

Smlouva o dílo

Servisní podpora pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „*smlouva*“)

eid. číslo Poskytovatele: W13388/OP13932

eid. číslo Objednatele: SM71120-010

č.j.: 113106/2020-OICT

Uzavřená mezi:

Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí

se sídlem Loretánské nám. 101/5, 118 00 Praha 1

zastoupená [redacted] náměstkem pro řízení Sekce ekonomicko-provozní

IČO: 45769851; DIČ: [redacted]

(dále jen „Objednatel“ nebo „MZV“) na straně jedné

a

IXPERTA s.r.o.

se sídlem Lihovarská 1060/12, 190 00, Praha 9 - Libeň

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 117991

zastoupená [redacted] jednatelem

IČO: 27599523, DIČ: [redacted]

Bankovní spojení: [redacted]

[redacted] číslo účtu [redacted]

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

Společně dále jen „smluvní strany“.

Preambule

MZV jako zadavatel nadlimitní veřejné zakázky zadané v otevřeném řízení na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen *zákon č. 134/2016 Sb.*), rozhodlo o přidělení této veřejné zakázky výše uvedenému Poskytovateli.

Tato *smlouva* je uzavřena v souladu se všemi podmínkami zadávací dokumentace a jejími přílohami, vymezenými Objednatelem jako zadavatelem v rámci výše uvedeného zadávacího řízení. Pokud by došlo k rozporům při plnění předmětu této *smlouvy*, zejména v případech touto *smlouvou* neupravených, bude se plnění veřejné zakázky řídit podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci k této veřejné zakázce (dále jen „ZD“) a nabídkou Poskytovatele podanou v souladu se ZD. Předmětná ZD a nabídka Poskytovatele jsou nedílnou součástí této *smlouvy*.

1. Předmět smlouvy

Předmětem plnění této *smlouvy* je

- včasné a kvalitní zajištění služeb komplexního servisu (včetně dodávky náhradních dílů a obnovy licencí) UNIFY/SIEMENS a Cisco technologií-telefonních ústředěn a datové infrastruktury (včetně telefonních ústředěn), instalovaných na pracovištích MZV v Praze a na zastupitelských úřadech v zahraničí (dále ZÚ) a stanovení způsobu a podmínek, za kterých bude Poskytovatel zajišťovat komplexní servis;
- závazek Objednatele zaplatit za poskytování služeb cenu v rozsahu a za podmínek uvedených v této *smlouvě*.

2. Popis předmětu plnění

2.1. Služby zajišťované Poskytovatelem:

- servisní podpora Objednatele – HelpDesk, servisní činnost včetně každoročního proškolení servisních techniků Objednatele,
- preventivní údržba systému OpenScape 4000 (viz Příloha č. 1),
- odborná technická podpora systémů HiPath 3000, OpenScape Business, Cisco, OpenScape 4000,
- technická podpora včetně dodání náhradních dílů, případně rozšiřujících dílů systémů,
- obnova časově limitovaných licencí OpenScape Business a OpenScape 4000.

Podrobný popis služeb a seznam technologií, pro které jsou služby poskytovány, jsou uvedeny v Příloze č. 1 této *smlouvy* „Specifikace služeb“ včetně časů jejich poskytování; cena těchto služeb viz dále odst. 4.3.

- 2.2. Pro případ havárie způsobené třetí stranou (závady v silnoproudé síti, živelné katastrofy a škody vzniklé mimo záruční podmínky smlouvy) nebo potřeby rozšíření technologie si Objednatel rezervuje možnost doplnění či náhrady servisované technologie samostatným dokoupením požadované technologie u Poskytovatele z důvodu platnosti garancí této *smlouvy* v částce specifikované v odst. 4.4. Tato částka bude jako samostatná položka fakturována pouze za podmínek písemného požadavku Objednatele. Poskytovatel dodá písemnou cenovou nabídku, kterou písemně odsouhlasí Objednavatel

3. Doba a místo plnění smlouvy

- 3.1. Poskytování služeb bude zahájeno dnem 1.10.2020, ne však dříve než dnem účinnosti této *smlouvy* podle odst. 14.11. Tato *smlouva* se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců a skončí dne 31.9.2024 ve 24:00 hod.
- 3.2. Místem plnění *smlouvy* je sídlo Objednatele na adrese Loretánské nám. 101/5, Praha 1. Pro ostatní lokality v Praze a na zastupitelských úřadech jsou služby poskytovány vzdálenou podporou prostřednictvím pracovníků Objednatele.

4. Cena plnění

- 4.1. Cena za předmět plnění této *smlouvy* je stanovena na základě nabídky Poskytovatele a je cenou nejvýše přípustnou a konečnou a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele, jako jsou cestovní náklady, přiměřený zisk, pojištění, cla a kurzové rozdíly. Nezahrnuje cenu vyhrazenou v případě změny závazku (odst. 4.4.).

- 4.2. Celková cena za služby poskytované touto smlouvou celkem je bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) 5.882.852 Kč (slovy: pět milionů osm set osmdesát dva tisíc osm set padesát dva korun českých), cena včetně DPH je 7.118.251 Kč (slovy: sedm milionů jedno sto osmnáct tisíc dvě stě padesát jedna korun českých).
- 4.3. Cena předmětu plnění (viz odst. 2.1.) se skládá z následujících dílčích cen (bez DPH):
- servisní podpora Objednatele – HelpDesk (servisní činnost), měsíční paušál: 39.100 Kč
 - preventivní údržba systému OpenScape 4000 (viz Příloha č. 1), měsíční paušál 5.500 Kč
 - odborná technická podpora systémů HiPath 3000, OpenScape Business, Cisco, OpenScape 4000, hodinová sazba dle odst. 1.3. Přílohy č. 1 1.690 Kč
 - technická podpora včetně dodání náhradních dílů, případně rozšiřujících dílů systémů, měsíční paušál 28.950 Kč
 - celková cena za obnovu časově limitovaných licencí OpenScape Business a OpenScape 4000 dle přílohy č. 1 po celou dobu trvání smlouvy 1.541.252 Kč
- 4.4. Jestliže dojde v průběhu plnění smlouvy k havárii na technologiích nebo infrastruktuře z vyšší moci (povětrnostní vlivy, požár, zemětřesení, povodně, násilné poškození a pod. – viz dále čl. 10.), je Objednatel oprávněn pořídit náhradu za poškozené technologie nebo doplnění infrastruktury z částky 150.000,00 Kč bez DPH, kterou si Objednatel vyhradil v odst. 2.2. zadávací dokumentace jako změnu závazku v souladu s § 100 *zákona*.
- 4.5. K ceně za předmět plnění se připočítává DPH, která bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění k datu uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen „zákon o DPH“). Pokud se DPH na základě nové právní úpravy během smluvního období změní, výše DPH se automaticky změní v souladu s touto právní úpravou. Tato změna nebude považována za změnu ceny ani za změnu této *smlouvy*. Ke dni platnosti této *smlouvy* činí výše DPH 21%.
- 4.6. Ceny uvedené v této *smlouvě* mohou být změněny pouze vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran formou dodatku ke *smlouvě* dle odst. 14.6.

5. Platební podmínky

- 5.1. Objednatel nebude poskytovat zálohové platby předem na určité období za služby či dodávky, které nebyly dosud provedeny či dodány a jejich provedení či dodání dosud není prokázáno. Poskytovatel je oprávněn fakturovat vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce na základě výkazu práce (viz příloha č. 4) potvrzeného osobou Objednatele odpovědnou za plnění *smlouvy* a dokládající, že služba byla poskytnuta, resp. dodána včas, v požadované kvalitě a v ceně podle *smlouvy*. Výkaz práce bude obsahovat podrobný popis vykonané práce a počet odpracovaných hodin. Služba odborná technická podpora bude vykázána rovněž ve výkazu práce a následně fakturována za skutečně odpracovaný počet hodin v příslušném měsíci. Náhradní díly budou účtovány v rámci měsíčního paušálu (maintenance, viz odst. 4.3., čtvrtá odrážka), při každém dodání Poskytovatel předá Objednateli dodací list.
- 5.2. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byly služby či dodávky poskytnuty. Poskytovatel fakturuje měsíčním paušálem servisní podporu Objednatele, preventivní údržbu a náhradní díly (maintenance). Za poskytnutou odbornou podporu fakturuje podle skutečného počtu odpracovaných a vykázaných hodin násobených hodinovou sazbou na základě přílohy č. 4. Za obnovu licencí fakturuje podle skutečného počtu obnovených licencí.
- 5.3. Platba za provedení Díla dle odst. 8.7. *smlouvy* bude provedena na základě oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno bez výhrad“, jehož vzor tvoří Přílohu č. 7 *smlouvy*. Objednatel je oprávněn, nikoli povinen, akceptovat i plnění, které má drobné vady a nedodělky nebránící užívání Díla ke sjednanému účelu.

V takovém případě dojde k uzavření oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno s výhradami“ s příloženým soupisem vad a nedodělků a Poskytovatel je oprávněn fakturovat pouze dílčí provedení Díla, které bylo akceptováno. Oboustranně podepsaný Akceptační protokol musí být přílohou faktury. Přijetím Díla nebo jeho jednotlivé části s takovými výhradami, resp. vadami a nedodělků, které nebrání jeho užívání, není jakkoli dotčena povinnost Poskytovatele tyto bezodkladně odstranit, a závazek Poskytovatele k řádnému provedení a dodání Díla, včetně jeho implementace, je splněn až okamžikem, kdy dojde k jeho akceptaci s výrokem Akceptačního protokolu „Akceptováno bez výhrad“.

- 5.4. Faktura s náležitostmi daňového dokladu, v souladu s ustanovením § 29 zákona o DPH a § 435 občanského zákoníku bude vystavena a Objednateli doručena nejpozději do patnácti (15) dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Každá faktura musí obsahovat přesné a úplné označení předmětu fakturace, s uvedením fakturované dílčí etapy plnění, resp. zúčtovacího období, a v přílohách kopii Výkazu práce a Dodacího listu (příloha č. 4), resp. dokladu o skutečném počtu obnovených licencí. Jedná-li se o plnění dle odst. 8.7., pak příloha musí obsahovat Objednatelem a Poskytovatelem podepsaný Akceptační protokol (Příloha č. 7 *smlouvy*) s výrokem „Akceptováno bez výhrad“ nebo Akceptační protokol s výrokem „Akceptováno s výhradami“ a soupisem vad a nedodělků.
- 5.5. Každá faktura musí obsahovat údaj o příslušném smluvním ujednání (číselný identifikátor *smlouvy* SM7120-0xx, případně její slovní identifikaci).
- 5.6. Za doručení faktury se považuje den předání faktury do poštovní evidence Objednatele, nebo v případě sporu třetí den po jejím doporučeném odeslání Poskytovatelem, v případě elektronické faktury den odeslání Poskytovatelem.
- 5.7. Smluvní strana je oprávněna vrátit ve lhůtě splatnosti druhé smluvní straně fakturu, která nesplňuje výše uvedené náležitosti nebo je jinak neúplná, nedoložená nebo nesprávně či neoprávněně účtovaná, k opravě nebo vystavení nové faktury, aniž se tím dostane do prodlení se zaplacením. Doručením opravené či nové faktury počíná plynout nová lhůta splatnosti.
- 5.8. Lhůta splatnosti faktury musí být nejméně 21 dnů. Faktura je zaplacená odepsáním příslušné částky z účtu strany povinné ve prospěch účtu strany oprávněné, uvedeného na faktuře.
- 5.9. V případě oprávněné smluvní pokuty či úroku z prodlení vystaví strana uplatňující sankci fakturu v souladu s výše uvedenými platebními podmínkami. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 21 dnů od data doručení jejich vyúčtování.

6. Součinnost při plnění smlouvy

- 6.1. Objednatel umožní pověřeným pracovníkům Poskytovatele-servisním technikům, přístup do svých objektů, místností, k zařízením a systémům v rozsahu nezbytném pro plnění této *smlouvy* a v době stanovené touto *smlouvou* a poskytne jim na požádání nezbytnou součinnost a informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, pokud jsou Objednateli známy. Pracovníci Poskytovatele se mohou v prostorách Objednatele pohybovat pouze v doprovodu odpovědných osob Objednatele.
- 6.2. Při provádění činností uvedených v odst. 2.1. Objednatel zajistí přítomnost své odpovědné osoby v místě servisního zásahu, a to po celou dobu činnosti servisního technika Poskytovatele. Provádění činností pomocí vzdáleného přístupu je možno pouze na vyžádání a podléhá schválení Objednatele. Vzdálený přístup je možný pouze po domluvě s Objednatelem během nahlášení problému. Pracovníci Objednatele, kterým byl udělen vzdálený přístup, jsou uvedeni v příloze č. 2. Popis technického řešení pro vzdálený přístup viz Příloha č. 1 bod 3.
- 6.3. Odpovědné osoby Objednatele mají právo kontrolovat servisní techniky Poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu *smlouvy*. Vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této *smlouvy* jsou pověřeny odpovědné osoby Objednatele a Poskytovatele, uvedené v příloze č. 2 „Kontaktní údaje“.

Kontaktní osoby, pokud nejsou statutárním orgánem dotčené smluvní strany ani nejsou řádně písemně pověřeny či zplnomocněny, však nejsou oprávněny jakýmkoliv způsobem měnit či doplňovat tuto *smlouvu*, zejména uzavírat jakékoliv písemné dodatky či jiné dohody měnící či doplňující tuto *smlouvu* včetně jejích příloh. V případě změny kontaktních osob uvedených v 0 je smluvní strana, která změnu provedla, povinna neprodleně písemně informovat o změně druhou smluvní stranu. Takové oznámení není považováno za změnu *smlouvy* podle tohoto článku a není nutné jen kvůli takové změně uzavírat dodatek ke *smlouvě*.

- 6.4. Každé oznámení poskytnuté jednou smluvní stranou druhé smluvní straně podle této *smlouvy* bude zasláno písemně, popřípadě elektronickou poštou s následným písemným potvrzením příjemcem oznámení. Písemné oznámení je účinné jeho doručením, v případě elektronické formy doručením potvrzení adresáta o přijetí.

7. Práva a povinnosti Objednatele

- 7.1. Objednatel se zavazuje převzít řádně a včas dodané plnění dle této *smlouvy* a zaplatit za něj cenu sjednanou v této *smlouvě*.
- 7.2. Objednatel je povinen řádně a včas prokazatelně předat Poskytovateli na jeho žádost veškerou jemu dostupnou dokumentaci vztahující se k předmětu plnění této *smlouvy* spolu s dalšími informacemi nezbytně nutnými k plnění této *smlouvy* Poskytovatelem. Dále se Objednatel zavazuje poskytnout Poskytovateli vnitřní normy a předpisy MZV (příloha č. 5), které musí Poskytovatel při plnění této *smlouvy* dodržovat.
- 7.3. Objednatel je povinen dle pokynů Poskytovatele provést taková opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisního zásahu, případně umožnit vzdálený přístup Poskytovatele do servisovaných zařízení.
- 7.4. Objednatel je povinen kontrolovat kontinuitu spravovaných vyčtených tarifikačních dat.
- 7.5. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o případné modifikaci konfigurace, přemístění nebo jiných změnách na zařízeních.
- 7.6. Objednatel je povinen dle pokynu Poskytovatele seznámit se s provozními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je.
- 7.7. Objednatel informuje včas Poskytovatele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch.
- 7.8. Objednatel neumožní třetím osobám jakékoliv úkony na servisovaném zařízení.
- 7.9. V případě, že Objednatel uloží Poskytovateli povinnost provést jakékoli plnění dle této *smlouvy* (resp. zadá Poskytovateli konkrétní pokyn k jeho provedení) a Poskytovateli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání upozornit. Uvedenou povinnost má též Objednatel vůči Poskytovateli v případě, že je Poskytovatel při plnění předmětu této *smlouvy* oprávněn zadat jakýkoli pokyn Objednateli.
- 7.10. Objednatel má právo na provedení vstupního zákaznického auditu u Poskytovatele před uzavřením smluvního vztahu o dodávkách a poskytování služeb, a poté je oprávněn provést kdykoli na vyžádání průběžný zákaznický audit, maximálně však jedenkrát za kalendářní rok po dobu trvání smluvního vztahu. Vstupní audit bude zaměřen zejména na komplexní posouzení bezpečnostních aspektů na straně Poskytovatele. Rozsah průběžného auditu se může různit podle zadání Objednatele. Objednatel je povinen oznámit konání auditu s dostatečným předstihem. Součástí oznámení o auditu bude i předpokládaný rozsah a způsob ověření. O auditu bude vypracován záznam, který bude postoupen Poskytovateli k vyjádření. Pokud Objednatel provedeným zákaznickým auditem zjistí významné nedostatky, má Objednatel právo odstoupit od připravované smlouvy v případě vstupního auditu, nebo odstoupit od existující smlouvy v případě průběžného zákaznického auditu.

Audit může být proveden také subjektem pověřeným MZV, který jeho výsledky doloží auditní zprávou či jiným dokumentem. Poskytovatel je povinen poskytnout tomuto auditu potřebnou součinnost. Poskytovatel je povinen spolupůsobit při kontrole dle zákona č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole ve veřejné správě. Toto ustanovení se vztahuje také na případné třetí strany, které Poskytovatel využije k plnění předmětu této *smlouvy*. V případě zjištění nedostatků u třetí strany využívané Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen daného subdodavatele nahradit jiným. V opačném případě je Objednatel oprávněn od *smlouvy* odstoupit.

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel se na základě této *smlouvy* zavazuje řádně splnit předmět *smlouvy* v rozsahu článku 2 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** a příloh této *smlouvy* na své náklady a nebezpečí, v dohodnutém čase a za dohodnutou cenu uvedenou v této *smlouvě*.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli písemné požadavky na potřebnou dokumentaci, materiály a informace nezbytné pro plnění *smlouvy* a jejího předmětu bezodkladně po jejím podpisu a dohodnout se na způsobu a termínech jeho předávání.
- 8.3. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli písemné požadavky na součinnost při organizačním zajištění plnění bezodkladně po podpisu této *smlouvy* a písemně se dohodnout na organizačním zajištění plnění.
- 8.4. Pro plnění předmětu *smlouvy* použít jen osoby předem odsouhlasené Objednatelem; tyto osoby se musí podrobit vnitřním normám a bezpečnostním předpisům Objednatele a pokynům odpovědných osob Objednatele. Ustanovení tohoto odstavce se týká i případných subdodavatelů.
- 8.5. Poskytovatel se na základě této *smlouvy* zavazuje poskytovat plnění v souladu s platnými právními předpisy, oborovými standardy a normami a při plnění této *smlouvy* dodržovat vnitřní předpisy Objednatele, s nimiž ho Objednatel prokazatelně seznámil. Poskytovatel je oprávněn provádět jakoukoli část předmětu plnění prostřednictvím třetích osob – subdodavatelů, kteří splňují podmínky této *smlouvy* (včetně podmínek pro nakládání s utajovanými informacemi, zejména též odst. 8.6., poté, kdy s tím Objednatel předem prokazatelně vyslovil souhlas. Poskytovatel bude odpovídat za činnost subdodavatele ve stejném rozsahu, jako by ji prováděl sám. Za předpokladu, že předmět plnění této *smlouvy* zahrnuje potřebu fyzického přístupu pracovníků subdodavatele do prostor Objednatele, je Poskytovatel povinen vždy být takovému plnění přítomen, a to prostřednictvím osob uvedených v příloze č. 2 této *smlouvy*. Objednatel je oprávněn kteroukoliv třetí osobu odmítnout i bez uvedení konkrétního důvodu (zpravidla však především pro výhrady k poskytnutému plnění, bezpečnostní požadavky apod.), a to písemně do dvou (2) pracovních dnů od doručení oznámení Poskytovatele o záměru realizovat jakoukoli část plnění této *smlouvy* prostřednictvím třetích osob. Třetí osoby jsou povinny splňovat a dodržovat všechny požadavky kladené touto *smlouvou* na Poskytovatele.
- 8.6. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všechny osoby, které se při plnění předmětu této *smlouvy* mohou seznámit s utajovanými informacemi, splňovaly podmínky stanovené zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon č. 412/2005 Sb.“), pro požadovaný stupeň, a řídit se při nakládání s utajovanými informacemi tímto zákonem, včetně příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) Národního bezpečnostního úřadu, a zajistit, aby tak činily všechny osoby (tj. i zaměstnanci a pracovníci subdodavatele) podílející se na straně Poskytovatele na plnění předmětu této *smlouvy*. Seznam je uveden v příloze č. 2 Kontaktní údaje. Každou změnu odpovědných osob je poskytovatel povinen doložit objednateli ve formátu seznamu uvedeného v příloze č. 2.

- 8.7. V případě, že výsledkem plnění Poskytovatele podle této *smlouvy* bude Dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), přechází na Objednatele dnem jeho akceptace dle této *smlouvy* nevýhradní, časově a místně neomezené a nepřenosné právo na jeho užití výlučně pro potřeby Objednatele, a to na dobu existence autorských a majetkových práv autora Díla. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu k takovému Dílu se řídí příslušnými ustanoveními autorského zákona a § 2358 a násl., resp. § 2371 a násl. občanského zákoníku. Pokud je součástí Díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.
- 8.8. Poskytovatel určuje způsob servisního zásahu a plně odpovídá za jeho stanovení a za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a úkonů. Provedení servisního zásahu realizuje v souladu s termíny uvedenými v příloze č. 1 „Specifikace služeb“.
- 8.9. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na plnění předmětu této *smlouvy* dodržovaly při pobytu na pracovištích MZV vnitřní předpisy, pokyny a směrnice MZV, včetně pohybu osob na pracovištích, požární bezpečnosti, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dalších předpisů, se kterými je Objednatel prokazatelně seznámil. Související dokumenty budou Poskytovateli zaslány datovou schránkou po podpisu *smlouvy* a Poskytovatel následně zašle potvrzení o seznámení se s nimi.
- 8.10. Poskytovatel se zavazuje, že v případě kybernetického bezpečnostního incidentu u Poskytovatele, který bude souviset s plněním *smlouvy*, bude Objednatel o tomto neprodleně (telefonicky či písemnou formou proti potvrzení Objednatele o obdržení zprávy) informován odpovědnou kontaktní osobou, či jednatelem Poskytovatele.
- 8.11. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel po dobu plnění *smlouvy* povinen poskytnout informace o tom, jakým způsobem řídí rizika, jaká využívá bezpečnostní opatření a jaká jsou zbytková bezpečnostní rizika související s plněním *smlouvy*.
- 8.12. V případě významné změny ovládání Poskytovatele je nutné bezprostředně vyrozumět Objednatele o novém vlivu, ovládání či řízení dle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů, či ekvivalentním postavení ve smyslu § 71 a násl. cit. zákona. Objednatel si vyhrazuje možnost reakce na tuto změnu a v případě, že tato skutečnost má nebo i může mít negativní dopad na plnění této *smlouvy*, zejména na kvalitu poskytovaných služeb Poskytovatel dle této *smlouvy*, je Objednatel oprávněn od *smlouvy* odstoupit, a to i s okamžitou platností.
- 8.13. Poskytovatel v rámci preventivní údržby odpovídá za aktuálnost konfigurací a zálohování systému.
- 8.14. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené:
- vyšší mocí;
 - neoprávněným zásahem Objednatele.
- 8.15. Jestliže bez zavinění Poskytovatele bude v průběhu plnění *smlouvy* nutno provést plnění odchylně od specifikace stanovené v příloze č. 1 a tím dojde i ke zvýšení nákladů a zvýšení ceny, může Poskytovatel tyto práce provést jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Práce bezprostředně nutné k tomu, aby nedošlo ke vzniku škody na servisovaném zařízení, Poskytovatel oznámí Objednateli ihned, jak to bude možné. Ustanovení odst. 4.6. a odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** tím nejsou dotčena.
- 8.16. Poskytovatel v příloze č. 3 této *smlouvy* dokládá, že:
- A) vlastní certifikaci výrobce, má uzavřený smluvní vztah se subdodavatelem, který tuto certifikaci vlastní - společnosti Unify „Master/Service Provider Specialization“/“Professional Specialization“, a má přímou podporu výrobce servisované technologie, která se týká:
- přímého přístupu k aktuálním verzím SW včetně beta verzí;

- přímého přístupu k on-line systému technické podpory výrobce Unify AG k zadávání a monitoringu technických reklamací;
- přístupu k elektronickému systému objednávání náhradních dílů výrobce Unify AG;
- přístupu do systému servisní znalostní databáze;

Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli, s jakým subdodavatelem má uzavřen smluvní vztah pro poskytování plnění dle této *smlouvy* již ve fázi podání nabídky, všechny změny subdodavatele je účastník povinen Objednateli neprodleně oznámit, přičemž Objednatel není povinen s takovou změnou souhlasit. Seznam subdodavatelů předloží Poskytovatel v Příloze č.8

B) poskytne Objednateli přímou podporu výrobce servisované technologie, která se týká:

- přímého přístupu k aktuálním verzím SW včetně beta verzí;
- přímého přístupu k on-line systému technické podpory výrobce Unify AG k zadávání a monitoringu technických reklamací;
- přístupu do systému servisní znalostní databáze.

Poskytovatel doloží přímou podporu potvrzením výrobce Unify AG.

9. Ochrana důvěrných informací

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré informace, které jakýmkoliv způsobem získá o Objednateli, jeho zaměstnancích a jiných jeho složkách při provádění činností podle této smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné, bude považovat za důvěrné (dále též jen „Důvěrné informace“). Za Důvěrné informace se považují i takové informace, které Objednatel takto označí nebo informace, které se Poskytovatel dozvěděl nebo dozví v souvislosti s touto *smlouvou* a jejím plněním, jejichž uveřejnění by mohlo Objednateli způsobit újmu, a dále informace, které jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě právních předpisů (zejména zákon č. 412/2005 Sb., Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a související právní předpisy na ochranu osobních údajů), a dále bezpečnostní opatření, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních či jiných údajů Objednatele. 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.
- 9.2. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této *smlouvy* v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a dalšími relevantními právními předpisy, s odbornou péčí a v souladu s dobrými mravy, řídit se pokyny Objednatele a jednat v souladu se zájmy Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje chránit osobní údaje, dbát práv a oprávněných zájmů Objednatele.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezveřejní žádné Důvěrné informace, ani je neposkytne či jinak nezpřístupní ani neumožní zpřístupnit osobám jiným, než jsou osoby zaměstnané Poskytovatelem při realizaci této *smlouvy*. S výjimkou plnění této *smlouvy*, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé smluvní strany, Poskytování Důvěrných informací těmto osobám musí být provedeno pouze v míře nezbytně potřebné pro realizaci této *smlouvy* a tyto osoby musí být Poskytovatelem zavázány k povinnosti ochrany Důvěrných informací minimálně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám Poskytovatel dle této *smlouvy*. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé strany, jinak, než za účelem plnění této *smlouvy*.
- 9.4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za Důvěrné implicitně všechny informace, které si smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této *smlouvy* a dále informace, které jsou a nebo 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 nebo jinou újmu.

- 9.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této *smlouvy*, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu této *smlouvy* poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem.
- 9.6. Na žádost Objednatele Poskytovatel neprodleně Objednateli vrátí nebo zničí Důvěrné informace a doloží jejich zničení písemným prohlášením dle přílohy č. 6, které již nejsou zapotřebí pro účely plnění této *smlouvy*, pokud Poskytovatel nemá zákonnou povinnost je i nadále uchovávat (archivovat).
- 9.7. Ustanovení tohoto článku 9. nejsou dotčena ukončením účinnosti této *smlouvy* z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí čtyři (4) roky po skončení účinnosti této *smlouvy*, resp. ukončení jejího plnění.
- 9.8. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této *smlouvy*.
- 9.9. Smluvní strany se zavazují, že prokazatelným způsobem poučí své zaměstnance, kterým jsou zpřístupněny Důvěrné informace, o povinnosti je chránit ve smyslu tohoto článku 9. a podle právních předpisů.
- 9.10. Pokud Poskytovatel využije v nezbytných případech a po předchozím souhlasu MZV pracovníky subdodavatele, je povinen zajistit jejich řádné poučení a zaškolení. Poskytovatel smluvně zaváže subdodavatele a jeho pracovníky k mlčenlivosti a ochraně informací odběratele ve stejném rozsahu, jaký platí pro Poskytovatele a je uveden v tomto článku 9. Na požádání musí Poskytovatel Objednateli takové poučení a zaškolení a smluvní závazek pracovníků subdodavatele prokázat.
- 9.11. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele učinit jakékoliv veřejné oznámení nebo uvádět reference týkající se účasti Poskytovatele na ujednání či plnění této *smlouvy*.
- 9.12. Smluvní strany nebudou považovat skutečnosti uvedené v textu této *smlouvy* za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku. Informace (údaje a sdělení) ve *smlouvě* neoznačují za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku. Zavazují se však, že je nebudou zneužívat ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro potřeby své nebo jiné osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Bez jakékoliv újmy ujednání předchozích vět tohoto odstavce smluvní strany udělují svolení ke zpřístupnění skutečností a informací ve *smlouvě* a jejich zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek, vyžaduje-li to zákon, zejména ve smyslu požadavků *zákona č. 134/2016 Sb.* a dále *zákona č. 106/1999 Sb.*, o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a *zákona č. 340/2015 Sb.*, o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

10. Vyšší moc (okolnosti vylučující odpovědnost)

- 10.1. Pro účely této *smlouvy* „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran, nastala po podpisu *smlouvy*, ke které došlo bez zavinění smluvních stran a která nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi se rozumí zejména války a jiné násilné činy, revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
- 10.2. Jestliže vznikne situace zaviněná událostí vyšší moci, dotčená strana okamžitě písemně uvědomí druhou smluvní stranu o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud strana dotčená vyšší mocí nestanoví písemně jinak, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle *smlouvy* tak, jak je to možné, a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci částí, kde nebrání vyšší moc.
- 10.3. Trvá-li vyšší moc déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou od *smlouvy* okamžitě odstoupit.

11. Náhrada škody, úrok z prodlení, smluvní pokuty

- 11.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury za plnění poskytnuté řádně a včas v souladu s touto *smlouvou* je oprávněná smluvní strana oprávněna účtovat povinné smluvní straně úrok z prodlení za každý den prodlení ve výši stanovené podle § 1802 a násl. a § 1970 občanského zákoníku a nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
- 11.2. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu způsobenou porušením platných právních předpisů či této *smlouvy*. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 11.3. Poskytovatel odpovídá za to, že k plnění poskytnutému Objednateli touto *smlouvou* je beze zbytku oprávněn, a že jím neporušuje žádná práva třetích stran, jinak odpovídá za škodu způsobenou nedodržením této povinnosti.
- 11.4. Na odpovědnost za újmu, včetně škody, a její náhradu se vztahují ustanovení § 2894 a násl. občanského zákoníku.
- 11.5. Škoda se hradí v plné výši a nezávisle na uplatnění nebo zaplacení smluvní pokuty, popř. na ukončení *smlouvy*.
- 11.6. V případě nedodržení SLA parametrů servisní činnosti uvedených v příloze č. 1 *smlouvy* platí smluvní pokuty uvedené v odst. 1.5. přílohy č. 1.
- 11.7. Za prokázané neoprávněné zpřístupnění Chráněných dat anebo Důvěrných informací ve smyslu článku 9. této *smlouvy* má poškozená strana právo požadovat od druhé smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč v každém jednotlivém případě porušení, avšak nejvýše celkem 1.000.000,- Kč. Tímto není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody ve výši přesahující smluvní pokutu, popř. na odstoupení od *smlouvy*.
- 11.8. V případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele obsažené v ustanovení čl. 8. má Objednatel právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 11.9. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty, jejím vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody v plném rozsahu. Platební podmínky dle článku 5. se přitom použijí přiměřeně.

12. Ukončení smlouvy

- 12.1. Tato *smlouva* skončí uplynutím doby plnění, na niž byla sjednána (viz odst. 3.1.) a může být ukončena též písemnou dohodou obou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením.

- 12.2. Kterákoli ze smluvních stran může tuto *smlouvu* vypovědět bez udání důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta bude činit tři (3) měsíce a počíná běžet od prvního (1.) dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od *smlouvy* v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než jeden (1) měsíc a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného upozornění Objednatele na takové prodlení (náhradní lhůta – viz odst. 12.5.).
- 12.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od *smlouvy* v případě, že Objednatel je v prodlení s placením svých peněžitých závazků nebo s plněním svých nepeněžitých závazků vůči Poskytovateli, toto prodlení trvá déle než jeden (1) měsíc a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného upozornění Poskytovatele na takové prodlení (náhradní lhůta – viz odst. 12.5.).
- 12.5. Chce-li některá ze smluvních stran od *smlouvy* odstoupit z důvodů vyplývajících z této *smlouvy* nebo ze zákona, je povinna svůj úmysl odstoupit písemně oznámit straně druhé s uvedením nedostatků a se stanovením náhradní lhůty k odstranění závadného stavu. Po marném uplynutí náhradní lhůty může oprávněná strana od *smlouvy* odstoupit. Odstoupení od *smlouvy* nabývá účinnosti následujícího dne po doručení doporučeného písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Další podmínky odstoupení se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 1.1. V případě ukončení této *smlouvy* podle tohoto článku zaplatí Objednatel Poskytovateli cenu za prokazatelně skutečně poskytnuté plnění. Nárok Objednatele na uplatnění smluvní pokuty nebo zaplacení již vyúčtované smluvní pokuty (článek 11.) není ukončením *smlouvy* dotčen. Je-li potřeba dokončit nezbytné plnění, bez jehož poskytnutí by mohlo dojít ke škodě, má Poskytovatel povinnost na takovou situaci Objednatele upozornit a poskytnout takové plnění, ledaže by ho Objednatel výslovně odmítl. Jedná-li se o plnění dle odst. 7.13, podléhající akceptačnímu řízení, je poskytovatel povinen provést soupis všech plnění řádně poskytnutých objednateli do dne účinnosti ukončení smlouvy s tím, že poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny za tato plnění prokazatelně a řádně poskytnutá s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“, avšak pouze za předpokladu, že taková prokazatelně poskytnutá, respektive bez výhrad akceptovaná plnění mají pro objednatele sama o sobě i bez zbytku částí plnění význam. U plnění podléhající akceptačnímu řízení akceptací přechází na objednatele vlastnictví a právo užívání těchto plnění.
- 12.6. *Smlouva* může být dále ukončena okamžitým písemným odstoupením v případě podstatného porušení této *smlouvy* druhou Smluvní stranou, a to v souladu s odst. 12.78., resp. odst. 12.9. této *smlouvy*.
- 12.7. Objednatel je oprávněn v souladu s odst. 12.7. *smlouvy* odstoupit od *smlouvy* s účinky od doručení písemného odstoupení Poskytovateli (ex nunc), pokud:
 - 12.7.1. Poskytovatel bude zveřejněn v příslušném registru jako tzv. nespolehlivý plátcé daně z přidané hodnoty, popř. Poskytovatel nezveřejní dle požadavků zákona svůj bankovní účet či účty, na které má být dle vystavovaných faktur Poskytovatele plněna daň z přidané hodnoty za uskutečněná zdanitelná plnění. Právo Objednatele na smluvní pokutu tím není dotčeno. V případech uvedených v tomto odstavci je Objednatel oprávněn též postupovat dle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, pokud se tak rozhodne. O takovém postupu je však Objednatel povinen Poskytovatele bezodkladně informovat.
 - 12.7.2. Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo podá sám na sebe insolvenční návrh, nebo pokud insolvenční návrh podá/podají věřitel/é Poskytovatele a Poskytovatel nepodnikne včasné kroky k zamítnutí takového návrhu a neprokáže Objednateli, že takové kroky učinil, nebo pokud bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek Poskytovatele je zcela nepostačující.

- 12.7.3. Dle § 223 *zákona č. 134/2016 Sb.* nelze v plnění pokračovat, aniž by byla porušena pravidla uvedená v jeho § 222, a/nebo měl být Poskytovatel vyloučen z účasti v zadávacím řízení, a/nebo Poskytovatel před zadáním veřejné zakázky předložil údaje či dokumenty, které neodpovídaly skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výběr Poskytovatele, a/nebo výběr Poskytovatele souvisí se závažným porušením povinnosti členského státu ve smyslu čl. 258 smlouvy o fungování Evropské unie, o kterém rozhodl Soudní dvůr Evropské unie.
- 12.7.4. Pokud Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatele nenahradí třetí stranu, kterou využívá k plnění předmětu *smlouvy* a u které byly na základě Auditů provedeného dle odst. 7.10. *smlouvy* zjištěny nedostatky.
- 12.8. Odstoupení od *smlouvy* podle odst. 12.8. nabývá účinnosti dnem doručení doporučeného písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.9. Po ukončení *smlouvy* zůstávají účinná ta její ustanovení, jejichž realizace přesahuje čas ukončení, zejm. smluvní pokuty, náhrada škody, práva dle článků 7., 8., 13. *smlouvy*, apod.

13. Řešení sporů

Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé mezi nimi z právních vztahů založených touto *smlouvou* nebo v souvislosti s ní budou přednostně řešeny snahou o vzájemnou dohodu na úrovni zaměstnanců uvedených v příloze č. 2. této *smlouvy* a v případě neúspěchu na úrovni osob uvedených v odst. 14.2. Smluvní strany jsou však vždy oprávněny věc předložit k rozhodnutí obecnému soudu ČR; rozhodným je právo ČR.

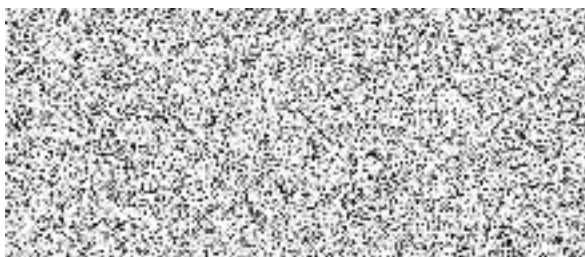
14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z této *smlouvy*.
- 14.2. Osoby oprávněné jednat ve věci této *smlouvy* jsou statutární orgány smluvních stran nebo osoby, uvedené v záhlaví této *smlouvy*, nebo osoby, které byly k jednání a podepisování písemně zmocněny nebo pověřeny a toto pověření řádně prokáží.
- 14.3. Jakákoli oznámení vyžadovaná podle této *smlouvy*, zejména (ale nikoliv jenom) oznámení o výpovědi nebo odstoupení, budou učiněna v písemné formě a doručena osobně, e-mailem, nebo zasláním doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence nebo kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení. Oznámení učiněné výše uvedeným způsobem bude považováno za doručené okamžikem doručení (v případě osobního doručení), nebo v době uvedené na potvrzení o úspěšném odeslání emailové zprávy (v případě zaslání e-mailem, bude-li písemně potvrzen do tří pracovních dnů), nebo okamžikem obdržení ověření o doručení (v případě doručení poštou nebo kurýrní službou).
- 14.4. Doručovací adresou Objednatele se rozumí, pokud Objednatel písemně neoznámí Poskytovateli adresu jinou, adresa sídla Objednatele uvedená v záhlaví této *smlouvy*. Doručovací adresou Poskytovatele se rozumí, pokud Poskytovatel písemně neoznámí Objednateli adresu jinou, adresa sídla Poskytovatele uvedená v záhlaví této *smlouvy*. Ostatní adresy (fax, e-mail) jsou uvedeny v této *smlouvě*, nebo si je smluvní strany prokazatelně poskytnou nejpozději při podpisu této *smlouvy*.
- 14.5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této *smlouvy* třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti z této *smlouvy* přecházejí na právní nástupce smluvních stran, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

- 14.6. Veškeré změny či doplnění *smlouvy* lze činit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků *smlouvy*. Změna této *smlouvy* nastane k okamžiku stanovenému v takovém dodatku a nebude-li takový okamžik stanoven, pak ke dni uzavření takového dodatku podpisem obou smluvních stran, nikdy však ne dříve než uveřejněním dodatku shodně s odst. 14.11.
- 14.7. Pokud je některá část ve *smlouvě* a v přílohách upravena odlišně, má přednost ustanovení *smlouvy* před jejími přílohami.
- 14.8. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení *smlouvy*, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo ujednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu *smlouvy*.
- 14.9. Součástí této *smlouvy* jsou její následující přílohy:
- Příloha č. 1: Specifikace služeb
 - Příloha č. 2: Kontaktní údaje
 - Příloha č. 3: Potvrzení výrobce technologie
 - Příloha č. 4: Vzor Výkazu práce a Dodacího listu
 - Příloha č. 5: Protokol o předání vnitřních předpisů MZV
 - Příloha č. 6: Vzor Písemného prohlášení Poskytovatele
 - Příloha č. 7: Vzor Akceptačního protokolu a Soupisu vad a nedodělků
 - Příloha č. 8: Seznam předpokládaných subdodavatelů
- 14.10. Všechna vyhotovení *smlouvy* jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
- 14.11. *Smlouva* nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 14.12. Tato *smlouva* je vyhotovena ve (4) shodných vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení a Poskytovatel obdrží (1) vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto *smlouvu* přečetly a že s jejím obsahem souhlasí. Na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:

V Praze, dne:



náměstek pro řízení Sekce ekonomicko-provozní
Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí

V Praze, dne:



Jednatel
IXPERTA s.r.o.

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

1. Popis služeb

1.1. Servisní podpora Objednatele

1.1.1. Uživatelská podpora

Poskytovatel zajišťuje pro Objednatele uživatelskou podporu spočívající v přístupu k dispečinku pro nahlašování požadavků (dále „HelpDesk“) nepřetržitě 24 hodin denně prostřednictvím vstupních kanálů uvedených v příloze č. 2.

Objednatel prostřednictvím HelpDesku informuje Poskytovatele o plné nebo částečné nefunkčnosti telefonních technologií a datové infrastruktury a o potřebě jiného servisního zásahu včetně změny zákaznických dat, případně o potřebě konzultace.

Poskytovatel umožní Objednateli přístup k evidenci požadavků.

1.1.2. Servisní činnost

Pro technologie umístěné v lokalitě uvedené v odst. 3.2. *smlouvy* je Poskytovatel povinen poskytnout servisní činnost, tj. uvedení disfunkčního zařízení do funkčního stavu zásahem servisního pracovníka Poskytovatele v místě instalace technologie, v ostatních lokalitách off-site a / nebo dodáním náhradních dílů v termínech:

a) Priorita 1: stav nouze, celkový výpadek.

Reakční doba: 2 hodiny od doručení požadavku;

Odstranění výpadku: do 4 hodin od zahájení servisního zásahu.

Popis stavu: V případech, kdy dochází k systematické celkové nefunkčnosti sítě nebo servisovaného systému.

b) Priorita 2: porucha, omezená funkčnost.

Reakční doba: 8 hodin od doručení požadavku .

Odstranění poruchy: do konce pracovní doby následujícího pracovního dne od zahájení servisního zásahu.

Popis poruchy: Softwarový nebo hardwarový problém způsobující omezení provozu a služeb systému z 50% a více, neovlivňuje však hlavní funkce systému.

c) Priorita 3: chyba vykazovaná systémem, funkčnost systému je zachována

Reakční doba: 24 hodin od doručení požadavku

Odstranění chyby: ve lhůtě 7 dní od okamžiku přijetí požadavku Poskytovatelem.

Popis chyby: Softwarový nebo hardwarový problém který neomezuje funkci systému, např. porucha redundantní karty, zdroje, drobná porucha zařízení nebo chyba ve funkcionalitě služeb systému.

d) Priorita 4: vyžádané změny zákaznických dat

Reakční doba: 48 hodin od doručení požadavku.

Poskytovatel provede požadované změny bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 10 dnů od doručení požadavku.

Reakční doba je čas mezi okamžikem doručení požadavku Poskytovateli a okamžikem zahájení servisního zásahu na pracovišti Objednatele. Do reakční doby a lhůty na odstranění poruchy popsanych v bodech b), c) a d) není započítávaná doba v pracovní dny od 16:30 do 8:00 a dny pracovního volna a klidu. Servisní činnost vykonává Poskytovatel na pracovišti Objednatele v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30, není-li domluveno jinak (platí pro body b), c) a d)).

Poskytovatel je povinen přijímat požadavky, reagovat na ně a odstraňovat výpadky nepřetržitě po dobu 7 dní v týdnu 24 hodin denně.

Servisní činnost pro lokality, jichž se dle odst. 3.2. *smlouvy* týká vzdálený přístup, je poskytována off-site v místě sídla Poskytovatele a dodávkou náhradních dílů na adresu sídla Objednatele, pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodnou písemně jinak. Poskytovatel odešle náhradní díly do dvou (2) pracovních dnů od doručení požadavku. Pokud je poskytována servisní činnost off-site, která byla Objednatelem nahlášena dle odst. 1.1.2 a) až d), vztahují se na dodávku náhradních dílů lhůty dle odst. 1.1.2 a) až d) a SLA parametry dle odst. 1.5 této Přílohy.

Servisní činnost zahrnuje proškolení servisních techniků Objednatele, prováděné každý rok trvání *smlouvy* v délce trvání 2 hodiny, pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodnou jinak. Proškolení servisních techniků bude doloženo písemným dokladem jednotlivých účastníků.

Cena za servisní podporu Objednatele je stanovena měsíční paušální částkou.

1.2. **Preventivní údržba systému OpenScape 4000**

Preventivní údržbu provádí Poskytovatel 4x ročně, perioda provádění jsou 3 měsíce. Preventivní údržba realizovaná osobní účastí servisního technika Poskytovatele na pracovištích Objednatele v Praze na systému OpenScape 4000 a obsahuje tyto činnosti:

- zálohování systému;
- revize konfigurací a kompatibility verzí systému;
- řešení a analýza síťování systému.

Cena za preventivní údržbu je stanovena měsíční paušální částkou.

1.3. **Odborná technická podpora systémů HiPath 3000, OpenScape Business, Cisco, OpenScape 4000**

Na vyžádání Poskytovatel poskytne Objednateli odbornou technickou podporu na úrovni technické podpory L2 a v případě závažných problémů rovněž L3 (vývoj). Odborná podpora je požadována off-site (telefonicky) nebo na pracovišti v sídle Objednatele v součinnosti Objednatele a Poskytovatele ke třetím stranám. Odborná technická podpora je poskytována pro telefonní technologie a i pro datovou infrastrukturu.

Odborná technická podpora je zajišťována odborným specialistou Poskytovatele. Odborný specialista provádí činnost v rámci komunikačního řešení a technologií UNIFY / Siemens a Cisco.

Odborná technická podpora je poskytována mimo rámec plnění servisní činnosti. Počet hodin poskytování odborné technické podpory je stanoven na 10 hodin měsíčně. Nevyčerpané hodiny je možno kumulovat a převádět do následujících měsíců. Během doby platnosti a účinnosti *smlouvy* je možné čerpat maximálně 480 hodin; tento časový limit však nemusí být za dobu účinnosti *smlouvy* vyčerpan a jeho nevyčerpání není považováno za porušení této *smlouvy*.

1.4. **Technická podpora včetně dodání náhradních dílů**

Technická podpora včetně dodání náhradních dílů slouží k udržování funkčnosti telefonních ústředěn a datové infrastruktury, jedná se o formu maintenance. Poskytovatel dodává náhradní díly na všechny instalované technologie (i po záruční době) na základě měsíčního paušálního poplatku. Nedostupný díl (např. end of sale) Poskytovatel nahradí novým kompatibilním dílem včetně implementace do systému. Poskytovatel dodává náhradní díly podle potřeb Objednatele. Na technickou podporu včetně náhradních dílů se vztahuje SLA dle odst. 1.5. bodu F) Přílohy č. 1, V případě nahlášení servisní události dle odst. 1.1.2 a) až d), se na dodávku vztahují lhůty dle odst. 1.1.2 a) až d) a SLA parametry dle odst. 1.5 A) až E) této Přílohy č. 1.

1.5. SLA parametry servisní činnosti (viz odst. 11.6. smlouvy)

- A) Za nedodržení reakční doby Poskytovatelem uvedené v bodech 1.1.2 a) a 1.1.2 b) této přílohy č. 1 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou i započatou hodinu zpoždění a každý jednotlivý případ.
- B) Za nedodržení reakční doby Poskytovatelem uvedené v bodech 1.1.2 c) a 1.1.2 d) této přílohy č. 1 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ.
- C) Za překročení stanoveného termínu k odstranění výpadku dle bodu 1.1.2 a) této přílohy č. 1 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení a každý jednotlivý případ, pokud Objednatel i Poskytovatel vzájemně písemně neodsouhlasí objektivní důvody k překročení stanoveného termínu.
- D) Za překročení stanoveného termínu k odstranění poruchy dle bodu 1.1.2 b) této přílohy č. 1 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení a každý jednotlivý případ, pokud Objednatel i Poskytovatel vzájemně písemně neodsouhlasí objektivní důvody k překročení stanoveného termínu.
- E) Za překročení stanoveného termínu k odstranění chyby dle bodu 1.1.2 c) této přílohy č. 1 a k provedení změny zákaznických dat dle bodu 1.1.2 d) je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý jednotlivý případ.
- F) Pokud je pro vyřešení situace dle odst. 1.1.2 a) až d) této přílohy č. 1 zapotřebí náhradní díl, na jeho dodání se vztahují stejné lhůty jako na odstranění situace dle odst. 1.1.2 a) až d) této přílohy č.1 Za překročení stanoveného termínu k dodávce náhradního dílu je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení a každý jednotlivý případ, pokud Objednatel i Poskytovatel vzájemně písemně neodsouhlasí objektivní důvody k překročení stanoveného termínu;

Nárok poškozeného na náhradu škody není uplatněním nebo zaplacením sankce dotčen.

2. Seznam technologií

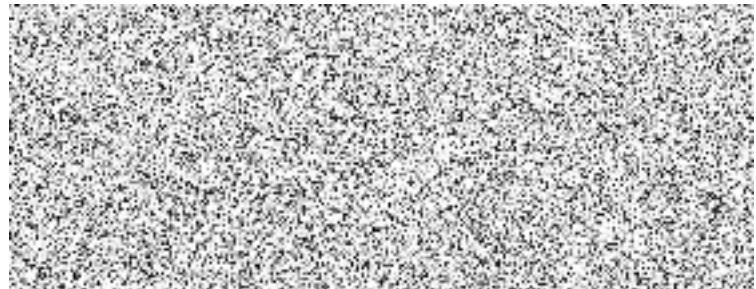
Přehled technologií Unify Open Scape 4000, systémy řady Siemens/Unify HiPath 3000 a řady Unify OpenScape Business X5 jsou uvedeny v samostatné příloze v excelovské tabulce – „Příloha č. 1 Popisu služeb“. Tato příloha je nedílnou součástí smlouvy.

3. Popis technického řešení - Remote access VPN

Do sítě Objednatele se připojí individuální klienti. Klienti musí mít speciální SW - VPN klienta, na straně privátní sítě je opět speciální síťové zařízení – VPN koncentrátor, které při každém přístupu do lokální sítě Objednatele ověří klienta (heslem, certifikátem, RSA tokenem apod.) a naváže přímo z uživatelské stanice klienta šifrovaný VPN tunel do sítě Objednatele. Po odhlášení uživatelské stanice z VPN se šifrovaný tunel ukončí. Používané šifrovací protokoly jsou SSL VPN a IPSec VPN. Tento způsob VPN připojení do sítě Objednatele je vhodný pro vzdálený troubleshooting při řešení problémů, popř. konfigurační podporu.



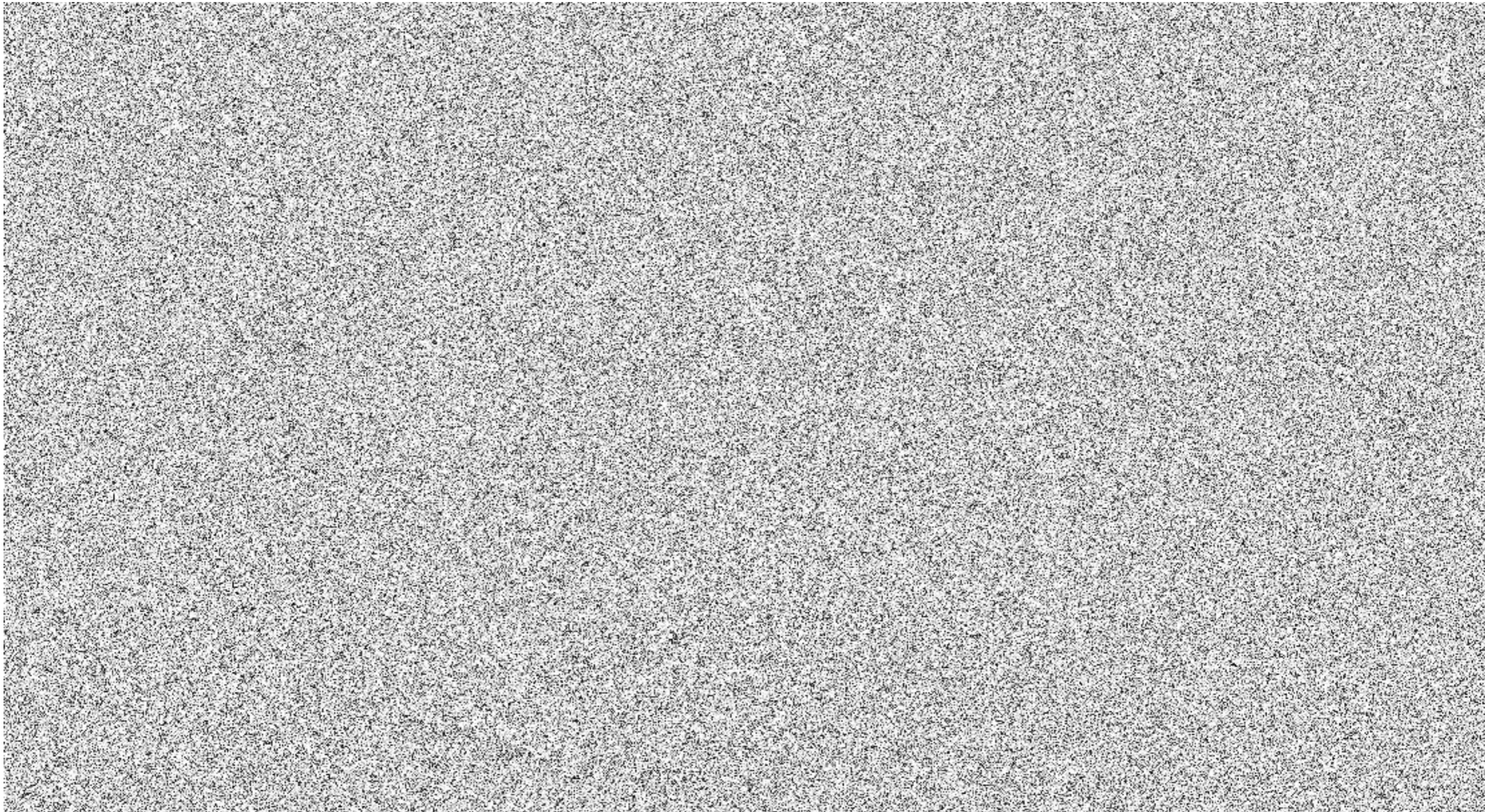
náměstek pro řízení Sekce ekonomicko-provozní
Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí

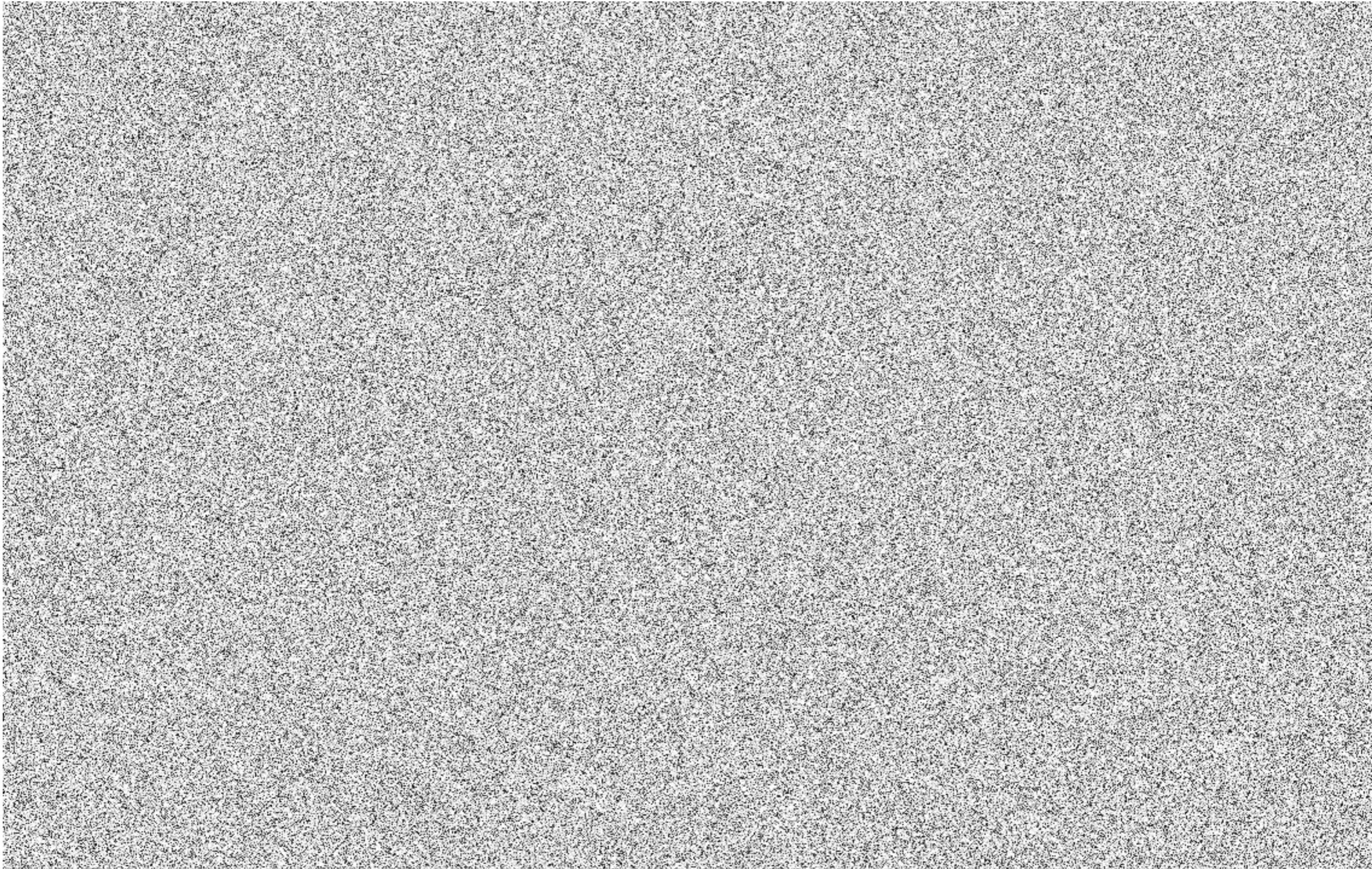


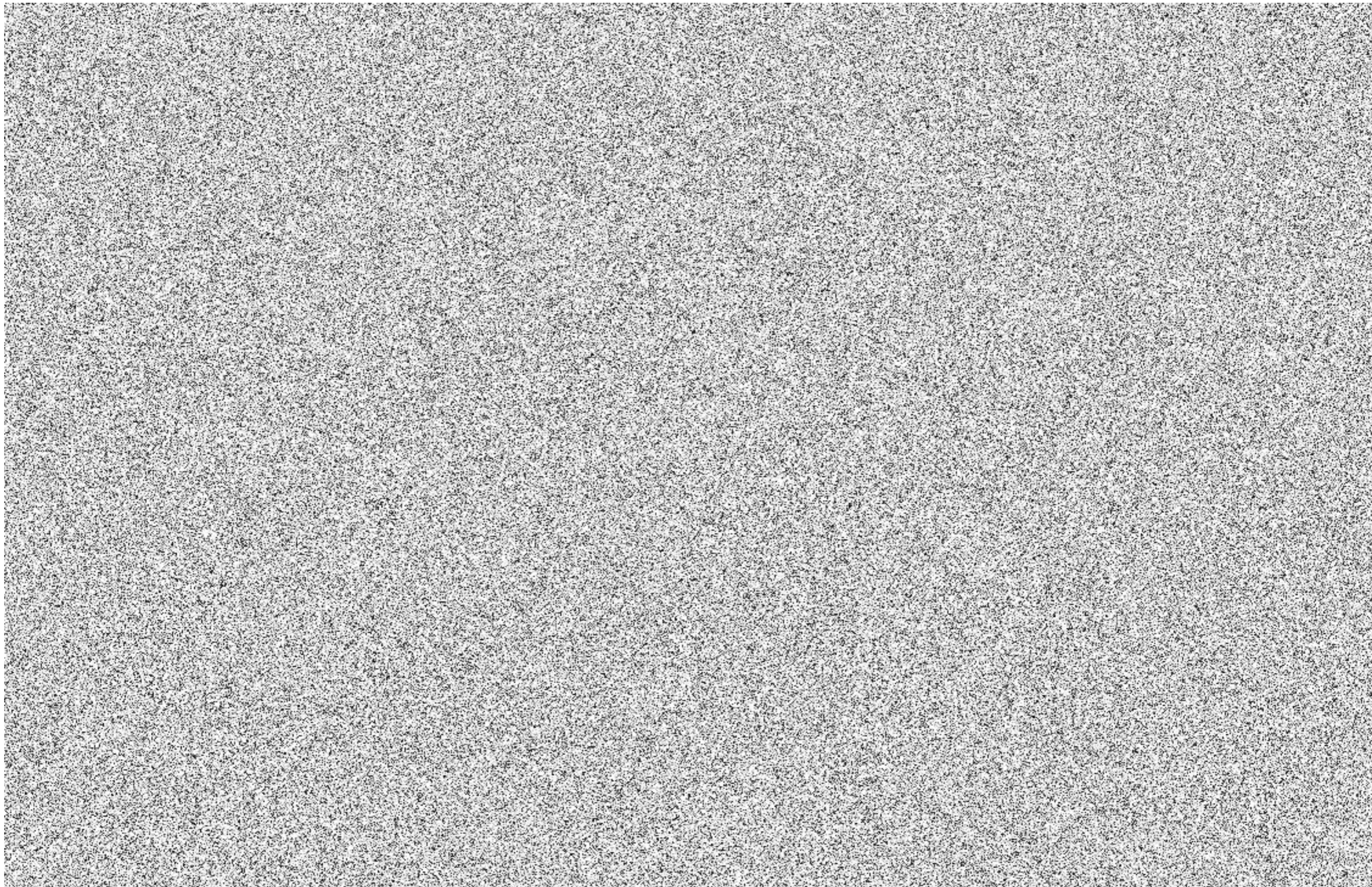
Seznam technologií

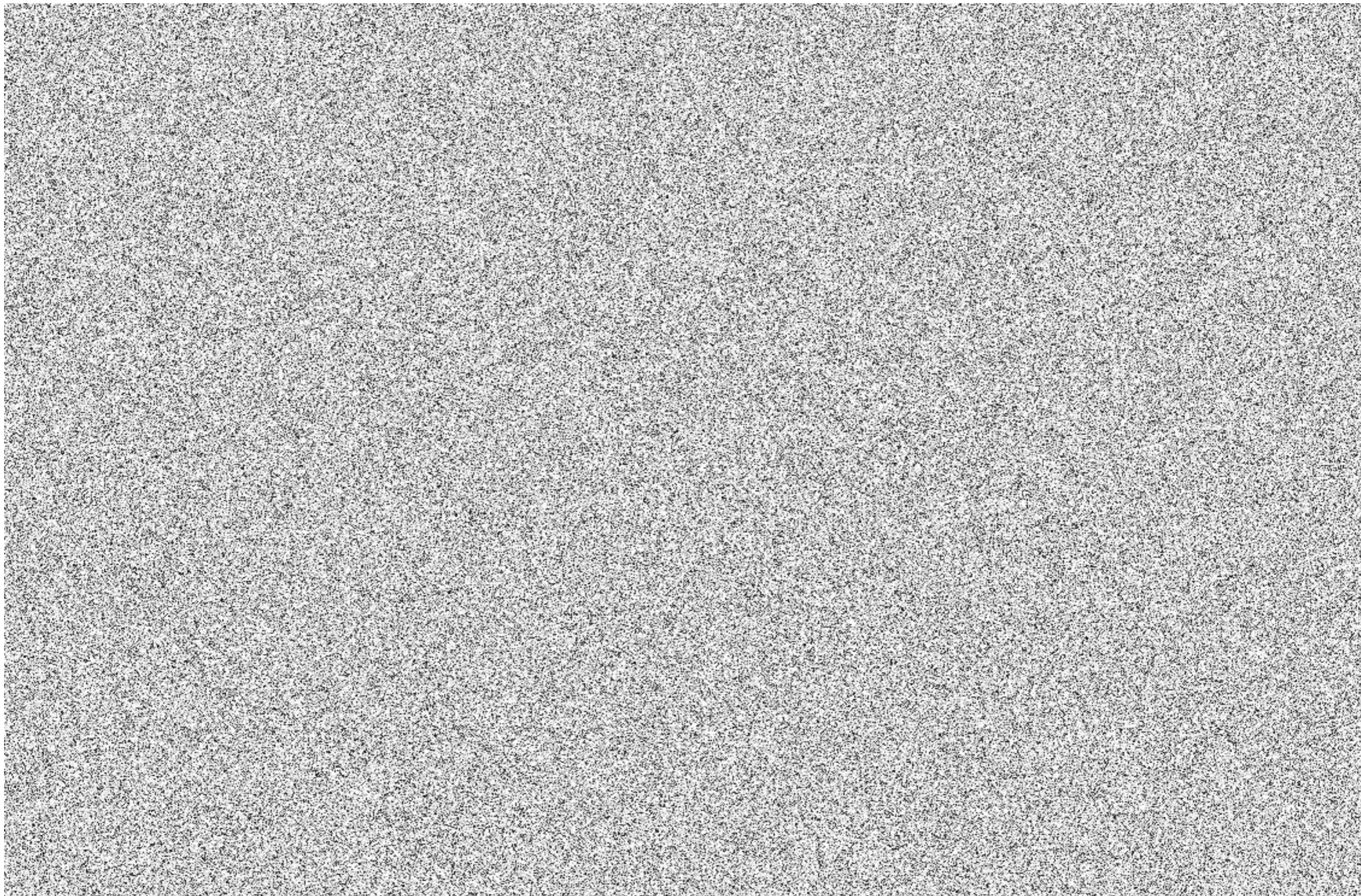
Příloha č.1 Přílohy č.1 bodu 2 Smlouvy o servisní podpoře pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco

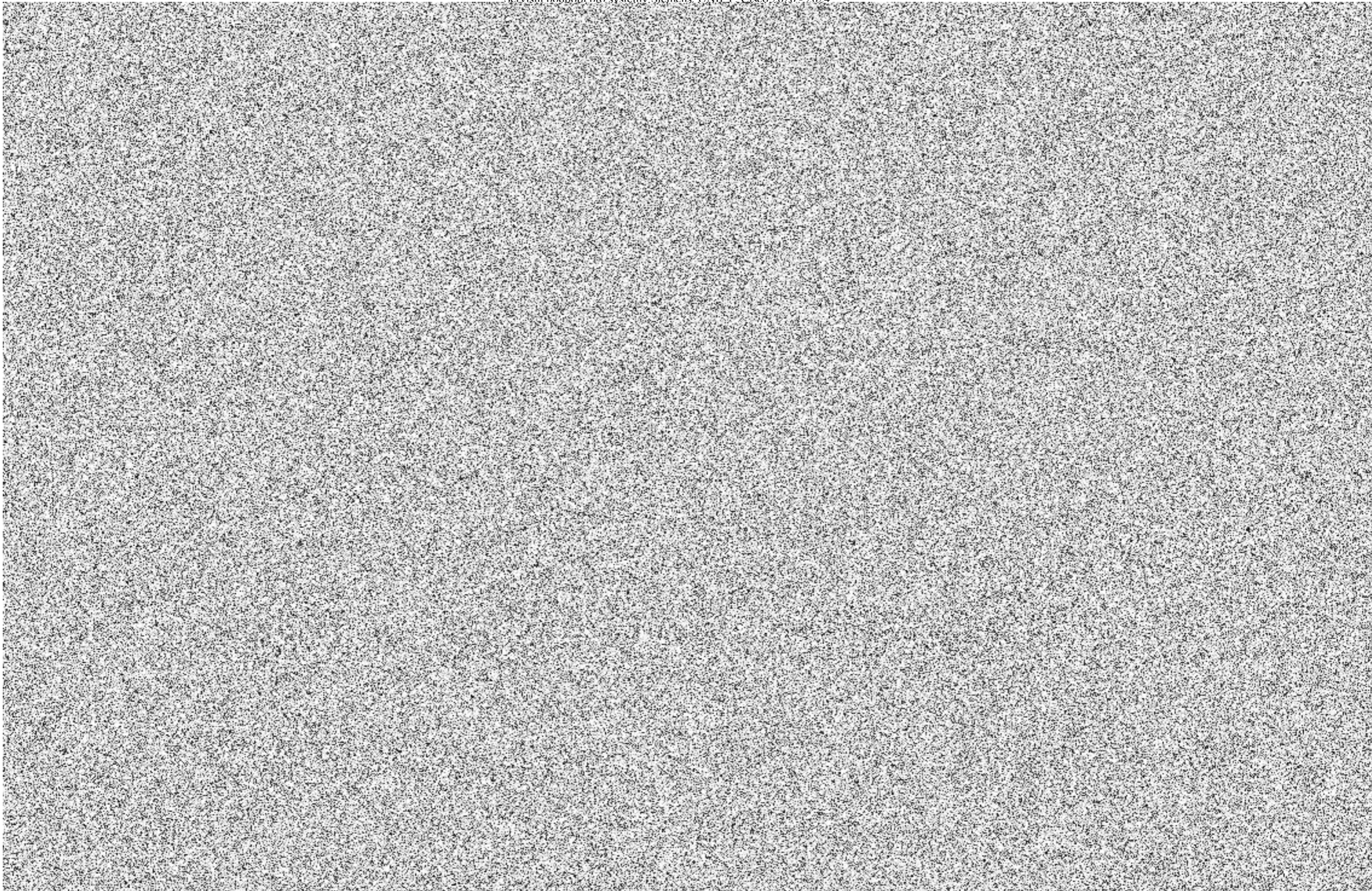
Tato příloha je nedílnou součástí smlouvy o servisní podpoře pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco, č.j.: 113106/2020-OICT, SM7120-010

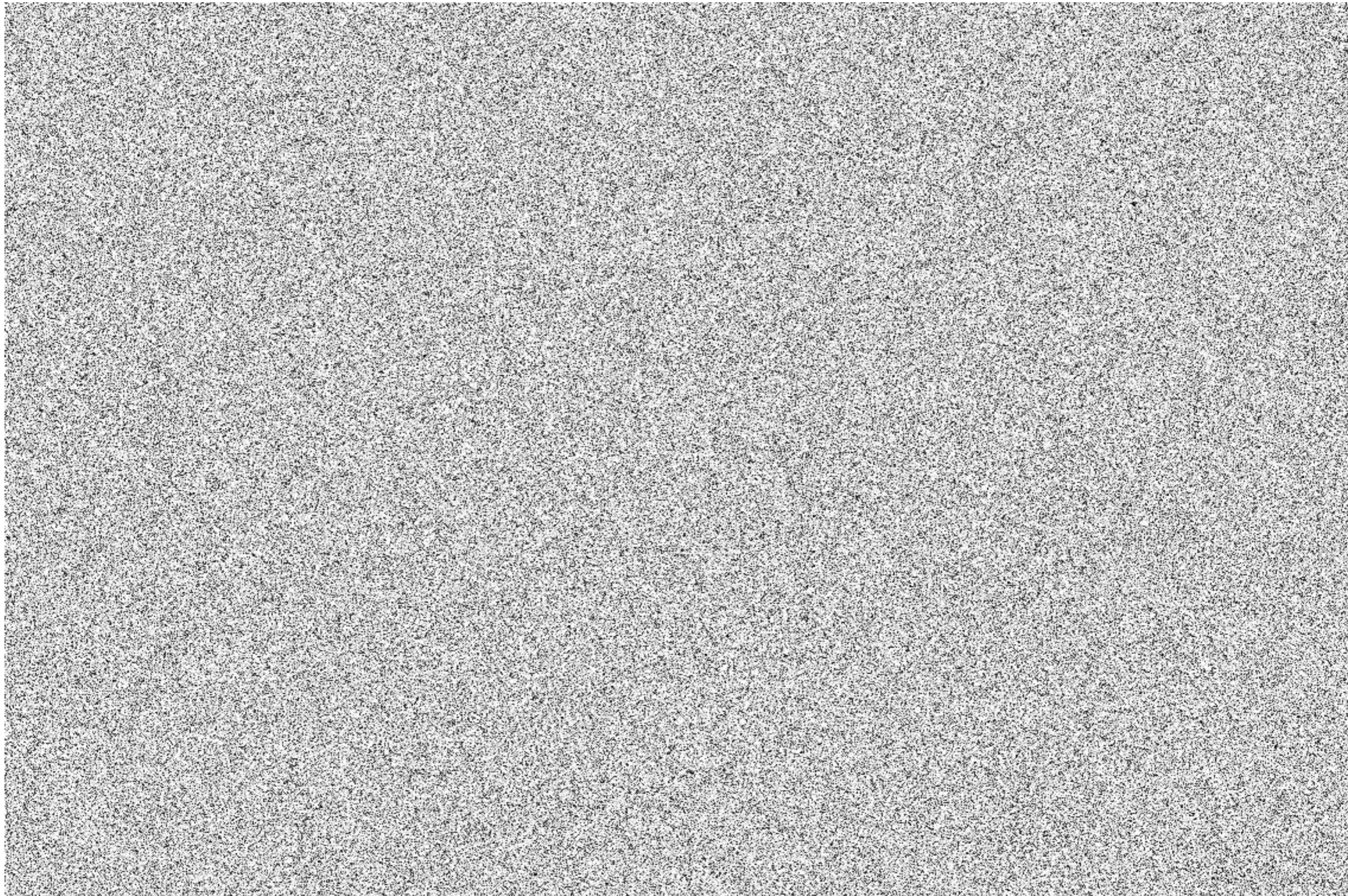


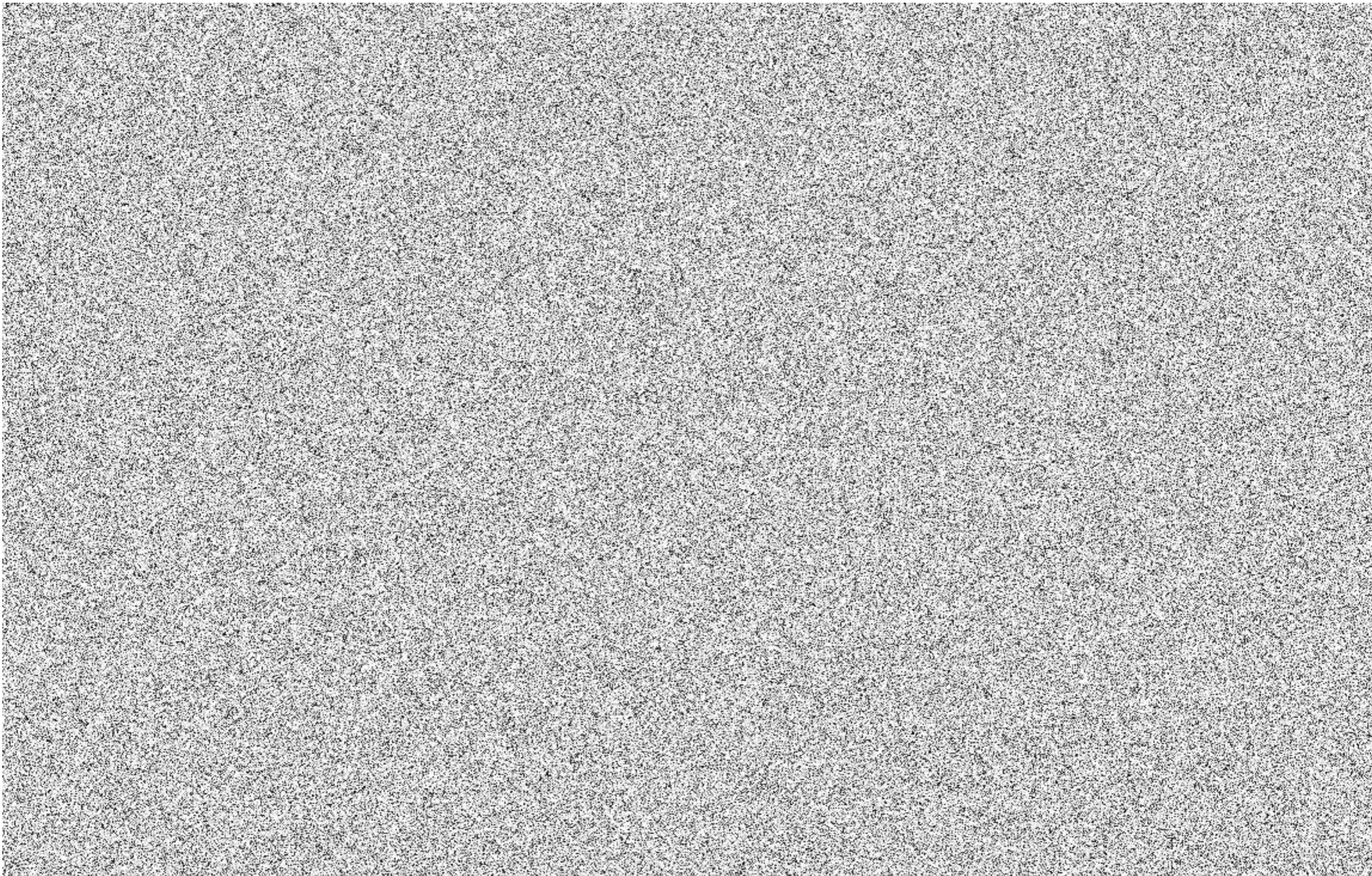


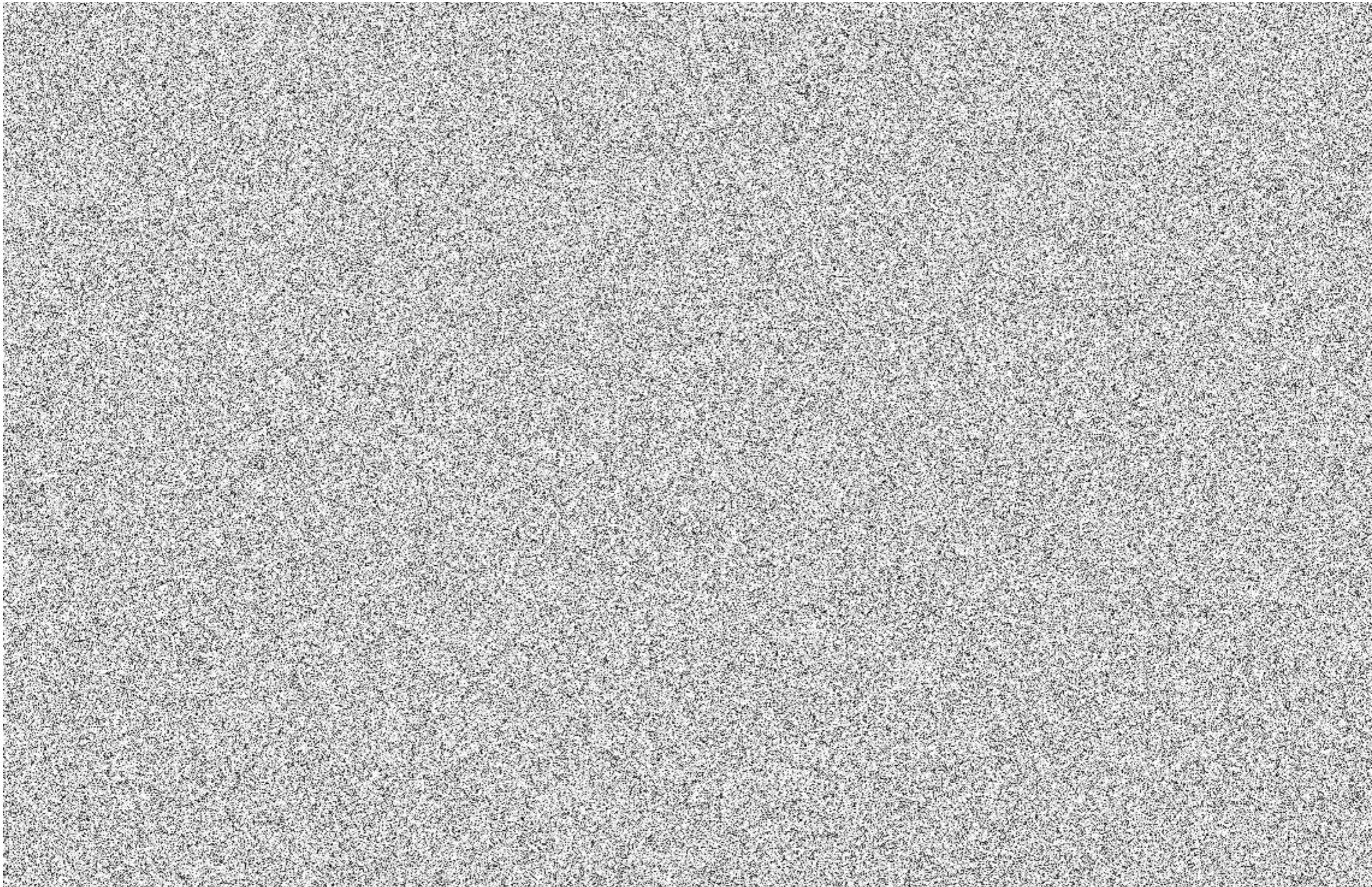










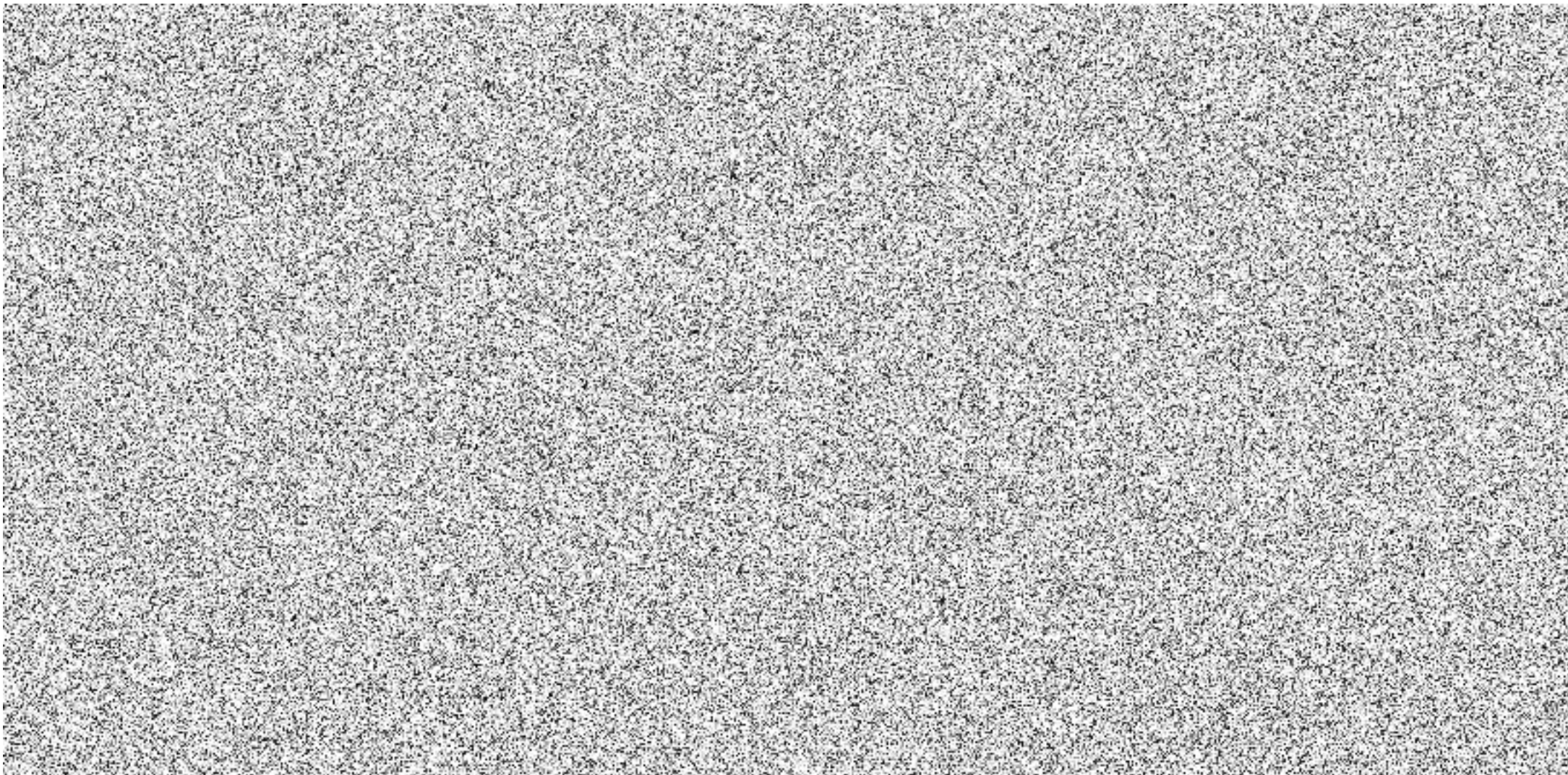


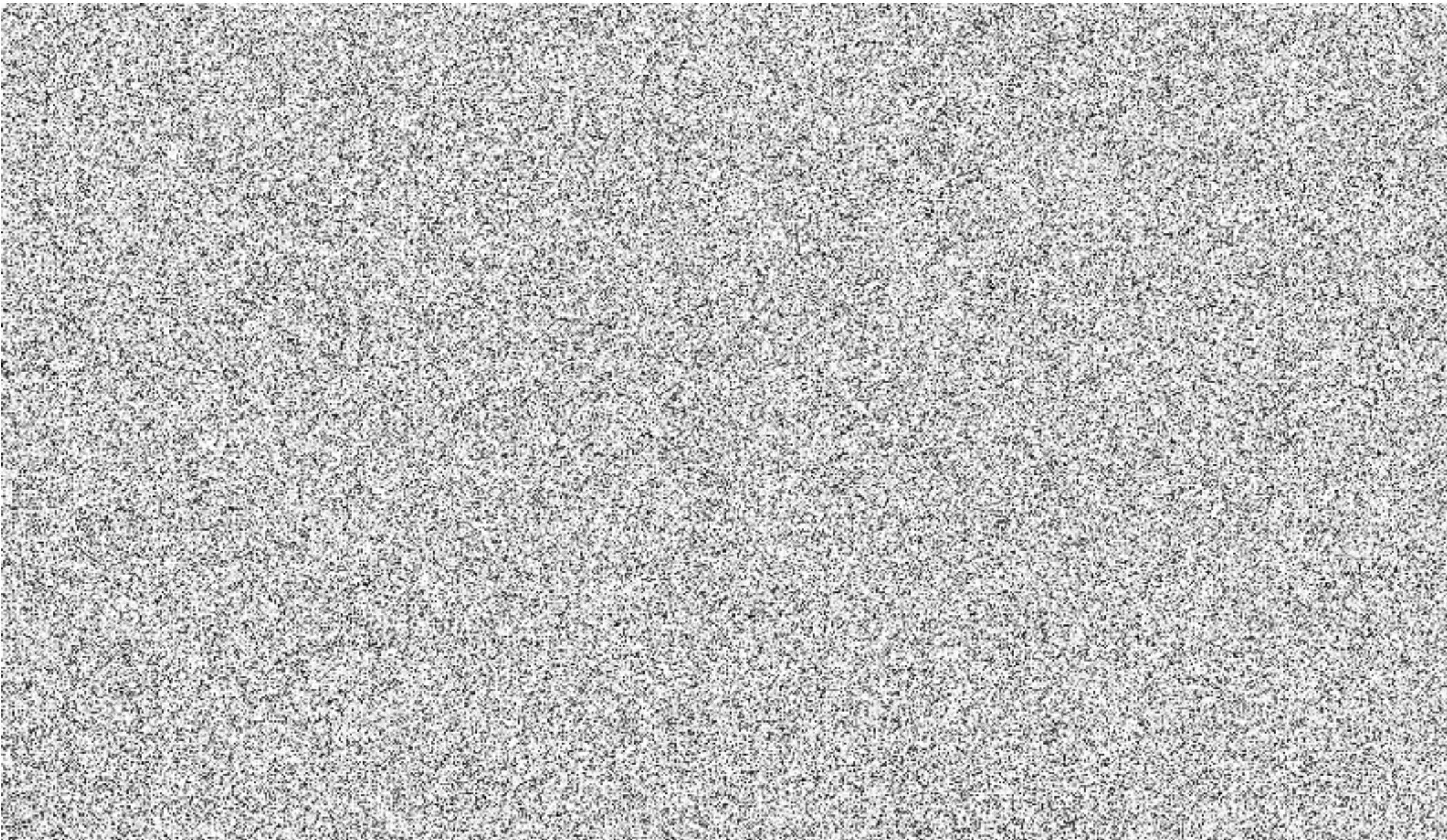
náměstek pro řízení Sekce ekonomicko-provozní Jednatel
Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí IXPERTA s.r.o.

Seznam technologií

Příloha č.1 Přílohy č.1 bodu 2 Smlouvy o servisní podpoře pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco

Tato příloha je nedílnou součástí smlouvy o servisní podpoře pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco, č.j.: 113106/2020-OICT, SM7120-010





Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí IXPERTA s.r.o.

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje

1 Kontaktní údaje operátorského pracoviště Poskytovatele:

Telefonní číslo HelpDesk:

[REDACTED]

E-mailová adresa HelpDesku:

[REDACTED]

URL webové stránky s přístupem do Helpdeskové aplikace:

[REDACTED]

2 Kontaktní údaje odpovědných osob Poskytovatele:

Jméno a příjmení

Telefon

Emailová adresa

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

3 Kontaktní údaje odpovědných osob Poskytovatele schválených pro vzdálený přístup

Jméno a příjmení

Telefon

Emailová adresa

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

4 Kontaktní údaje odpovědných osob Objednatele:

Jméno a příjmení

Telefon

Emailová adresa

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

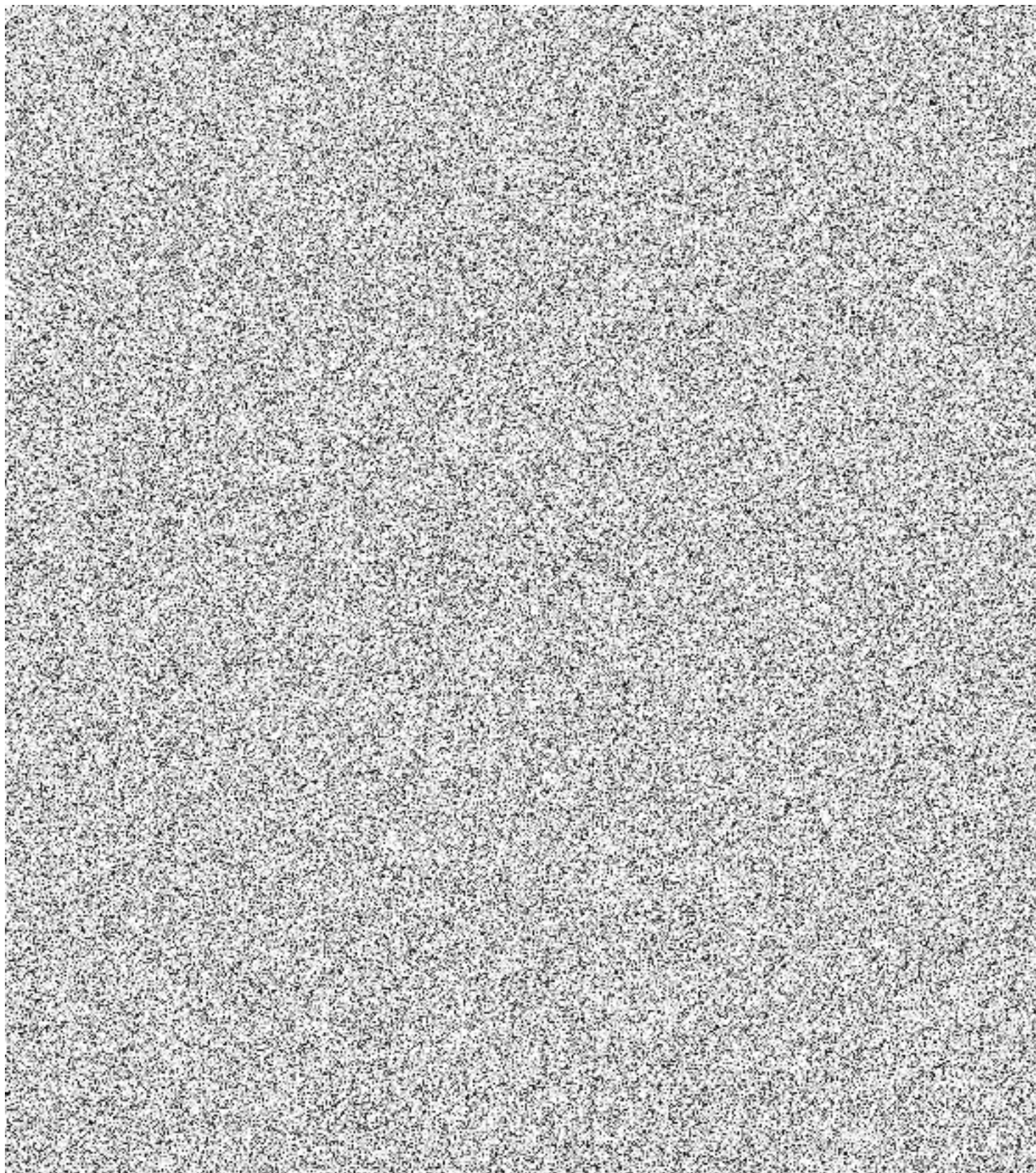
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č. 3 – Potvrzení výrobce technologie

Potvrzení výrobce o přímé podpoře Poskytovateli a Objednateli.



Příloha č. 4 - Vzory Výkazu práce a Dodacího listu

Výkaz práce

(Ke Smlouvě XXX)

Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že v měsíci XXX byly na základně smlouvy XXX poskytnuty níže uvedené služby, fakturované měsíční paušální cenou XXX bez DPH:

Název služby	Osoba odpovědná za plnění	Popis činnosti	Čerpáno hodin
		Počet hodin převáděných do dalšího období	

Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že v měsíci XXX byly na základně smlouvy XXX poskytnuty níže uvedené služby nad rámec činností zahrnutých v měsíční paušální ceně, fakturované hodinovou sazbou XXX bez DPH:

Název služby	Osoba odpovědná za plnění	Popis činnosti	Čerpáno hodin	Cena za službu
			Cena celkem za měsíc	

Přílohou tohoto výkazu práce je/není Akceptační protokol

za Objednatele (OICT)

za Poskytovatele

V Praze dne:

V Praze dne:

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Dodací list

(Ke Smlouvě XXX)

Poskytovatel svým podpisem níže potvrzuje, že v měsíci XXX byly na základně smlouvy XXX poskytnuty níže uvedené náhradní díly, fakturované měsíční paušální cenou XXX bez DPH:

Typ	Počet ks	Katalogové označení	Dodáno dne

za Objednatele (OICT)

V Praze dne:

Jméno:

Podpis:

za Poskytovatele

V Praze dne:

Jméno:

Podpis:

Příloha č. 5 ke smlouvě č. **SMXXX**

Protokol o předání vnitřních předpisů MZV

Protokol o předání vnitřních předpisů MZV

(Ke Smlouvě o XXX)

Dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb. o kybernetické bezpečnosti, Příloha č.7, písm. f):

Poř. č.	Název předpisu	Čj. předpisu	Předáno v podobě (fyzické/elektronické)
1			
2			
3			

za Objednatele (OICT)

za Poskytovatele

V Praze dne:

V Praze dne:

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Příloha č. 6 – Vzor písemného prohlášení Poskytovatele

Písemné prohlášení o vrácení/zničení Důvěrných informací

(Ke Smlouvě o XXX)

Poskytovatel prohlašuje, že dle odst 9.6. Smlouvy o Servisní podpoře pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco, podepsané dne XX.XX.XXXX,

vrátil/zničil Důvěrné informace

za Poskytovatele

V XXX dne:

Jméno:

Podpis:

Objednatel svým podpisem potvrzuje převzetí vrácených Důvěrných informací od Poskytovatele dle odst. 9.6. Smlouvy o Servisní podpoře pro systémy Siemens, UNIFY, Cisco, podepsané dne XX.XX.XXXX.

za Objednatele

V Praze dne:

Jméno:

Podpis:

Příloha č. 7 ke smlouvě č. SMXXX

Vzory Akceptačního protokolu a Soupisu vad a nedodělků

Akceptační protokol č.j.

(Ke Smlouvě o XXX, odst. 5.3., 5.4., 8.7.)

Obě níže podepsané strany potvrzují, že předávané dílčí plnění:

Položka	Počet
Služba XX	-
Dodávka XX	n ks

dodané na základě smlouvy XXX je:

Akceptováno bez výhrad / Akceptováno s výhradami / Neakceptováno

V případě výroku „Akceptováno s výhradami“ je Přílohou 1 tohoto Akceptačního protokolu Soupis vad a nedodělků s uvedením termínů a případně též způsobu odstranění.

Přílohy: Příloha 1 – Soupis vad a nedodělků

za Objednatele (OICT)

za Poskytovatele

V Praze dne:

V Praze dne:

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:
.....

Soupis vad a nedodělků
(příloha č. 1 Akceptačního protokolu čj.)

Číslo	Popis vady / nedodělků	Způsob odstranění	Termín odstranění	Datum odstranění	Datum akceptace

za Objednatele (OICT)

za Poskytovatele

V Praze dne:

V Praze dne:

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:
.....

Příloha č.8 - Seznam předpokládaných subdodavatelů

Subdodavatel	IČO	Oblast poddodávky

za Objednatele (OICT)

V Praze dne:



za Poskytovatele

V Praze dne:

Jméno:

Podpis: