Smlouva o poskytování služeb

uzavřená podle § 2079 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

**Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade**

státní příspěvková organizace nezapsaná v obchodním rejstříku

se sídlem: Dittrichova 1968/ 21, 128 01 Praha 2

zastoupena: **Ing. Radomilem Doležalem, MBA, generálním ředitelem**

IČ: 00001171, DIČ: CZ00001171

(dále jen ”**Objednatel**“)

a

**GEETIX s.r.o.**

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze odd. C, vložka č. 257353

se sídlem: Na poříčí 1060/39, 110 00 Praha

zastoupen: **Otto Drescherem, jednatelem společnosti**

IČ: 05038481, DIČ: CZ05038481

(dále jen ”**Poskytovatel**”)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplného konsensu o všech níže uvedených ustanoveních tuto

**smlouvu o provozu a rozvoji portálu BusinessInfo.cz**

(dále jen „**Smlouva**“)

1. **Úvodní ustanovení**

**TATO SMLOUVA JE UZAVÍRÁNA NA ZÁKLADĚ VÝSLEDKU OTEVŘENÉHO NADLIMITNÍHO ŘÍZENÍ S NÁZVEM „PROVOZ A ROZVOJ PORTÁLU BUSINESSINFO.CZ“. VEŠKERÉ PODMÍNKY V TÉTO SMLOUVĚ UVEDENÉ MUSEJÍ BÝT VYKLÁDÁNY V SOULADU SE ZADÁVACÍMI PODMÍNKAMI K VÝŠE UVEDENÉ VEŘEJNÉ ZAKÁZCE.**

1. **Účel smlouvy**
	1. Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tj. vymezení podmínek pro poskytování služeb Poskytovatelem, a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.
	2. Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Technické specifikace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
		1. v případě jakékoliv pochybnosti ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený v Zadávací dokumentaci;
		2. v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
		3. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
2. **Předmět Smlouvy**
	1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb (dále jen „**Služby**“), které budou poskytovány v souladu s:
		1. požadavky Objednatele na plnění uvedenými v **Příloze č. 1** (dále jen „**Specifikace a harmonogram plnění**“).
	2. Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Služeb realizovat pro Objednatele všechna plnění obsažena ve Specifikaci a harmonogramu plnění.
	3. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb, a to v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě.
	4. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, a to vždy po akceptaci Služeb, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
	5. Všechny požadované Služby, včetně komunikace a výsledných doporučení a výstupních zpráv budou vedeny výhradně v českém jazyce.
	6. Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost za předpokladu, že si Poskytovatel tuto součinnost výslovně vyžádal a s ohledem na předmět plnění této Smlouvy lze její poskytnutí po Objednateli spravedlivě požadovat. Objednatel zejména není povinen poskytnout Poskytovateli požadovanou součinnost v rozsahu, v jakém si Poskytovatel může zajistit obdobné plnění, jako je předmět požadované součinnosti, jinými způsoby než prostřednictvím součinnosti Objednatele, nebo pokud je předmět požadované součinnosti součástí předmětu plnění této Smlouvy.
	7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Plnění poskytoval sám.
3. **Termíny a místo plnění**
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, tj. 48 měsíců od její účinnosti, přičemž Poskytovatel se zavazuje řádně dokončit poskytování Služeb dle této smlouvy dle harmonogramu uvedeného v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
	2. Místem poskytování plnění je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území ČR určená Objednatelem.
	3. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také ve svých vlastních prostorách a výstupy Služeb zasílat Objednateli některou z forem elektronické komunikace nebo předávat na datovém médiu.
4. **Způsob a rozsah poskytování Služeb**
	1. Poskytovatel je povinen poskytovat své plnění podle této Smlouvy řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy s náležitou odbornou péčí, podle pokynů Objednatele a aplikovat při poskytování plnění podle této Smlouvy procesy „*best practice*“.
	2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby pouze prostřednictvím osob uvedených v seznamu osob podílejících se na poskytování Služeb, který je samostatnou **Přílohou č. 4**, kterými v rámci veřejné zakázky na základě které byla uzavřena tato Smlouva, prokazoval splnění kvalifikace (dále jen „člen realizačního týmu“).
	3. V případě, že je práce člena realizačního týmu nedostatečná nebo neuspokojivá, je Objednatel oprávněn požadovat jeho nahrazení a Poskytovatel je povinen nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy tuto změnu člena realizačního týmu na svůj náklad a nebezpečí zajistit a provést, avšak až po písemném odsouhlasení Objednatelem. Jedná se zejména o případy, kdy kvalita poskytování Služeb neodpovídá požadavkům této Smlouvy, např. nebyly-li poskytnuty řádně a/nebo včas, nejsou plněny pokyny Objednatele, nebo je dán jiný závažný důvod pro změnu člena realizačního týmu. Pokud se jedná o takového člena realizačního týmu kterým Poskytovatel v zadávacím řízení na základě kterého byla uzavřena tato smlouva prokazoval kvalifikaci, musí mít nový člen realizačního týmu stejnou nebo vyšší úroveň kvalifikace než nahrazovaný člen týmu. Zároveň je Poskytovatel povinen aktualizovat seznam osob podílejících se na poskytování Služeb který je samostatnou **Přílohou č. 4** této Smlouvy.
	4. V případě, že Poskytovatel zjistí, že člen realizačního týmu v průběhu poskytování Služeb pozbyl požadovanou kvalifikaci uvedenou v zadávací dokumentaci, nebude se tento člen dále podílet na poskytování Služeb. Poskytovatel je povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli a zároveň navrhnout nového člena realizačního týmu za podmínek v předchozím odstavci.
	5. Požadavky na způsob a rozsah poskytování Služeb jsou podrobně definovány v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
5. **Akceptace**
	1. Poskytované Služby a způsob jejich Akceptace je popsán v **Příloze č. 5** této smlouvy.
	2. Akceptace Služeb, jejichž výsledkem nejsou dokumenty ani dílo, probíhá písemným schválením měsíčního výkazu poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy (dále jen „**Výkaz plnění**“), Objednatelem.
	3. Výkaz plnění předloží Poskytovatel Objednateli ke schválení nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. Objednatel ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů ode dne předložení Výkazu plnění ke schválení tento Výkaz plnění schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Výkazu plnění, zejména tehdy, pokud Výkaz plnění neodpovídá skutečně poskytnutým Službám v daném měsíci. Poskytovatel na základě výhrad Objednatele předloží opravený Výkaz plnění do pěti (5) pracovních dnů ode dne obdržení výhrad Objednatele. Schvalování opraveného Výkazu plnění se řídí tímto ustanovením. Tento postup lze použít i opakovaně.
	4. **Akceptace dokumentů**
		1. Dokumenty, které jsou výstupem Služeb podle této Smlouvy, vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v odst. 6.4 Smlouvy.
		2. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
		3. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 6.4.3 i opakovaně.
		4. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
	5. **Akceptace díla**
		1. Díla která jsou výsledkem Služeb podle této Smlouvy (zejména Rozvoj), zhotovená včas a řádně dle požadavků Objednatele a předaná Objednateli, budou Objednatelem schválena a akceptována v souladu s akceptační procedurou definovanou v odst. 6.5 Smlouvy.
		2. Účelem akceptace díla je ověření zda dílo splňuje závazné požadavky Objednatele dle této Smlouvy. Akceptace díla bude provedena pomocí akceptačních testů navržených Poskytovatelem a schválených Objednatelem. Akceptační testy budou realizovány v podobě automatizovaných testů pro regresní testování v rámci dalšího rozvoje.
		3. Poskytovatel se zavazuje konzultovat s Objednatelem návrh akceptačních testů a předložit mu je ve stavu způsobilém ke schválení včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
		4. Poskytovatel je povinen přizvat Objednatele k provedení akceptačních testů alespoň 3 pracovní dny před zamýšleným dnem jejich uskutečnění. V případě, že dílo na základě akceptačních testů vykazuje vady nebo nedodělky mající za následek vadnou nebo neúplnou Službu, nebo nesplnění některé z požadovaných funkcí či vlastností díla, či jsou tyto funkce nebo vlastnosti omezeny v rozsahu který brání Objednateli dílo řádně užívat, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy k odstranění vad, nedodělků, nebo nefunkčností, a v téže lhůtě za přítomnosti zástupce Objednatele akceptační testy zopakovat. Pokud zjištěné vady, nedodělky, nefunkčnosti, přetrvávají nebo Objednatel identifikuje nové, je Objednatel oprávněn požadovat postup podle tohoto odst. 6.4.4, i opakovaně.
		5. V případě úspěšného provedení akceptačních testů se zástupce Objednatele zavazuje jejich výsledky akceptovat a potvrdit o tom písemný akceptační protokol.
	6. **Akceptace SLA**
		1. Akceptaci Služeb, které podléhají parametrům Service Level Agreement (SLA) v souladu s přílohou č. 6 této smlouvy, musí vždy předcházet Report o provozu předložený Poskytovatelem a schválený Objednatelem. Report o provozu musí popisovat veškeré informace o plnění Service Level Agreement (dále též „SLA“) viz Příloha č. 5 a 6 smlouvy. Každá odchylka od standardního provozu v daném období musí být zachycena v Reportu o provozu a současně s ní musí být uveden její konkrétní dopad na plnění SLA. Plnění SLA za jednotlivé parametry vycházející z Reportu o provozu musí být uvedeno v příslušném akceptačním protokolu a v případě, že Objednateli vznikl nárok na smluvní sankci, musí být výše smluvní sankce a její výpočet vakceptačním protokolu uveden. Objednatelem podepsaný akceptační protokol Poskytovatel vždy předkládá jako přílohu faktury.
		2. Poskytovatel je povinen předložit Report o provozu do 3 pracovních dnů po skončení kalendářního měsíce, Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k Reportu o provozu do 5 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 3 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy Reportu o provozu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 6.6.2 i opakovaně.
	7. Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.
	8. Lhůty uvedené v tomto čl. 6 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
	9. Povinnost dokumentace. Poskytovatel má povinnost vytvářet, udržovat a archivovat následující dokumentaci:
	* technické řešení
	* projekt implementace řešení
	* bezpečnostní dokumentaci
	* testovací scénáře a protokoly
	* přehled technických chyb (HW, SW) a jejich řešení
	* monitoring výkonu použitého HW a SW (tj. přehled o spotřebě výpočetních prostředků v cloudovém prostředí)
	* procedura zajištění logické a fyzické bezpečnosti
	* proceduru a výkon zálohy dat
	* plán obnovy po výpadku
	* jiné, vnitřní předpisy Poskytovatele, které sám používá pro provozování předmětné služby
	1. Audit SLA a smluvních podmínek
* Objednatel je oprávněn sám, či skrze třetí osobu kdykoliv provést audit smluvních povinností včetně kontroly souladu výkonu aplikovatelných vnitřních předpisů Poskytovatele.
* Doba ohlášení auditu nebude kratší než 5 pracovních dnů. Poskytovatel je povinen poskytnou osobám auditora veškerou součinnost a zázemí, fyzický přístup k vlastní nebo pronajaté infrastruktuře, dokumentaci, které souvisí z provozování služby.

Poskytovatel sám navrhne strukturu hodnocení auditovaných služeb a systém klasifikace ve třech stupních:

* + v pořádku
	+ s připomínkou
	+ neuspokojivé

* V případě nálezu s připomínkou nebo neuspokojivé, je Poskytovatel povinen na své náklady vytvořit akční plán na odstranění vady/důvodu tohoto hodnocení ve stanovené lhůtě a podmínkách.
1. **Další práva a povinnosti Smluvních stran**
	1. Poskytovatel se zavazuje:
		1. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
		2. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky poskytování Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
		3. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
		4. i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody. V takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
		5. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
		6. zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, jiné bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a environmentální předpisy a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
		7. Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 500.000,- Kč za rok, přičemž spoluúčast Poskytovatele nebude vyšší než 5% z limitu pojistného plnění. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 30 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob; a
		8. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele,
		9. na základě upozornění Objednatele odstraňovat vady Díla a to bezplatně po dobu 2 let od akceptace Díla, či dílčí akceptace v rámci rozvoje řešení.
	2. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího, tj. zejména informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy, a to nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku.
	3. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména zajistit odpovídajícím způsobem vybavené pracovní místo pracovníkům Poskytovatele na pracovišti Objednatele.
	4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
	5. V rámci provozu řešení nese Poskytovatel plnou zodpovědnost za provoz řešení v souladu s licenčními požadavky danými použitými operačními a aplikačními SW ("licenční čistota"). Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti a podrobení se licenční kontrole, a to i ze strany třetích osob, které k tomu Objednatel zmocní. V případě nesouladu provozu řešení s licenčními požadavky je Poskytovatel povinen uvést licence do souladu, a to neodkladně a případné nároky vzniklé z této situace jdou zcela k tíži Poskytovatele.
2. **CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**
	1. Cena a platební podmínky jsou specifikovány v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
3. **VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA**
	1. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany uvádějí, že Objednatel dnem převzetí jakékoliv části plnění, která naplňuje znaky díla chráněného dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, (zejména k výukovým materiálům užívaným pro potřeby školení) k takovéto části plnění nabývá oprávnění užít jí všemi způsoby a bez množstevního nebo územního omezení (dále jen „**Licence**“). Licence je udělena jako výhradní, neodvolatelná a na dobu trvání majetkových autorských práv. Cena Licence je zahrnuta v ceně plnění dle této Smlouvy. Součástí Licence je i právo Objednatele k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací plnění, a to i prostřednictvím třetích osob, a souhlas k poskytnutí oprávnění užít plnění jakýmkoliv třetím osobám, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak.
	2. V případě, že dílo obsahuje standardizované součásti, tedy software, který je Poskytovatelem standardně nabízen na trhu třetím stranám nezávislým na Objednateli či Poskytovateli, zavazuje se Poskytovatel k těmto částem udělit Objednateli Licenci v rozsahu umožňujícím užití díla v souladu s touto Smlouvou a v rozsahu v ní specifikovaném, a to bez územního omezení. Licence k těmto částem bude poskytnuta jako nevýhradní, neodvolatelná a na dobu trvání majetkových autorských práv. I cena této Licence je zahrnuta v ceně plnění dle této Smlouvy, avšak nezahrnuje oprávnění ke změnám nebo modifikacím takto licencovaných součástí díla, nevyplývá-li z této Smlouvy včetně jejích příloh výslovně jinak. Licence k součástem díla dle tohoto odstavce bude poskytnuta včetně práva Objednatele umožnit užít dílo svým příspěvkovým organizacím, kontrolovaným obchodním společnostem, jiným právnickým osobám kontrolovaným Objednatelem a dalším subjektům a entitám v obdobném postavení.
4. **OPRÁVNĚNÉ OSOBY**
	1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby, popř. jejich zástupce. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve všech záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
	2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům) nebo jejich zmocněným zástupcům.
	3. Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 4** této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
	4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
5. **OCHRANA INFORMACÍ**
	1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
		1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
		2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
	2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
	3. Za třetí osoby podle odst. 11.2 se nepovažují:
		1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
		2. orgány smluvních stran a jejich členové,
		3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
		4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí Poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální,
	* za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy nebo je zpřístupnění informací potřebné pro výkon jejich funkce a důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
	1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení EU 2016/679 (GDPR). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
	2. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení EU 2016/679 (GDPR), zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon a citované Nařízení vyžadují, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
	3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se Poskytovatel zavazuje neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
	4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
	5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 11 se vztahuje pouze na Poskytovatele.
	6. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné formě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takovéhoto upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
	7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
		1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
		2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem ujednání smluvních stran o ochraně informací obsaženého v jiné smlouvě,
		3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
		4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
		5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
	8. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
	9. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany

důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši

100.000,- Kč za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti.

* 1. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne

ustanovení tohoto článku 11 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

* 1. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva

nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.

* 1. Jakýkoliv bezpečnostní incident týkající se důvěrných informací nebo osobních údajů spravovaných Objednatelem, je Poskytovatel povinen okamžitě nahlásit Objednateli.
1. **SANKCE A NÁHRADA ŠKODY**
	1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb či výstupů Služeb dle této Smlouvy z důvodů neležících na straně Poskytovatele má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení Poskytovatele.
	2. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
	3. Smluvní pokuty jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
	4. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši.
	5. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody v plné výši, přičemž škodou se rozumí skutečná škoda a náklady, které musel Objednatel vynaložit v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.
	6. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
	7. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
2. **PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**
	1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., avšak ne dříve než 1. 9. 2020. Před tímto datem tedy nemůže být ze Smlouvy plněno. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel. Smlouva se uzavírá na dobu dle odst. 4.1 této Smlouvy.
	2. Objednatel má právo od této Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména, nikoli však výlučně:
		1. Prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb po dobu delší než 10 dnů, a dále porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy, které Poskytovatelem nebylo napraveno ani v dodatečné lhůtě poskytnuté Objednatelem, která nebude kratší než 10 dnů.
		2. Dostane-li se Poskytovatel do úpadku, dojde k zahájení likvidace smluvní strany, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele.
		3. Dojde-li k poklesu dostupnosti služby pod 66 % (dále jen „hrubé porušení SLA“). Odstoupí-li Objednatel od Smlouvy, Poskytovatel uhradí náklady migrace služeb k jinému poskytovateli, tj. bezúplatně poskytne součinnost pro provedení migrace. Tato povinnost součinnosti trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy.
		4. Porušení/neodržení jakékoli povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 5.
	3. Poskytovatel má právo od této Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, kterým se rozumí výlučně:
		1. prodlení Objednatele s hrazením ceny za plnění dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů; a
		2. prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů.
	4. Odstoupení od této Smlouvy je účinné následujícím dnem po doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
	5. Zánikem účinnosti této Smlouvy v důsledku odstoupení kterékoliv ze smluvních stran není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
	6. Ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se udělené Licence ze strany Poskytovatele Objednateli, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti této Smlouvy, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Smlouvy.
	7. V případě ukončení smlouvy kteroukoliv stranou nebo vypršením platnosti smlouvy, vzniká explicitní povinnost Poskytovatele poskytnout součinnost pro provedení migrace k jinému poskytovateli. Pro zamezení jakýchkoliv nejasností – je cloudový účet v rámci kterého je realizován provoz portálu ve vlastnictví Objednatele a pouze ve správě Poskytovatele (tato logika se aplikuje i na další účty online služeb používaných pro realizaci portálu). Poskytovatel proto garantuje realizaci převodu celého cloudového účtu zpět na Objednatele při ukončení smlouvy. Převod cloudového účtu bude vyřízen do jednoho pracovního týdne ode dne ukončení této smlouvy. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním součinnosti či zajištěním převodu cloudového účtu má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení Poskytovatele s poskytnutím součinnosti, resp. převedením účtu. Tato smluvní pokuta je limitována do výše 500.000 Kč (slovy: pětset tisíc korun českých). Uhrazením smluvní pokuty není vyloučen nárok Objednatele na náhradu škody vzniklou porušením povinnosti ze strany Poskytovatele.
3. **ŘEŠENÍ SPORŮ**
	1. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
	2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
	3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena dle odst. 14.2, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u příslušného obecného soudu České republiky.
4. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
	1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
	2. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn v souvislosti se svojí zákonnou povinností uveřejnit originál podepsané Smlouvy v elektronické podobě, a to bez časového omezení.
	3. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
	4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
		1. provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani
		2. postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na třetí osobu.
	5. Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu.
	6. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
	7. Poskytovatel není oprávněn postoupit tuto Smlouvu ani jakékoliv práva a povinnosti z ní vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

**Příloha č.** **1:** Specifikace plnění

**Příloha č.** **2:** Vzor Výkazů plnění

**Příloha č.** **3:** Cena a platební podmínky

**Příloha č. 4:** Oprávněné osoby, realizační tým a seznam poddodavatelů

**Příloha č. 5:** Akceptace

**Příloha č. 6:** Service Level Agreement

* 1. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
	2. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení této Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) vyhotovení Smlouvy obdrží Poskytovatel. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
	3. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel**V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Poskytovatel**V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ........................................................................Ing. Radomil Doležal, MBAgenerální ředitel | ........................................................................Otto Drescherjednatel |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Specifikace a harmonogram plnění**

1. Požadavky na řešení (Funkční a nefunkční požadavky) – viz Příloha č. 3 Zadávací dokumentace.
2. Harmonogram, ke kterému se Poskytovatel zavázal ve své nabídce v rámci Přílohy č. 1 bod 8.3.

**Termíny zahájení a ukončení v počtech měsíců**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Id. | Etapa/fáze | Od | Do |
| 1. | Migrace dat | 0 | 1 |
| 2. | Zkušební provoz | 0 | 1 |
| 3. | Ostrý provoz, podpora a údržba systému | 1 | 48 |
| 4. | Rozvoj | 1 | 48 |

**PŘÍLOHA Č. 2**

**Vzor Výkazů plnění**

|  |
| --- |
| **Akceptační/předávací protokol** |
| **Období:** | měsíc / rok  | **Poskytovatel:** **Objednatel:** Česká agentura na podporu obchodu / CzechTrade, Dittrichova 1968/21, 128 01 Praha 2 |

Předmět předání: **Provoz, podpora a údržba systému**

V souladu s podepsanou smlouvou vedoucí projektů obou smluvních stran konstatují, že v rámci projektu došlo k předání následujícího měsíčního plnění provozu, podpory a údržby systému portálu BusinessInfo.cz:

Popis plnění:

|  |  |
| --- | --- |
| Základní výkonnostní metriky HW infrastruktury, tak jak byly čerpány v daném období (např. alokace paměti, jader, diskových a sítových operací apod. – bude upřesněno Poskytovatelem na základě konkrétní infrastruktury a její škálovatelnosti – jde o přehled spotřebovaných výpočetních prostředků) |  |
| Cena za provoz řešení v daném období dle čerpaných HW prostředků |  |
| Cena za podporu provozu v daném období (Dodavatel uvede rozpad ceny na fixní náklady pro udržení Dohledu 24x7 a náklady na služby pro podporu provozu) |  |
| Přehled výpadků provozu včetně vyjádření Poskytovatele k jednotlivým výpadkům a přehled přijatých opatření |  |
| Vyhodnocení metrik SLA a případné sankce |  |
| Přehled realizovaných služeb v rámci uživatelské podpory |  |
| Přehled realizovaných zásahů v rámci údržby systému (aktualizace OS, aktualizace řešení na nové verze, bezpečnostní záplaty apod.) |  |
| Přehled všech záznamů ze systému Helpdesk v daném období |  |

|  |
| --- |
| Cena celkem za dodané plnění rozvoje portálu: ………………………..**Kč bez DPH**  |
| **Datum podpisu:** …………………….**Objednatel**...............................................Podpis |  | **Datum podpisu: ………………….****Poskytovatel:** ...............................................Podpis |
|  |  |  |
| **Akceptační/předávací protokol (období)** |
| **Projekt:** | Dle objednávky CzechTrade **číslo objednávky** | **Poskytovatel:** **Objednatel:** Česká agentura na podporu obchodu / CzechTrade, Dittrichova 1968/21, 128 01 Praha 2 |

Předmět předání: **Práce na rozvoji portálu**

V souladu s podepsanou smlouvou vedoucí projektů obou smluvních stran konstatují, že v rámci projektu došlo k předání následujících objednaných plnění v rámci rozvoje portálu.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID ticketu | Popis | Počet odpracovaných člověkodnů | Cena za 1 člověkoden dle smlouvy | Celková cena v Kč bez DPH |
|   |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |
|   | **Cena za objednávku** |   |  |  |  |

|  |
| --- |
| Cena celkem za objednané a dodané plnění rozvoje portálu: …………….**Kč bez DPH**  |
| **Datum podpisu:** …………………….**Objednatel**...............................................Podpis |  | **Datum podpisu:………………….****Poskytovatel:** ...............................................Podpis |
|  |  |  |

**PŘÍLOHA Č. 3**

**Cena a platební podmínky**

1. **Cena**
	1. Cena Služeb je stanovena následovně:

|  |
| --- |
| **Garantovaná maximální cena za 1 kalendářní měsíc provozu, podpory a údržby systému (v případě maximální konfigurace dle požadavků** |
| 1. Provoz, podpora a údržba systému za 1 měsíc  | 36 000,- Kč | 21% | 7 560,- Kč | 43 560,- Kč |
| **Jednotková cena poskytování služeb podpory nad rámec standardního rozsahu služeb podpory provozu za jeden člověkoden (1 ČD)** |
| 1. Poskytování služeb podpory nad rámec standardního rozsahu služeb podpory provozu
 | 6 000,- Kč | 21 % | 1 260,- Kč | 7 260,- Kč |
| **Jednotková cena rozvojových služeb za jeden člověkoden (1 ČD)** |
| 3. Rozvoj | 6 000,- Kč | 21% | 1 260,- Kč | 7 260,- Kč |
| **Garantovaná maximální cena za převzetí celého systému a dat do prostředí Poskytovatele**  |
| 4. Převzetí systému | 1,- Kč  | 21 % | 0,21,Kč  | 1,21 Kč |

* 1. Tyto ceny jsou pevné a úplné, tj. zahrnují veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Služeb. Člověkodnem se rozumí čas odpovídající práci členů realizačního týmu po dobu jednoho pracovního dne, tj. 8 hodin.
	2. Pokud v tabulce dle čl. 1.1 nejsou uvedeny další výstupy, které jsou předmětem Služeb, budou tyto Služby poskytovány na základě jednotkové ceny rozvojových služeb na základě jednoho člověkodne.
1. **Platební podmínky**
	1. Cena Služeb bude zaplacena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 10 pracovních dnů po akceptaci Výkazu plnění za kalendářní měsíc, ve kterém byly Služby poskytovány. Objednatel neposkytuje zálohy v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy.
	2. Součástí faktury bude i potvrzený Výkaz plnění dle čl. 6 Smlouvy.
	3. Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
	4. Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
	5. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
	6. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
	7. Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
	8. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši odpovídajícím zákonnému výpočtu úroku z prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
	9. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
	10. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátce**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

**PŘÍLOHA Č. 4**

**Oprávněné osoby, realizační tým a seznam poddodavatelů**

1. **Oprávněné osoby**
	* **Za Objednatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Oprávněná osoba ve věcech smluvních** |  |
| **Oprávněná osoba ve věcech technických** |  |

* + **Za Poskytovatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Oprávněná osoba ve věcech smluvních** |  |
| **Oprávněná osoba ve věcech technických** |  |

1. **Realizační tým Poskytovatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice člena týmu** | **Kontaktní údaje** |
| **Výzkumník a analytik** |  |
| **Projektové řízení celého projektu** |  |
| **Programátor** |  |
| **Grafik** |  |
| **Tester** |  |
| **DevOps** |  |

1. **Seznam poddodavatelů**

|  |  |
| --- | --- |
| **1)** |  |
| **Název:** | Českomoravské informační systémy s.r.o. |
| **Sídlo:** | NA Sypkém 89/9, 180 00 Praha  |
| **Právní forma:** | Společnost s ručením omezeným  |
| **Identifikační číslo:** | 26368641 |
| **Rozsah plnění Smlouvy:** | a)Poskytnutí významných dodávek a služeb b) personální kapacity členů realizačního týmu na pozici: * DevOps specialista

a to odpovídající požadavkům stanoveným zadavatelem Veřejné zakázky pro tuto pozici ve smyslu zadávací a kvalifikační dokumentace Veřejné zakázky;c) know-how, technické kapacity, poradenské a konzultační činnosti a další související služby |

**PŘÍLOHA Č. 5**

**Akceptace**

Akceptační kritéria, ke kterým se Poskytovatel zavázal ve své nabídce v rámci Přílohy č. 1 bod 8.2.

**Etapa: Provoz, podpora a údržba systému**

Tato fáze zahrnuje provoz, podporu a údržbu systému od převzetí, a to po dobu trvání a platnosti smlouvy. Rozsah služeb je definován minimálně pak v rozsahu uvedeném v příloze č. 6 Smlouvy – SLA – Správa infrastruktury technického řešení a provoz portálu.

**Výstupem bude Report o provozu v měsíčním intervalu minimálně obsahující:**

* Základní výkonnostní metriky HW infrastruktury, tak jak byly čerpány v daném období (např. alokace paměti, jader, diskových a sítových operací apod. - bude upřesněno Poskytovatelem na základě návrhu infrastruktury a její škálovatelnosti),
* cena za provoz řešení v daném období dle čerpaných HW prostředků,
* cena za podporu provozu v daném období,
* přehled výpadků provozu včetně vyjádření Poskytovatele k jednotlivým výpadkům a přehled přijatých opatření,
* vyhodnocení metrik SLA a případné sankce,
* přehled realizovaných služeb v rámci uživatelské podpory,
* přehled realizovaných zásahů v rámci údržby systému (aktualizace OS, aktualizace řešení na nové verze, bezpečnostní záplaty apod.),
* přehled všech záznamů ze systému Helpdesk v daném období.

**Etapa: Rozvoj**

Rozsah služeb je definován minimálně pak v rozsahu uvedeném v příloze č. 6 Smlouvy – SLA – SW vývoj Businesslnfo.cz.

Služba bude zajišťovat rozvoj a úpravy systému dle dílčích objednávek CzechTrade (customizace) po dobu trvání a platnosti smlouvy.

**Služby rozvoje zahrnují minimálně:**

* Podpora uživatelů při definicí požadavků na změny a rozvoj systému
* Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozšíření systému
* Realizace úprav a změn – analytické, programátorské, testovací, implementační a další práce, zpracování dokumentace
* další konzultace a doporučení na základě zkušeností a osobních doporučení dodavatele.

Na základě objednávek předaných Zadavatelem Poskytovateli připraví Poskytovatel kapacitu odborných konzultantů (programátorů) a poskytne zákazníkovi příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb při definování a vytváření požadavků na úpravy aplikačního SW vybavení včetně programování nových funkcionalit.

Všechny rozvojové práce budou akceptovány na základě akceptačního protokolu.

**PŘÍLOHA Č. 6**

**Servis Level Agreement (SLA)**

# Požadavky na parametry SLA

* Režim SLA pro provoz portálu je aplikován na režim provozu portálu od převzetí provozu, nejpozději pak do 1 měsíce od podpisu smlouvy.
* Režim SLA pro rozvoj portálu je aplikován na dodávku služeb od podpisu smlouvy.
* Předmětem SLA budou následující oblasti služeb (každá oblast služeb bude mít vlastní SLA):
	+ Správa infrastruktury technického řešení a provoz portálu
	+ SW rozvoj BusinessInfo.cz

# Správa infrastruktury technického řešení a provoz portálu

|  |  |
| --- | --- |
| **Dostupnost** | Nepřetržitě v režimu 24 x 7 |
| **Způsob poskytování služby** | Služba bude poskytována minimálně následujícím způsobem:1. **Helpdesk a hotline**Poskytovatel provozuje ticketingový systém typu HelpDesk pro centralizaci sběru požadavků a hlášení poruch a výpadků. HelpDesk je dostupný z internetového prohlížeče a slouží jako primární kanál pro předávání požadavků Zadavatele. Poskytovatel provozuje v režimu 24/7 i hotline linku pro hlášení poruch a výpadků systému.Postup řešení závad:
	1. Ohlášení závady – možnost nepřetržitého nahlášení závad 7 dní v týdnu, 24 hod. denně (email)
	2. Potvrzení přijetí nahlášení závady – nejpozději do 8 hodin od nahlášení
	3. Zahájení prací na odstranění závady – lokalizace závady (zároveň může být požadováno doplnění specifikace závady a navazující návrh řešení)
	4. Případný návrh dočasného řešení pro snížení kategorie závažnosti závady
	5. Odstranění závady
	6. Akceptace odstranění závady – potvrzení o odstranění závady odpovědným pracovníkem Objednatele
	7. Nasazení opravy do provozního prostředí

1. **Aktivity**Poskytovatel vykonává proaktivně aktivity s cílem zajištění nepřetržitého provozu řešení bez výpadků. Poskytovatel vykonává činnosti tak, aby proaktivně předcházel možným vadám provozu a provozním incidentům, vady a incidenty proaktivně identifikuje a uchovává v rámci systému HelpDesk transparentně pro Zadavatele. V rámci aktivit Poskytovatel provozuje systém dohledu nad uživatelskými požadavky návštěvníků na veřejnou část a jejich odbavováním technického řešenímpro škálování technického řešení za účelem zachování požadovaných provozních parametrů.
2. **Monitoring**stavu systému je realizován prostředky automatizovaného sledování prostředí́, které́ umožňuje reagovat na případné problémy jednotlivých komponent řešení v dostatečně̌ krátkém čase. Read-only přístup k monitoringu je dostupný i pro Zadavatele. Monitoring dostupnosti je realizován i formou kontroly dostupnosti z externích systémů zcela mimo technické řešení – v rámci kontroly dostupnosti z jiných sítí.
 |
| **Reakční doby** | **Specifikace doby zahájení řešení / vyřešení vad**Vadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje využívat jednotlivé funkce systému, nebo systém nesplňuje podmínky stanovené v dokumentaci. Vady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti (pro kategorizaci jakékoliv vady je rozhodující stanovisko objednatele):* Vysoká (A) – vady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému (internetového Portálu) je zastaven.
* Střední (B) – vady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému (internetového Portálu) je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
* Nízká (C) – provoz systému (internetového Portálu) je vadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Přehled maximálně přípustných dob k odstranění vad, resp. zahájení řešení v případě vady typu A:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Max. doba**  |
| Vysoká (A) | zahájení řešení do 15 minut |
| Střední (B) | odstranění vad do 24 hodin (v rámci pracovních dnů) |
| Nízká (C) | odstranění vad do 72 hodin(v rámci pracovních dnů)  |

**Specifikace odezvy systému**Doba odezvy systému **veřejné části portálu** je pro běžného uživatele bez specifických požadavků na personalizaci obsahu (tj. vyrenderování konkrétního požadovaného obsahu do podoby ke konzumaci obsahu (typicky HTML) a jeho vystavení ke stažení (odeslání klientovi)):

|  |  |
| --- | --- |
| **Počet konkurentních uživatelů veřejné části portálu (měřeno během 1 minuty)**  | **Odezva systému** |
| 1000  | do 500 ms v 99.9 % případů (tzv. minimální konfigurace) |
| 2000 | do 1000 ms v 99.7 % případů (tzv. maximální konfigurace) |

Doba odezvy systému **neveřejné části** – redakčního systému - je pro běžné operace pro uživatele plynulá, tj.:

|  |  |
| --- | --- |
| **Počet konkurentních uživatelů neveřejné části portálu (měřeno během 1 minuty)**  | **Odezva systému** |
| 5 | do 2500 ms v 99.9 % případů  |

**Specifikace měsíční dostupnosti**Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:Měsíční dostupnost (v %) = [(počet hodin v měsíci) – (součet trvání všech výpadků v měsíci)] x 100/ (počet hodin v měsíci)Pokud výpadek přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.Výpadek – je neplánované přerušení provozu služby, při kterém je tato nedostupná pro uživatele, kteří ji využívají. Minimální časovou jednotkou pro započítání kumulativního výpadku jsou 2 minuty, nebo více jak 60 % chybně vyřízených požadavků v tomto čase.Do doby výpadku se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:* výpadek ze strany Objednatele
* přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby – je takové přerušení, které je nejméně 2 dny předem oznámeno Objednatelem Poskytovateli a je odsouhlaseno oběma stranami. Veškeré práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby.
* výpadek způsobený vyšší mocí, tj. živelnou poruchou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi.

Poskytovatel se zavazuje k zajištění dostupnosti Veřejné a neveřejné části systému 7 dní v týdnu, 24 hod. denně. Objednatel akceptuje bez sankčního dopadu následující výluky z dostupnosti:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Část systému** | **Veřejná část** | **Neveřejná část** |
| Plánované odstávky v pracovní dny 8–18 hod | 0 h / měsíc | 1 h / měsíc |
| Plánované odstávky mimo pracovní dny 8–18 hod | 2 h / měsíc | 4 h / měsíc |
| Neplánové výpadky v pracovní dny 8–18 hod | 1 h / měsíc | 1 h / měsíc |
| Neplánované výpadky mimo pracovní dny 8–18 hod | 2 h / měsíc | 4 h / měsíc |

V případě, že Poskytovatel nedodrží reakční dobu na výpadek typu A, je sankce za každé takové nedodržení reakční doby stanovena na 500,- Kč. Případná sankce za nedodržení reakční doby na výpadek typu A, nemá vliv na výši sankce za celkovou dobu výpadku.Plánované odstávky se uskuteční pouze v období mimo pracovní dobu a musí být odsouhlaseny Objednatelem.  Maximální délka jednoho plánovaného výpadku nesmí překročit 4 hodiny. |
| **Kvalita** |  |
| **Měření a vyhodnocování poskytování služby** | Ne. Nahrazeno akceptací SW práce či díla. |
| **Sankce a smluvní pokuty** | **Doba vyřešení vad a měsíční dostupnost**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie vad** | **Sankce za dobu výpadku, resp. překročení max doby pro odstranění vady (výpadek se počítá od zjištění či nahlášení incidentu)** |
| Incident kategorie A | 1.000,- Kč/hod po dobu prvních 3 hod. a 2.000,-Kč/hod po dobu následujících 5 hod a 5.000,-Kč/hod za každou další hodinu. |
| Incident kategorie B | 500,- Kč/hod po dobu prvních 24 hod po překročení doby pro odstranění vady a 1.000,-Kč/hod za každou další hodinu |
| Ostatní incidenty – kategorie C | 5.000,- Kč/od prvního dne následujícího po překročení doby pro odstranění vady 7.000,-Kč/den za čtvrtý a další dny výskytu |

Sankce se uplatňují po uplynutí dob pro dostupnost a neplánované výpadky. Doba neplánovaných výpadků v daném měsíci se sčítá. Sankce se uplatňuje za započatou hodinu trvání vady.**Odezva systému**

|  |  |
| --- | --- |
| **Oblast a testovaný počet uživatelů** | **Sankce za každé % nedodržení odezvy** |
| veřejná část, 1000 uživatelů | 1000 Kč |
| veřejná část, 2000 uživatelů | 500 Kč |
| neveřejná část, 5 uživatelů | 500 Kč |

Odezva systému je měřena v rámci pravidelného měsíčního testování funkčnosti škálování řešení. Pokud tedy např. výsledek měření pro 1000 konkurentních uživatelů bude splnění kriteria pro 96 % požadavků, bude sankce 4\*1000 Kč. |

# SW vývoj BusinessInfo.cz

|  |  |
| --- | --- |
| **Dostupnost** | 8:00 – 18:00 v pracovní dnyV So, Ne a svátky – služba není poskytována |
| **Způsob poskytování služby** | Služba bude poskytována minimálně následujícím způsobem:* požadavek Zadavatele,
* poskytnutí součinnosti při specifikaci požadavku (odborná konzultace technické možnosti řešení apod.)
* předběžná analýza požadavku Uchazečem s pracovníky Zadavatele pro vytvoření (hrubý odhad) předběžné nabídky obsahující minimálně rozsah a cenu,
* verifikace předběžné nabídky Zadavatelem a vypořádání připomínek,
* nabídka Uchazeče na základě analýzy obsahující minimálně – návrh řešení (vývoje), rizika a dopady na stávající řešení, stanovení rozsahu pracnosti (ČD), termín řešení, součinnost,
* akceptace nebo neakceptace této nabídky Zadavatelem,
* vlastní řešení (SW vývoj),
* testování
* zkušební provoz,
* nasazení do provozu
* dodání aktualizovaných dokumentací a manuálů
* akceptace výsledného řešení

při zadávání větších SW celků bude aplikována standardní projektová metodika uchazeče (SCRUM, Canban, a podobně) pro vývoj SW díla. |
| **Reakční doby** | Na požadavek: max. 4 hod v pracovní dobu.  Na nabídku řešení: max. 15 kalendářních dní  Na poskytnutí služby – realizace* Max. 5 dnů, v případě pracnosti do 8hod.
* Max. 14 dní, v případě pracnosti do 24hod.
* Max 2 měsíce od akceptace nabídky řešení, v případě pracnosti nad 24 hod (event. dle konkrétní dohody).

  |
| **Kvalita** | Na poskytované dílo je poskytovaná standardní záruka 2 roky od akceptace. |
| **Měření a vyhodnocování poskytování služby** | Ne. Nahrazeno akceptací SW práce či díla. |
| **Sankce a smluvní pokuty** | Sankce za nedodržení reakční doby činí 500 Kč/každou hod.Sankce za nedodržení doby na nabídku řešení a poskytnutí služby činí 2000 Kč/každý jeden den.  |
| **Řešení neshod** | V případě neshody nad návrhem řešení se Poskytovatel zavazuje doplnit technickou specifikaci navrhovaného řešení a její zdůvodnění.Krok 1–v případě neshody nad návrhem řešení se Poskytovatel zavazuje doplnit technickou specifikaci navrhovaného řešení a její zdůvodnění.Krok 2 – Poskytovatel je připraven poskytnout součinnost pro oponentní řízení třetí stranou. |