČ_1 ) \times \frac{PU DOT_1}{PU CELKEM_1} ) + \dots$$

$$+ ( ( (Tobn_n - Tnah1_n) - DO_n - DNES_n - DSOUČ_n ) \times \frac{PU DOT_n}{PU CELKEM_n} )$$

kde  $n$  je počet incidentů, při kterých nebyla služba dostupná

Sleva za nedodržení SLA při dosažené celkové dostupnosti 95% a nižší bude řešena slevou z měsíčního paušálu. Odstupňovaná výše slev v závislosti na dosažené úrovni celkové dostupnosti služeb je uvedena v následující tabulce:

Tabulka 3: Slevy z měsíčního paušálu na základě nedodržení celkové dostupnosti

Celková dostupnost služeb v % (Míra nedodržení SLA)	Sleva z měsíčního paušálu
94,99 % – 93 %	5 % z měsíčního paušálu
92,99 % – 92 %	6 % z měsíčního paušálu
91,99 % – 90 %	10 % z měsíčního paušálu
méně než 89,99 %	20 % z měsíčního paušálu

## 2. Doba řešení incidentu (závady) <sup>1)</sup>

Max. doba řešení incidentu (závady):

Specifikace incidentu:

### Kritický incident - do 4 hodin od nahlášení (v Helpdesku prioritá „kritická“)

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a současně zásadním způsobem ohrožuje

běžný provoz zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody

**Významný incident - do 6 hodin od nahlášení (v Helpdesku priorita „vysoká“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, není použitelná pro práci jednoho pracovníka

**Omezující incident – do 14 hodin od nahlášení (v Helpdesku priorita „střední“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, je plně funkční, ale vyžaduje nestandardní přístupy a postupy, které pracovníky obtěžují a omezují v jejich činnostech.

**Ostatní incidenty - do 24 hodin od nahlášení (v Helpdesku priorita „nízká“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, je plně funkční, nebrání práci uživatele, ale vyžaduje např. instalaci nové služby, apod.

<sup>1)</sup> Doba řešení incidentu = počítá se provozní doba Zadavatele

## Příloha č. 3 – Technická specifikace předmětu veřejné zakázky

### A. Úvod

Tato příloha popisuje základní specifikaci předmětu veřejné zakázky, kterými jsou služby správy ICT a jejich úrovně plnění, tzv. Service Level Agreement (SLA).

### B. Provozní hodiny Zadavatele

Provozní hodiny jsou pro potřeby této veřejné zakázky základem pro výpočet dostupnosti a doby řešení incidentů dle jednotlivých SLA parametrů uvedených v této příloze.

Tabulka 1: Provozní hodiny Zadavatele

Pondělí	8:00 - 18:00 hod.
Úterý	8:00 - 16:00 hod.
Středa	8:00 - 18:00 hod.
Čtvrtek	8:00 - 16:00 hod.
Pátek	8:00 - 14:00 hod.

### C. Seznam pracovišť Zadavatele:

1. Jungmannova 7, Praha 1
2. Nové Mlýny 3a, Praha 1
3. Palackého 5, Praha 1
4. V jámě 12, Praha 1
5. Žofín, Praha 1
6. Jungmannova 3, Praha 1
7. Karolíny Světlé 7, Praha 1
8. Navrátilova 9, Praha 1
9. Staroměstské nám. 1, Praha 1
10. Vodičkova 18, Praha 1 - hlavní budova
11. Vodičkova 32, Praha 1
12. Vodičkova 9, Praha 1
13. Štěpánská 24, Praha 1

### D. Specifikace SLA parametrů

#### 1. Dostupnost služby

Dostupnost služby ( $DS_{xx(\%)}$ ) je vypočítána dle následujícího vzorce:

$$\text{Dostupnost v \%} = ((\text{Plná provozní doba} - \text{Doba nedostupnosti}) / \text{Plná provozní doba}) * 100$$

Doba nedostupnosti (DN) se měří jako časový interval:

- od okamžiku prokazatelného nahlášení incidentu (TnahI) Poskytovateli (prostřednictvím Helpdesku Zadavatele)

- do okamžiku obnovení dostupnosti alespoň náhradním způsobem (Tobn) a prokazatelného předání této informace Zadavatelé (e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem).

Plánované doby odstávky (DO) předem dohodnuté se Zadavatelem se do doby nedostupnosti nezapočítávají. Plánovaná odstávka je též doba vytváření datových záloh.

Do doby nedostupnosti se rovněž nezapočítává doba, kdy je systém nedostupný z důvodu nedodržení podmínek na straně Zadavatele (DNES) (např. přerušovaný přívod elektrického proudu, odmítnutí přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízením, zamezení nebo omezení vzdálené správy

zařízení, nefunkčnost LAN, sítě nebo internetové konektivity), nebo v důsledku vlivů mimo působnost Poskytovatele (objektivní vlivy nebo důsledky činnosti Zadavatele či třetích stran).

Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba do obdržení odpovědi na upřesňující dotaz v případě, kdy incident není popsán dostatečně přesně a Poskytovatel vznesl upřesňující dotaz a také doba, kdy Poskytovatel čeká na součinnost Zadavatele (DSOUČ).

Při výpočtu doby nedostupnosti bude zohledněn počet uživatelů nedostupností služby dotčených, a to následujícím způsobem: hodnota nedostupnosti služby dle pravidel uvedených výše bude násobena poměrem uživatelů dotčených nedostupností služby (PU DOT) k celkovému počtu uživatelů příslušné SLA (PU CELKEM).

Celkový vzorec pro výpočet nedostupnosti:

$$DN = ( ( (Tobn_1 - Tnahl_1) - DO_1 - DNES_1 - DSOUČ_1 ) \times \frac{PU DOT_1}{PU CELKEM_1} ) + \dots$$

$$+ ( ( (Tobn_n - Tnahl_n) - DO_n - DNES_n - DSOUČ_n ) \times \frac{PU DOT_n}{PU CELKEM_n} )$$

kde  $n$  je počet incidentů, při kterých nebyla služba dostupná

Vypočtená celková doba nedostupnosti se vyjádří v procentech vzhledem k celkové provozní době v daném měsíci.

Sleva za nedodržení SLA při dosažené celkové dostupnosti pod 95% bude řešena slevou z měsíčního paušálu. Odstupňovaná výše slev v závislosti na dosažené úrovni celkové dostupnosti služeb je uvedena v následující tabulce:

Tabulka 2: Slevy z měsíčního paušálu na základě nedodržení celkové dostupnosti

Celková dostupnost služeb v % (míra nedodržení SLA)	Sleva z měsíčního paušálu
94,99 % – 93 %	5 % z měsíčního paušálu
92,99 % – 92 %	6 % z měsíčního paušálu
91,99 % – 90 %	10 % z měsíčního paušálu
méně než 89,99 %	20 % z měsíčního paušálu

Poznámka:

Provozní doba je časový interval shodný s úředními hodinami Zadavatele (viz tabulka 1: Úřední hodiny Zadavatele). Celkový počet uživatelů = 500

## 2. Řešení incidentu

Max. doba pro řešení incidentu a specifikace incidentu:

### **Kritický incident - do 4 hodin od nahlášení (v Helpdesku priorita „kritická“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a současně zásadním způsobem ohrožuje běžný provoz zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody

### **Významný incident - do 8 hodin od nahlášení (v Helpdesku priorita „vysoká“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, není použitelná pro práci jednoho pracovníka

### **Omezující incident – do 14 hodin od nahlášení (v Helpdesku prioritita „střední“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, je plně funkční, ale vyžaduje nestandardní přístupy a postupy, které pracovníky obtěžují a omezují v jejich činnostech.

### **Ostatní incidenty - do 24 hodin od nahlášení (v Helpdesku prioritita „nízká“)**

stav, kdy služba nebo systém zadavatele, ke kterým se poskytovaná služba vztahuje, je plně funkční, nebrání práci uživatele, ale není v souladu s dokumentovaným stavem nebo jeho částí.

Veškeré informace o incidentech budou Poskytovateli zaslány prostřednictvím Helpdesku Zadavatele. V případě kritické priority kontaktuje Zadavatel Poskytovatele také telefonicky.

Doba reakce od nahlášení incidentu nesmí překročit 60 minut. Poskytovatel služby potvrdí příjem hlášení incidentu Zadavateli notifikací v Helpdesku nebo e-mailem, čímž validuje navrženou závažnost incidentu a dle povahy incidentu popř. oznámí, jak bude incident řešit nebo navrhne způsob jeho řešení (např. také předání k řešení třetím stranám)

V okamžiku, kdy je incident předán přes HelpDesk třetí straně (tj. správci dané aplikace či zařízení), končí pro Poskytovatele doba, ze které jsou mu vyčíslovány slevy za případné nesplnění Maximální doby pro řešení incidentu.

Dojde-li při řešení incidentu k překročení parametru Maximální doba pro řešení incidentu, čas (zaokrouhlený nahoru na celé hodiny), o který byl parametr překročen, je zaznamenán. Poskytovateli je účtována pokuta za každou takto zaznamenanou hodinu prodlení, a to ve výši 1.000 Kč v případě kritického incidentu a ve výši 500 Kč v případě ostatních incidentů.

Poznámka: Maximální doby pro řešení incidentu = počítá se provozní doba Zadavatele (viz tabulka 1: Úřední hodiny Zadavatele).

Podmínky poskytování služeb z pohledu řízení jakosti poskytovaných služeb:

- Doba reakce od nahlášení incidentu nesmí překročit 1 hod.
- Poskytovatel služby potvrdí příjem hlášení incidentu Zadavateli notifikací e-mailem, ve kterém validuje navrženou závažnost incidentu (kritický nebo ostatní) a dle povahy incidentu oznámí, jak bude incident řešit nebo navrhne způsob jeho řešení (např. také předání k řešení třetím stranám).
- Jako podklad pro výpočet doby nedostupnosti a pro překročení Maximálních dob pro odstranění incidentu u jednotlivých služeb budou sloužit záznamy o incidentech, evidované v HelpDesku Zadavatele.
- Poskytovatel služby je povinen do pěti pracovních dnů po ukončení kalendářního měsíce předávat Zadavateli detailní report pro každou poskytovanou službu a každý v jejím rámci nahlášený incident, obsahující relevantní údaje pro výpočet dostupnosti služby; relevantními údaji se rozumí zejména údaje uvedené v algoritmu výpočtu dostupnosti popsáném v tomto dokumentu.

## **E. Požadavky na služby**

Požadavky na poskytnutí služby zahrnuté v paušální platbě zasláné prostřednictvím Helpdesku Zadavatele se dělí na požadavky drobného charakteru (do 2 hodin pracnosti) a požadavky ostatní.

Požadavky jsou vždy zadávány s prioritou nízkou. SLA se v případě požadavků nevyhodnocuje.

Pokud se jedná o požadavek drobného charakteru, řeší ho Poskytovatel stejně jako incident s nízkou prioritou, tj. Max. doba pro řešení je 24 hod. V případě ostatních požadavků Poskytovatel do 24 hodin reaguje a navrhne řešení. V obou případech se počítá provozní doba Zadavatele (viz tabulka 1: Úřední hodiny Zadavatele).

## F. Parametry jednotlivých služeb

### Obecné požadavky pro všechny služby I - IX

- a) Aktualizace dokumentace a vedení provozního deníku
- b) Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (min. 2x měsíčně) v sídle Zadavatele
- c) Plánované výpadky
- d) Činnosti zajišťující plynulý provoz aplikací a systémů
- e) Pravidelné profylaxe budou prováděny každý čtvrtek 16:00 – 19:00 dle předem stanoveného a Zadavatelem schváleného plánu.
- f) Kontrola logů, oprava chyb v aplikacích, řešení požadavků nahlášených na Helpdesk Zadavatele
- g) Update a upgrade aplikací, instalace bezpečnostních záplat
- h) Při aktualizacích a updatech brát v úvahu napojení na další aplikace a systémy

### I. Provoz, správa a podpora portálu Intranet IBM WebSphere Portal

#### Periodicita: 1x měsíčně

- kontrola logů serveru IBM WebSphere Portal,
- kontrola logů aplikačního serveru IBM WebSphere Application Server,
- kontrola logů webového serveru IBM IHS,
- kontrola logů Plugin for WebSphere Application server.

#### Periodicita: dle potřeby dodavatele pro zajištění řádného chodu služby

- správa a údržba aplikace portálu,
- oprava chyb aplikací v portálu provozovaných,
- Update IBM WebSphere Portalu

### II. Provoz, správa a podpora portálu Extranetu - systém Alfresco

#### Periodicita: 1x měsíčně

- kontrola logů serveru Alfresco,
- kontrola logů aplikačního serveru Alfresco Tomcat,
- kontrola logů webového serveru Apache HTTP,
- kontrola logů MarioDB,

#### Periodicita: dle potřeby zadavatele pro zajištění řádného chodu služby:

- správa a údržba aplikace portálu extranetu,
- správa knihoven extranetu,

### III. Provoz, správa a podpora prostředí Moodle a HR modulu

#### Periodicita: dle potřeby dodavatele pro zajištění řádného chodu služby:

- E-learning, HR modul (fms.praha1.cz) - správa OS server,
- kontrola stavu aplikačního serveru Apache,
- kontrola aplikace Moodle a její podpora,
- správa databáze Moodle a HR modulu,

#### **IV. Provoz, správa a podpora aplikace Svatby**

**Periodicita: dle potřeby dodavatele pro zajištění řádného chodu služby:**

- správa webové aplikace Svatby <https://svatby.praha1.cz/>
- řešení provozních problémů aplikace
- správa serverové části aplikace (docker)

#### **V. Provoz, správa a podpora aplikace Interní fotodokumentace – systém Alfresco**

**Periodicita: dle potřeby zadavatele pro zajištění řádného chodu služby:**

- kontrola stavu webového serveru Apache HTTP,
- kontrola logů serveru Alfresco
- kontrola logů aplikačního serveru Alfresco Tomcat
- správa databáze MySQL ,

#### **VI. Provoz, správa a podpora webového portálu [www.praha1.cz](http://www.praha1.cz)**

**Periodicita: dle potřeby dodavatele pro zajištění řádného chodu služby:**

- správa běhového prostředí (Linux server + Docker)
- aktualizace WordPressu a pluginů

#### **VII. Provoz, správa a podpora pošta – HCL Domino/Notes**

Současnou infrastrukturu tvoří šest IBM Domino serverů v hlavní lokalitě úřadu „Vodičkova 681/18“. Mailový a aplikační cluster tvoří servery Lotes/OUPraha1 a Romeo/OUPraha1 ve verzi 10.0.1 FP3. Cluster pro webový přístup do emailových schránek tvoří servery Gondor/OUPraha1 a P1WSWEB02/OUPraha1, které jsou také ve verzi 10.0.1 FP3. Ostatní servery jsou samostatné a mají specifické funkce (HCL Traveler, HCL Sametime). Všechny ostatní servery jsou ve verzi 10.0.1, kromě Sametime, který je ve verzi 9.0.1 FP10 HF198. Mezi jednotlivými IBM Domino servery a IBM Notes klienty je zajištěna komunikace po portu 1352.

Operační systémy jsou Windows Server 2016 a CentOS 7. Uvedené servery jsou virtuální a prostředky se jim přidělují dle potřeby. Poštovní komunikace probíhá oběma směry přes appliance PineApp. Počet licencí pro HCL Notes klienty je 450.

**Činnosti zajišťující plynulý provoz HCL Domino/Notes, minimálně požadované služby (Periodicita: 1x měsíčně):**

- kontrola konektivity serverů Domino – vnitřní Síť, Internet
- konektivita mezi jednotlivými servery,
- kontrola politiky přístupu k serveru,
- kontrola běžících služeb,
- kontrola Zabezpečení,
- kontrola a nastavení spouštění program,
- kontrola konfigurace,
- kontrola platnosti/vypršení certifikátů,
- kontrola mailboxu na serveru,
- kontrola funkčnosti agentů,
- kontrola funkčnosti poštovních schránek.

**Periodicita: dle potřeby zadavatele pro zajištění řádného chodu služby:**

- podpora uživatelů HCL Notes klienta a řešení jejich požadavků,
- správa uživatelů – zakládání, mazání a změna účtů
- správa a údržba skupinových účtů
- řešení provozních chyb na serverech a klientských stanicích nahlášených na Helpdesk,
- update Domino a Traveler serveru na nejnovější verze včetně HCL Sametime a HCL IMSMO .

**VIII. Správa a podpora aktivních LDN aplikací**

**Činnosti zajišťující plynulý provoz aktivních LDN aplikací:**

- roční licence pro 30 uživatelů hotovostních pokladen, včetně správy a podpory
- rozšířená podpora na údržbu a rozvoj existujících notes aplikací pod licenčním klíčem 1640704004440 – viz tabulka č. 1,

**Tabulka 1: Seznam hlavních podporovaných LDN aplikací**

Adresář uživatelů
Automatický podpis pro poštovní šablonu
Centrální evidence pokladen
Došlá pošta
Dotazníky
Evidence aplikací a služeb
Evidence internet certifikátů
Evidence mobilních telefonů
Evidence obrazů
Evidence požadavků
Evidence skenovaných dokumentů
Evidence stížností, žádostí a peticí
Evidence SW licencí
Evidence výběrových řízení
Evidence závad
IT Technika - evidence
Nástupy a výstupy
Registrace plných mocí
RSS příspěvky
Souhlas s fotografií
Telefonní seznam
Vyúčtování telefonních služeb

**IX. AD HOC (práce nad rámec paušálních služeb popsanych v bodech I – VIII)**

- Programové úpravy v aplikacích a systémech
- Instalace a správa nových aplikací
- Všechny činnosti související s předmětem díla nad rámec paušálních služeb



**Příloha D02 – Etalon minimální bezpečnosti pro smluvní partnery**

**Příloha D03 – Pojistný certifikát dodavatele**



MARSH, s.r.o.  
Vinohradská 2828/151  
130 00 Praha 3

IČ: 45306541  
Tel: 221 418 111  
Fax: 221 418 150

## POJISTNÝ CERTIFIKÁT

č. 843/2020

Pojištěný subjekt: **YOUR SYSTEM, spol. s r.o.**  
Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4  
IČ: 00 17 49 39

Pojistitel: **Generali Česká pojišťovna, a.s.**

Pojistná smlouva č.: **899-18811-15**

Osvědčujeme tímto, že pojištěný subjekt uzavřel od 2.6.2014 prostřednictvím společnosti MARSH, s.r.o. pojistnou smlouvu výše uvedeného čísla, která kryje odpovědnost pojištěného za škodu v souladu s právními předpisy, která může nastat v souvislosti s činností pojištěného s tím, že pojištěný za škodu odpovídá a tato škoda je výsledkem jeho činností. Toto pojištění kryje odpovědnost za škody na věcech a škody vzniklé ze zranění osob nebo smrti. Územní rozsah je Česká republika, pojistné období od 2.6.2020 do 1.6.2021, pojistná částka **25.000.000,-Kč**, pro odpovědnost za věci užívané a převzaté je pojištěn limit ve výši **5.000.000,-Kč**.

Současně je pojištěna **profesní odpovědnost pro činnost Poskytování software**, a to na pojistnou částku **10.000.000,-Kč**.

Platnost tohoto certifikátu končí se zánikem pojistné smlouvy, nejpozději však 1.6.2021.

V Praze, dne 1. 6. 2021

**MARSH, s.r.o.**  
Vinohradská 2828/151  
130 00 Praha 3  
IČO: 45306541

  
Barbora Maršíková  
Client Management

  
Milan Jaroš  
Placement Specialist

Zápis do OR vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 7847, byl proveden dne 12.3.1992