

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Číslo smlouvy Poskytovatele: 2017/10009/000

Číslo smlouvy Zadavatele: CES 2016/1684

Smluvní strany:

Městská část Praha 1

sídlo: Vodičkova 681/18, 115 68, Praha 1
IČ: 00063410
DIČ: CZ00063410
bankovní spojení: Česká spořitelna, pobočka Praha 1
číslo účtu: 27-2000727399/0800
jednající: Ing. Oldřichem Lomeckým, starostou městské části Praha 1

(dále jen „zadavatel“)

a

Asseco Central Europe, a.s.

sídlo: Budějovická 778/3a, Praha 4 – Michle, PSČ 140 00

IČ: 27074358
DIČ: CZ27074358
bankovní spojení: ČSOB, a.s.
číslo účtu (CZK): 1657960/0300
IBAN: CZ4603 000000000000 1657960
jednající: Hana Bečková, prokurista

(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, dohodly na základě usnesení Rady MČ Praha 1 č. UR16_1438 ze dne 13.12.2016 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 zadávacího řízení zadávaného v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, a to s odkazem na § 21 odst. 1 písm f) téhož zákona, pro zadání veřejné zakázky na služby s názvem „**Podpora síťové infrastruktury a telefonní ústředny**“ zahájené na základě výzvy k podání nabídek ze dne 19.7.2016.
2. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami veřejné 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 se v rámci plnění vznikla potřeba jiného úsilí nebo jiných nákladů, než bylo předpokládáno, nemá to vliv na cenu sjednanou v této smlouvě.
3. 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 Příloze D01 - Technická specifikace a závazek zadavatele zaplatit za tyto služby poskytovateli odměnu uvedenou v čl. III odst. 1 této smlouvy.
2. Předmětem plnění je zejména podpora a údržba:
 - síťové infrastruktury zadavatele, tj. aktivních i pasivních prvků, včetně veškerých optických a metalických rozvodů strukturované kabeláže.
 - telefonní ústředny Siemens HiPath 3800, instalované v místnosti č. 115 sídle zadavatele a koncových zařízení připojených k této telefonní ústředně.
 - firewallu FortiGate 200B systémů v datových centrech Zadavatele a v serverové infrastruktuře
 - bezpečnostních zařízení datové sítě úřadu (proxy server CISCO S170)

Součástí předmětu plnění je dále:

- a) Vedení provozní dokumentace
 - b) Reporting
3. Bližší způsob a rozsah poskytování služeb je popsán v Příloze č.1 Technická specifikace.

III.

Cena plnění a způsob fakturace

1. Cena plnění je nabídkovou cenou uchazeče vzešlou z výsledků zadávacího řízení u veřejné zakázky „Podpora síťové infrastruktury a telefonní ústředny“ a představuje částku:

Cena měsíčního paušálu v Kč bez DPH	105 450,--Kč
Cena měsíčního paušálu v Kč včetně DPH	127 595,--Kč
Celková cena za soutěžené období (1. 2. 2017 - 31. 12. 2018) v Kč bez DPH	2 425 350,--Kč
Celková cena za soutěžené období (1.2.2017 - 31.12.2018) v Kč včetně DPH	2 934 674,--Kč

Výše uvedené částky se stanovují jako nejvýše přípustné a obsahují veškeré náklady poskytovatele, včetně ostatních prací spojených s poskytováním plnění a nezbytné míry zisku. Součástí cen 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.

2. Cena služby dle čl. II odst. 2.2 této smlouvy je splatná pravidelným měsíčním paušálem z celkové ceny za soutěžené období 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.

Průběh odsouhlasení Akceptačního protokolu: poskytovatel předloží zadavateli návrh znění Akceptačního protokolu za předcházející kalendářní měsíc nejpozději do pátého pracovního dne následujícího skončení dotčeného kalendářního měsíce. Oprávněná osoba zadavatele provede vyhodnocení služby do pěti pracovních dnů od předání Návrhu Akceptačního protokolu. V případě nesouhlasu zadavatele (oprávněné osoby) s návrhem Akceptačního protokolu jsou oprávněné osoby zadavatele a poskytovatele povinny tento rozpor začít řešit nejpozději do dvou pracovních dnů.

Zadavatel neposkytuje dle této smlouvy zálohy.

3. 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“);
 - vlastnoruční podpis vystavitele, včetně kontaktního telefonního čísla;
 - akceptační protokol.
4. Délka splatnosti daňových dokladů (faktur) je 21 dnů od jejich doručení zadavateli.
5. 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. 4 této smlouvy.

6. 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, (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.
7. V případě, že zadavatel uplatní slevu za neplnění kvalitativních parametrů poskytovaných služeb stanovenou dle čl. XII 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.
8. 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.
9. 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. 2. 2017 s tím, že služby budou poskytovány od samého počátku doby plnění bez existence tzv. přechodného období.
2. Doba poskytování plnění dle smlouvy vzešlé ze zadávacího řízení je do 31. 12. 2018.

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 má povinnost zadavateli nabízet řešení, která umožní zajistit bezporuchový běh celého spravovaného a podporovaného SW.
5. 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.
6. Poskytovatel je povinen v aktuálním stavu udržovat potřebnou dokumentaci spojenou s plněním podle této smlouvy.
7. 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. 3 této smlouvy – v Etalonu minimální bezpečnosti pro smluvní partnery.

8. Poskytovatel je povinen v rámci plnění předmětu smlouvy vytvořit a dodat dokumentaci vztahující se k předmětu smlouvy. Dokumentací se rozumí příslušná projektová, provozní a bezpečnostní dokumentace související s předmětem smlouvy, která musí zahrnovat systémovou a bezpečnostní dokumentaci a dokumentaci pro uživatele.
9. 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 MS WORD a PDF
10. Poskytovatel se zavazuje provádět plnění předmětu této Smlouvy tak, aby nebyla ohrožena realizace těch činností zadavatele, pro jejichž podporu je předmět této Smlouvy určen.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.

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 č 1 smlouvy 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 zápisy z jednání, dodatky k zadání, 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 zastižen dnem doručení zpět odesílateli a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
 - 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.

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.
5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Poskytovatel, jeho zaměstnanec, spolupracující osoba, zástupce nebo další osoba v obdobném postavení povinen Důvěrnou informaci 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 ustanovení § 147a ZVZ.

IX.

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 1.000.000 Kč s max. 10% spoluúčastí. Kopie pojistné smlouvy (či pojistný certifikát) je pak přílohou č. D02 této smlouvy. Poskytovatel je povinen být pojištěn i proti případným odcizením, ztrátám či poškození věcí zadavatele.

X.

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 způsobilý pro použití ke smluvenému 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. V případě výskytu incidentu je poskytovatel povinen zahájit jeho řešení a incident vyřešit ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy Technická specifikace. 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.
7. 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.

XI.

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 zadávacího 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 zadávacího 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 bez udání důvodu písemnou výpovědí s 2 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.
8. Bez ohledu na způsob ukončení smlouvy je poskytovatel povinen minimálně patnáct pět dnů před ukončením smlouvy předat zadavateli „Návrh protokolu o ukončení projektu“ zhotovený poskytovatelem. Součástí tohoto protokolu bude aktuální provozní dokumentace, informace potřebné k provozu spravovaného SW, evidence incidentů a způsob jejich řešení, seznam realizované podpory pracovníků zadavatele a provozní kniha správy SW, tj. seznam všech úkonů, které byly v rámci správy a podpory SW realizovány (včetně data a důvodu realizace)

XII.

Sankce, nárok na slevu při nedodržení SLA služby

1. Pro případ že poskytovatel nezačne 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 mlčenlivosti uvedenou čl. VIII. odst. 1 až čl. VIII. 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 do náhrady 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	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

V případě výskytu okolností zvláštního zřetele hodných v období od počátku poskytování služby do ... je zadavatel na návrh oprávněné osoby zadavatele uvedené v čl. VII odst. 6 oprávněn neuplatňovat svůj nárok na slevu z měsíčního paušálu při neplnění SLA pod 95%. Tato skutečnost, však neopravňuje poskytovatele k tomu, v uvedeném období nevyvinul maximální snahu k naplnění účelu této smlouvy.

XIII.

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.

XIV.

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 níž byla převedena práva a povinnosti zadavatele ze smlouvy obecný soud této osoby.

XV.

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 stanoveným v čl IV. odst. 1 této smlouvy
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 třech vyhotoveních, z nichž zadavatel obdrží jedno vyhotovení a poskytovatel dvě 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 13.12.2016 usnesením č. UR16_1438.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Číslo	Příloha
Příloha D01	Technická specifikace
Příloha D02	Kopie pojistné smlouvy/pojistný certifikát

Příloha D01

Technická specifikace

Tato příloha popisuje základní specifikaci předmětu veřejné zakázky malého rozsahu, kterými jsou podpora a údržba:

- síťové infrastruktury, tj. aktivních i pasivních prvků, včetně veškerých optických a metalických rozvodů strukturované kabeláže;
- telefonní ústředny Siemens HiPath 3800, instalované v místnosti č. 115 sídle zadavatele a koncových zařízení připojených k této telefonní ústředně;
- firewall FortiGate 200B systémů v datových centrech Zadavatele a v serverové infrastruktuře;
- bezpečnostních zařízení datové sítě úřadu (proxy server CISCO S170);

1 PODROBNÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Podrobný popis údržby a podpory

1.1 Specifikace servisu telefonní ústředny Siemens HiPath (dále TU) instalované v místnosti č. 115 v sídle UMČ P1, včetně správy, nastavení a údržby koncových zařízení Zadavatele a koncových zařízení připojených k této telefonní ústředně:

- a) zajištění servisu TU Zadavatele včetně koncových zařízení Zadavatele v počtu 350 ks v pracovní době Zadavatele,
- b) zajištění garantovaného zprovoznění TU Zadavatele v pracovní době maximálně do 24 hod. od prokazatelného nahlášení servisního požadavku,
- c) zajištění garantovaného zprovoznění koncových zařízení TU Zadavatele v pracovní době Zadavatele maximálně do 24 hod od prokazatelného nahlášení servisního požadavku,
- d) zajištění pravidelné měsíční preventivní údržby dle doporučení výrobce TU mimo pracovní dobu Zadavatele s vypracováním písemného protokolu o provedené údržbě,
- e) zajištění správy mobilních zařízení zejména přehrávání dat, nastavování s poštou v počtu 220 ks v pracovní době Zadavatele, včetně konfigurace a podpory uživatelů.

1.2 Specifikace servisu síťové infrastruktury aktivních a pasivních prvků Zákazníka, včetně veškerých optických a metalických rozvodů strukturované kabeláže:

- a) zajištění garantované dostupnosti páteřní síťové infrastruktury (páteřní: hlavní síťová infrastruktura) Zadavatele v režimu 7x24 – maximální doba výpadku 4 hod. nepřetržitě,
- b) zajištění garantované dostupnosti hraniční síťové infrastruktury (hraniční: síťové prvky spojené s internetem a jejich ochranou) Zadavatele v režimu 7x24 – maximální doba výpadku 4 hod. nepřetržitě,
- c) zajištění garantované dostupnosti síťové infrastruktury externích lokalit Zadavatele nezávislých připojením na ISP, včetně infrastruktury, které tyto lokality připojují v režimu 7x24 – maximální doba výpadku 4 hod. nepřetržitě,
- d) zajištění dostupnosti externích lokalit Zadavatele závislých připojením na ISP (internet service provider – poskytovatel internetové konektivity) – není garantováno, Uchazeč v tomto případě předá, sleduje a případně dokumentovaně urguje požadavek na odstranění závady příslušného ISP,
- e) zajištění garantované doby zprovoznění zásuvky ve stávající strukturované kabeláži Zadavatele – maximálně do 24 hod. od nahlášení servisního požadavku,
- f) poskytnutí součinnosti v případě potřeby nutného rozšíření anebo úprav síťové infrastruktury Zadavatele, tj. nastavení switchů, routerů a instalace nebo úpravy nových rozvodů strukturované

- kabeláže, v rozsahu 4 člověkohodiny za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny je možné přenést do dalšího kalendářního měsíce.
- g) zajištění managementu síťové infrastruktury prostřednictvím dohledového softwaru Dodavatele v režimu 7x24 a zajištění „read only“ přístupu do dohledového softwaru síťové infrastruktury Zadavateli.
 - h) součinnost při kapacitním a technologickém plánování aktivních i pasivních komponentů síťové infrastruktury v součinnosti se Zadavatelem, v rozsahu 2 člověkohodiny za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny je možné přenést do dalšího kalendářního měsíce.
 - i) servis strukturované kabeláže, v rozsahu 4 člověkohodiny za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny je možné přenést do dalšího kalendářního měsíce;
 - j) aktualizace firmware, aktualizace síťové mapy, přepojení kabelů v patch panelech podle potřeb Zadavatele v rozsahu 1 člověkohodin za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny je možné přenést do dalšího kalendářního měsíce. Při aktualizaci firmware bude zhotovitel postupovat v součinnosti s Dodavatelem konkrétního prvku, aby nedošlo k porušení záručních a pozáručních podmínek.
 - k) realizace profylaktických prohlídek aktivních prvků síťové infrastruktury Zadavatele, tj. čištění aktivních prvků, test simulace výpadků jednotlivých komponent síťové infrastruktury, jednou ročně s vypracováním písemného protokolu v rozsahu 1 člověkohodiny za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny je možné přenést do dalšího kalendářního měsíce. Při realizaci těchto činností bude zhotovitel postupovat v součinnosti s Dodavatelem konkrétního prvku, aby nedošlo k porušení záručních a pozáručních podmínek.

1.3 Specifikace servisu firewall systémů

1.3.1 Servis firewall systému v datových centrech- 1 ks:

- a) provádění profylaktické činnosti - čištění nepotřebných souborů – 1 x týdně;
- b) kontrola firewall logů, včetně kontroly anomálií síťového provozu a analýzy již nevyužívaných pravidel – denně;
- c) součinnost při řešení bezpečnostních incidentů v případě zachycení škodlivého SW, detekce nestandardního chování naplňující znaky kybernetického útoku (pokusy o hledání a využití bezpečnostních děr);
- d) kontrola výkonnosti a performance monitoring. – 1 x měsíčně;
- e) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře – 1 x ročně a v případě bezpečnostního incidentu firewallu;
- f) poskytování odborné technické podpory a odstraňování závad v předmětné oblasti v rozsahu 4 člověkohodiny za kalendářní měsíc;
- g) provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně);
- h) udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) mimo pracovní dobu Zadavatele;
- i) aktualizace znalostních databází popisů malware – bude prováděna každodenní kontrola úspěšnosti aktualizace;
- j) vedení provozního deníku pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání

1.3.2 Servis systému firewallu v serverové infrastruktuře -1 ks:

- a) provádění kontrol dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců – 1 x měsíčně;

- b) provádění analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku a návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli;
- c) instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření mimo pracovní dobu Zadavatele – implementace i více opatření bude prováděna 1 x měsíčně a v případě zjištění závažné bezpečnostní zranitelnosti mimořádně v rozsahu 8 člověkohodin ročně;
- d) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace v rozsahu 2 člověkohodin měsíčně;
- e) nastavování pravidel a oprávnění podle potřeb a schválených požadavků Zadavatele konfigurace v rozsahu 2 člověkohodin měsíčně.

1.4 Specifikace servisu proxy

- a) Řízení přístupu k externím prostředkům
- b) Cacheování datového přenosu
- c) Antivirová kontrola a url filtering
- d) Standardní instalace produktu,
- e) Nastavování identities, access policies apod
- f) Vedení technická dokumentace aktuálního stavu

Servis proxy je v rozsahu 2 člověkohodiny za měsíc.

1.5 Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace:

- a) údržba a aktualizace postupů pro provoz a správu každého zařízení – 4 člověkohodin ročně;
- b) údržba a aktualizace postupů pro obnovu zařízení ze záloh – 4 člověkohodin ročně;
- c) vedení provozního deníku pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
Do provozního deníku, budou zaznamenávány všechny servisní úkony prováděné technickým personálem Dodavatele. V případě servisního zásahu vzdáleným přístupem bude tento zásah neprodleně oznámen Zadavateli, který servisní úkon do deníku zaneše. Následně (nejpozději při měsíční kontrole) bude Dodavatelem úkon potvrzen. Provozní deník bude trvale uložen u Zadavatele. Veškeré informace v něm uvedené jsou potvrzovány Zadavatelem a Dodavatelem.
- d) Veškerá dokumentace Dodavatele vztahující se k plnění předmětu Veřejné zakázky bude vedena ve formě:
 - Název prvku
 - Typ/model prvku
 - Typ záruční/pozáruční podpory výrobce s datem ukončení platnosti
 Změnu této evidence lze provést jen na základě písemného souhlasu Oprávněných osob (nebo jejich Zástupců) obou smluvních stran.

1.6 Monitoring provozu

S ohledem na zákon o kybernetické bezpečnosti 181/2014 Sb a zvýšení bezpečnosti toku dat, monitorovat a logovat provoz mezi interními a externími zdroji informací tak, aby byl kompletní přehled o činnosti uživatelů.

1.7 Negativní vymezení předmětu veřejné zakázky

- a) Předmětem veřejné zakázky není záruční ani pozáruční servis aktivních prvků.
- b) Předmětem veřejné zakázky není nákup maintenance a podpory výrobce firewallu.

1.8 Další požadavky

- a) Help Desk bude v provozu 24h x 7dní a bude spravován vyškolenými operátory se znalostí síťové infrastruktury.
- b) Podpora a údržba dle bodů 1 – 4 bude poskytována v pracovní době Zadavatele tj.:

Pondělí	7:30 - 19:00 hod.
Úterý	7:30 - 16:00 hod.
Středa	7:30 - 19:00 hod.
Čtvrtek	7:30 - 16:00 hod.
Pátek	7:30 - 14:00 hod.

- c) Dodržování požadavků na bezpečnost informací a dalších interních předpisů Zadavatele. Základní bezpečnostní požadavky jsou uvedeny v příloze č. 5 zadávací dokumentace veřejné zakázky „Podpora síťové infrastruktury a telefonní ústředny“ - Etalon minimální bezpečnosti pro smluvní partnery.

1.9 Reporting:

- a) pravidelný měsíční reporting oprávněnému zástupci Zadavatele,
- b) poskytování reportů o zaznamenaných incidentech / problémech, poskytování reportů o výkonnosti, dostupnosti a provozních parametrech komunikační, systémové infrastruktury.

1.10 Místa plnění

Místem plnění je sídlo Zadavatele a jeho pracoviště na následujících adresách:

- Navrátilova 9, Praha 1
- Vodičkova 32, Praha 1
- Vodičkova 9, Praha 1
- Jungmannova 3, Praha 1
- Jungmannova 7, Praha 1
- V Jámě 12, Praha 1
- Karolíny Světlé 7, Praha 1
- Staroměstská radnice, Praha 1
- Malostranské náměstí 22, Praha 1
- Újezd 26, Praha 1
- Palackého 5, Praha 1.

2 SLA PARAMETRY PRO JEDNOTLIVÉ ČÁSTI

2.1 Rozdělení na služby:

1. Podpora a údržba síťové infrastruktury.
2. Podpora a údržba telefonní ústředny Siemens HiPath.
3. Podpora a údržba firewallů systémů v datových centrech Zadavatele a v serverové infrastruktuře.
4. Podpora a údržba bezpečnostních zařízení datové sítě úřadu (proxy).

2.2 Stanovení časového rozsahu poskytovaných služeb

2.2.1 Pracovní doba zadavatele

Pondělí	7:30 - 19:00 hod.
Úterý	7:00 - 16:00 hod.
Středa	7:30 - 19:00 hod.
Čtvrtek	7:00 - 16:00 hod.
Pátek	7:00 - 14:00 hod.

2.2.2 Činnosti, které budou probíhat mimo pracovní dobu zadavatele:

- instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců;
- profylaktické prohlídky aktivních prvků síťové infrastruktury zadavatele.

2.2.3 Požadavky na časové vymezení pro poskytované služby:

- pro body 1 až 4, uvedené v kapitole 2.1, v pracovní době;
- pro bod 5, uvedený v kapitole 2.1, 24 x 7;
- pro činnosti, uvedené v kapitole 0, mimo rozsah pracovní doby zadavatele.

2.3 Rozdělení síťové infrastruktury

Pro účel stanovení požadavků na SLA je síťová infrastruktura rozdělena podle závažnosti incidentu, který vznikne výpadkem dané části infrastruktury, nebo konkrétního zařízení.

Označení typu	Popis typu
A - hlavní	Klíčové prvky infrastruktury – centrální switche, distribution switche, access switche, optické rozvody v serverovnách, firewaly, access pointy a vedení pro připojení lokalit, WiFi prvky v lokalitách k připojení k AP. Telefonní ústředna Siemens HiPath.
B - důležitá	Metalická vedení v lokalitách a switche a další síťová zařízení umístěné mimo serverovny. (Zprovoznění zásuvky.)
C - ostatní	Externí lokality závislé na ISP.

2.4 Požadavky na dostupnost

2.4.1 Požadavky na dostupnost pro body 1, 3 a 4, uvedené v kapitole 1

Označení typu	Požadavky na dostupnost
A - hlavní	99%, max. 2 hodiny nepřetržitě.
B - důležitá	98%, max. 4 hodiny nepřetržitě.
C - ostatní	Negarantováno, lze hodnotit na základě reakcí Helpdesku.

2.4.2 Požadavky na dostupnost pro bod 2, uvedený v kapitole 2.1

Požadavek na dostupnost služby podpora a údržba telefonní ústředny Siemens HiPath je 98 % měsíčně, maximálně však 4 hodiny nepřetržitě.

2.4.3 Požadavky na dostupnost pro bod 5, uvedený v kapitole 2.1

Požadavek na dostupnost služby Helpdesk je 99,5% měsíčně, maximálně však 2 hodiny nepřetržitě.

2.5 Výpočet dostupnosti

2.5.1 Výpočet dostupnosti pro body 1 až 4, uvedené v kapitole 2.1

Výpočet dostupnosti pro tyto oblasti je vázán na pracovní dobu zadavatele, je ji tedy nutné zohlednit. Průměrná týdenní pracovní doba na jeden den je 9,6 hod.

Výpočet bude proveden pro ppdm = počet pracovních dnů v měsíci, ptpdd = průměrná týdenní pracovní doba na 1 den, dn = doba nedostupnosti:

$$\text{dostupnost} = 100 - ((\text{dn} / (\text{ptpdd} * \text{ppdm})) * 100)$$

2.5.2 Výpočet dostupnosti pro bod 5, uvedený v kapitole 1

Výpočet dostupnosti není vázán na pracovní dobu, služba je dostupná v režimu 7/24.

Výpočet bude proveden pro pdm = počet dnů v měsíci, dn = doba nedostupnosti:

$$\text{dostupnost} = 100 - ((\text{dn} / (24 * \text{pdm})) * 100)$$



Chráníme to nejcennější

POJISTNÝ CERTIFIKÁT

Pojistník / Pojištěný: **Asseco Central Europe, a.s.**
Praha 4, Michle, Budějovická 778/3a
IČ: 270 74 358

Pojistitel: **Pojišťovna VZP, a.s.**
186 00 Praha 8, Ke Štvanici 656/3
IČ: 271 16 913

Pojistitel tímto potvrzuje, že pojištěný je ke dni **1. 1. 2017** řádně pojištěn pojistnou smlouvou č. **1200111825** platnou ode dne **1. 1. 2017** v rozsahu obecné odpovědnosti a odpovědnosti za újmu způsobenou vadou výrobku.

Pojistná smlouva č.: **1200111825**

Pojistné období: **1. 1. 2017 – 31. 12. 2017**

Rozsah pojištění: **Pojištění obecné odpovědnosti a odpovědnosti
za škodu způsobenou vadou výrobku**

Limit pojistného plnění: **100.000.000,- Kč**

Spoluúčast: **10.000,- Kč**

Územní rozsah: **Evropa**

Pojistné podmínky: **VPP PODN P 1/16 a DPP ODP P 1/16**

Tento certifikát je informací a potvrzením o sjednaném pojistném krytí. V žádném případě nenahrazuje ani nepozměňuje zmíněnou pojistnou smlouvu, ani z něj nevyplývají žádná práva či nároky.

V Praze dne 2. 1. 2017

.....

