



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

evidovaná u Objednatele pod č.: 12/2017/UIT5

(dále jen „**smlouva**“)

Smluvní strany:

Poskytovatel:

IBM Česká republika, spol. s r. o.

zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 692

se sídlem: V parku 2294/4, Chodov, 148 00 Praha 4

zastoupen/a: Ing. Petrem Havlíkem, jednatelem

IČO: 14890992

DIČ: CZ14890992

ID datové schránky: e69bcfy

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

Číslo účtu: 56733/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Objednatel:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 – Žižkov

zastoupený: Ing. Vladimírem Dzurillou, generálním ředitelem

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.

Číslo účtu: 6303942/0800

(dále jen „**Objednatel**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

Smlouvu o poskytování služeb

Preambule

Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Služby podpory provozu XML akcelérátoru“ (dále jen "Veřejná zakázka"), zadávanou Objednatel jako zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku byla Objednatel vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.

I. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

- 1.1 Účelem této smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností účastníků této smlouvy pro účely dodávek níže specifikovaných služeb uskutečňovaných ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele vedoucích k zajištění služeb podpory provozu XML akcelérátorů IBM Datapower použitých v rámci provozních služeb Objednatele pro jeho koncové zákazníky (dále jen „**Služby**“).
- 1.2 Služby Poskytovatele se skládají ze dvou částí:
 - 1.2.1 Pohotovost pro řešení incidentů a závad pro závady kategorie A a B v režimu 7x24 (dále jen „**Nepřetržitá pohotovost**“),
 - 1.2.2 Služby řešení incidentů, závad a požadavků v rozsahu 80 člověkohodin měsíčně (dále jen „**Prováděné činnosti**“).
- 1.3 Podrobná specifikace poskytovaných služeb a rozsah služeb je uveden v **příloze č. 1** této smlouvy, která je její nedílnou součástí.
- 1.4 Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli v souladu se všemi podmínkami smlouvy sjednanou cenu dle smlouvy.

II. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Služba Nepřetržitě pohotovosti bude poskytována v délce 6 měsíců ode dne účinnosti smlouvy. Prováděné činnosti budou poskytovány na dobu do vyčerpání celkového maximálního limitu 480 člověkohodin, nejdéle však 9 měsíců ode dne účinnosti smlouvy.
- 2.2 Místem plnění předmětu veřejné zakázky bude sídlo Objednatele, tj. Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p., Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3. Plnění je možné poskytovat i formou vzdáleného přístupu. Objednatel se zavazuje zřídit vzdálený přístup ode dne účinnosti této Smlouvy.

III. CENA

- 3.1 Cena plnění je složena z měsíční paušální ceny za poskytování služby Nepřetržitě pohotovosti a ceny za skutečně poskytnuté Prováděné činnosti v počtu odpracovaných člověkohodin.

Ozn.	Název	Počet	Jednotková cena v Kč bez DPH (1 měsíc/ 1 člověkohodina)	Celková cena v Kč bez DPH
1	Nepřetržitá pohotovost 7x24	6 měsíců	170.000,-	1 020 000,00 Kč
2	Prováděné činnosti - řešení incidentů, závad a požadavků	480 člověkohodin	1 812,50 Kč	870 000,00 Kč
Celková cena v Kč bez DPH				1 890 000,00 Kč

- 3.2 Ceny zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli v souvislosti s plněním jeho závazků ze smlouvy vznikly nebo vzniknou. Cena je stanovena jako cena konečná, pevná a nepřekročitelná.
- 3.3 Cena nezahrnuje DPH. Režim DPH bude uplatněn souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, v platném znění (dále jen „ZDPH“).

IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Fakturace bude probíhat měsíčně na základě Objednatel schválené Měsíční zprávy o rozsahu a kvalitě poskytované služby prostřednictvím Akceptačního protokolu.
- 4.2 Cenu se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli bezhotovostním převodem na účet, na základě faktury – řádného daňového dokladu, který je Poskytovatel povinen vystavit nejpozději do 30 dnů od data podpisu Akceptačního protokolu.
- 4.3 Veškeré platby budou prováděny na základě vystavené faktury, kterou se Poskytovatel zavazuje odeslat Objednateli, a to elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele. Faktura musí mít náležitosti účetního a daňového dokladu a musí obsahovat zejména náležitosti stanovené v ustanovení § 29 ZDPH a v ustanovení § 435 Občanského zákoníku, číslo účtu, na který má být platba provedena a registrační číslo této smlouvy a potvrzený Akceptační protokol, jinak je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli fakturu k opravě či doplnění, přičemž do doručení opravené faktury neběží lhůta splatnosti. Splátost faktur je 30 dní ode dne doručení faktury Objednateli.
- 4.4 Objednatel neposkytuje zálohy.

- 4.5 Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení závazku Objednatele na základě této smlouvy bude zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 ZDPH, v opačném případě je Poskytovatel povinen sdělit Objednateli jiný bankovní účet řádně zveřejněný ve smyslu § 96 ZDPH.
- 4.6 Pokud Objednateli vznikne podle § 109 ZDPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, nebo se Objednatel důvodně domnívá, že tyto skutečnosti nastaly nebo mohly nastat, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně, tzn., že je Objednatel oprávněn odvést částku DPH podle faktury - daňového dokladu vystavené Poskytovatelem přímo příslušnému finančnímu úřadu, a to v návaznosti na § 109 a § 109a ZDPH.
- 4.7 Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení smlouvy za uhrazenou. Zároveň je Objednatel povinen Poskytovatele o takové úhradě bezprostředně po jejím uskutečnění písemně informovat.
- 4.8 Poskytovatel je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění insolvence nebo hrozby jejího vzniku, oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli - příjemci zdanitelného plnění s uvedením data, kdy taková skutečnost nastala. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této smlouvy.

V. ŘÍZENÍ SLUŽEB

- 5.1 Řízení služeb (komunikace o incidentech, závadách, požadavcích a stavu jejich řešení) probíhá primárně v ServiceDesku Objednatele. Poskytovatel zajistí přístupová oprávnění jeho pracovníků do ServiceDesku Objednatele.
- 5.2 Incidenty a závady kategorie A a B budou oznamovány telefonicky a e-mailem na Hotline Poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit Hotline ve formě:
- 5.2.1 jednotného telefonního čísla, které bude Poskytovatelem sděleno kontaktní osobě Objednatele ve věcech provozních a technických do dvou pracovních dnů od data podpisu této Smlouvy nebo pravidelně aktualizovaného plánu směn a telefonních čísel na jednotlivé pracovníky podpory, který je Poskytovatel povinen zaslat e-mailem kontaktní osobě Objednatele ve věcech provozních a technických,
- 5.2.2 jednotné e-mailové adresy, která bude Poskytovatelem sdělena kontaktní osobě Objednatele ve věcech provozních a technických do dvou pracovních dnů od data podpisu této Smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen zajistit eskalační mechanismus pro případ nedostupnosti řešitele a tento mechanismus zaslat e-mailem kontaktní osobě Objednatele ve věcech provozních a technických.

VI. PŘEDÁNÍ, PŘEVZETÍ A AKCEPTACE

- 6.1 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně a rozsahu poskytovaných služeb dle této smlouvy bude probíhat vždy za uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- 6.1.1 Kontrolu plnění bude provádět Objednatel na základě Měsíční zprávy o rozsahu a kvalitě poskytované služby. Poskytovatel zpracuje za uplynulý kalendářní měsíc Měsíční zprávu o rozsahu a kvalitě poskytované služby, která bude obsahovat:
 - 6.1.1.1 přehled řešených incidentů a závad,
 - 6.1.1.2 přehled plnění SLA reakční doby,
 - 6.1.1.3 přehled ostatních činností,
 - 6.1.1.4 přehled čerpání člověkohodin v rámci Prováděných činností.
 - 6.1.2 Objednatel zašle k prvnímu pracovnímu dni každého kalendářního měsíce na email kontaktní osoby Poskytovatele výpis incidentů a požadavků ze ServiceDesku Objednatele za minulý kalendářní měsíc.
 - 6.1.3 Kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech provozních předloží kontaktní osobě Objednatele ve věcech provozních písemnou Měsíční zprávu o rozsahu a kvalitě poskytované služby za příslušné období vždy nejpozději do 10. (desátého) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce. Tato písemná zpráva bude odeslána prostřednictvím elektronické pošty na email kontaktní osoby Objednatele ve věcech provozních.
 - 6.1.4 Kontaktní osoba Objednatele ve lhůtě 3 (tří) pracovních dnů od předložení Měsíční zprávy o rozsahu a kvalitě poskytované služby zpracuje k této zprávě písemné stanovisko a předloží jej kontaktní osobě Poskytovatele ve věcech provozních, kdy ji s ní následně projedná. Na základě tohoto jednání bude vyhotoven Akceptační protokol a podepsán kontaktní osobou Objednatele ve věcech technických. Akceptační protokol je povinnou přílohou faktury.
- 6.2 Kontaktní osoby ve věcech provozních a technických:
- Za Objednatele: Ing. Jiří Krula, vedoucí odboru administrace systémů a technologií,
telefon: 225 515 845, e-mail: jiri.krula@spcss.cz
- Za Poskytovatele: Ing. Jiří Horník, Project Manager
telefon: + 420 731 134 790, e-mail: jiri_hornik@cz.ibm.com

VII. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně

druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění smlouvy.

- 7.2 Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem smlouvy. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno smluvní straně dle smlouvy, bude učiněno či dáno písemně. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou schránkou či elektronickou poštou, a to na adresy smluvních stran uvedené v záhlaví smlouvy, v čl. VI. odst. 6.2, nebo na takové adresy, které si strany vzájemně písemně oznámí.
- 7.3 Oznámení správně adresovaná se považují za doručená:
- 7.3.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
 - 7.3.2 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
 - 7.3.3 dnem doručení potvrzeným na dodejce;
 - 7.3.4 dle pravidel uvedených v čl. VI. odst. 6.1.

VIII. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn plnit předmět smlouvy a disponuje všemi potřebnými oprávněními a povoleními v souladu s platnými právními předpisy.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby svědomitě, řádně a včas, s nejvyšší možnou odbornou péčí, zavedenou odbornou praxí a v souladu se zájmy a pokyny Objednatele a platnými právními předpisy.
- 8.3 Poskytovatel a jím pověřené osoby se zavazují při vstupu do objektu datového centra Objednatele řídit Provozním řádem pro návštěvníky datového centra.
- 8.4 Poskytovatel je dále též povinen:
- 8.4.1 předat Objednateli autorizační seznam osob oprávněných vstupovat do prostor souvisejících s plněním z této smlouvy;
 - 8.4.2 zajistit průběžnou aktualizaci autorizačního seznamu;
 - 8.4.3 dodržovat mlčenlivost ohledně skutečností týkajících se bezpečnostních a režimových opatření, s nimiž byl Objednavatelem seznámen nebo která se mu stala známá;
 - 8.4.4 oznámit každé porušení mlčenlivosti ohledně výše uvedených skutečností.

- 8.5 Poskytovatel nesmí jakkoliv zasahovat do technických prostředků systému komplexního zabezpečení objektu a je povinen dodržovat všechna objektová a bezpečnostní opatření, vztahující se k řádnému zabezpečení jemu poskytovanému prostoru v datovém centru Objednatele.
- 8.6 Poskytovatel poučí své zaměstnance o povinnosti dodržovat platné předpisy v oblasti BOZP a PO, jakož i povinnosti dodržovat stanovená ochranná a bezpečnostní opatření v sídle Objednatele, včetně povinnosti nosit viditelně jmenovky zaměstnance s označením firmy. Za bezpečnost a ochranu zdraví, jakož i za dodržování předpisů PO na pracovišti u svých zaměstnanců, odpovídá Poskytovatel.
- 8.7 Poskytovatel bere na vědomí a vyjadřuje tímto svůj souhlas s uveřejněním této smlouvy v celém rozsahu včetně případných jejích příloh a dodatků v souladu s požadavky vyplývajících ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění a dále s uveřejněním této smlouvy na profilu Objednatele jakožto zadavatele dle ust. § 219 ZZVZ.

IX. AUTORSKÁ PRÁVA

- 9.1 Pokud je součástí služby i plnění, které má povahu autorského díla (dále jen „**Dílo**“) dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) poskytuje Poskytovatel Objednateli právo k užití takového Díla. Právo užívat se poskytuje jako nevýhradní, časově neomezené. Licence podle tohoto článku IX. se poskytuje bez územního omezení.
- 9.2 Poskytovatel odpovídá za to, že plněním této smlouvy nebo výsledkem plnění nebudou porušena jakákoli autorská nebo jiná práva třetích osob, že výsledkem plnění nebude dán důvod k žalobě třetí osoby vůči Objednateli na protiprávní jednání způsobené výsledkem plnění nebo plněním, nebo důvod k tomu, že by plnění nebo jeho výsledek mohlo být považováno za nezákonné nebo jinak protiprávní.
- 9.3 Právo k užití Díla nebo jeho částí dle této smlouvy vznikne Objednateli podle podmínek stanovených touto Smlouvou okamžikem poskytnutí plnění, jež má povahu Díla. Cena za poskytnutí práv k užití Díla nebo jeho částí je zahrnuta v Ceně.
- 9.4 Objednatel je oprávněn na základě této smlouvy Dílo použít způsoby, které podle povahy přicházejí dle § 12 a násl. Autorského zákona v úvahu, zejména pak má právo na rozšiřování originálu nebo rozmnoženiny Díla, a to jak sám, tak prostřednictvím osoby, která jedná na základě jeho příkazu nebo pokynu.
- 9.5 Objednatel je oprávněn v rozsahu licence dle článku této Smlouvy poskytnout podlicenci třetí osobě, aniž by k tomu potřeboval předchozí souhlas Poskytovatele.
- 9.6 Objednatel je oprávněn podle své úvahy licenci podle tohoto článku Smlouvy využít nebo nevyužít, a to jak zcela, tak zčásti. Poskytovatel proto uznává, že nevyužitím nebo

nedostatečným využitím licence nemůže dojít k značně nepříznivému ovlivnění jeho zájmu, a proto není oprávněn od této smlouvy odstoupit z důvodu, že nabyvatel licence licenci zcela nebo zčásti nevyužil.

X. OCHRANA A BEZPEČNOST INFORMACÍ

- 10.1 Smluvní strany se vzájemně zavazují řádně označovat skutečnosti tvořící předmět jejich obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 OZ, přičemž se zavazují odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu tohoto obchodního tajemství druhé smluvní strany.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů tím není dotčena.
- 10.3 Smluvní strany budou za neveřejné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě ústně, v listinné, elektronické, vizuální nebo jiné podobě, jakož i know-how, a které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné nebo u kterých se z povahy dá předpokládat, že se jedná o informace neveřejné, resp. podléhající závazku mlčenlivosti, a které se dozvěděly v souvislosti s plněním smlouvy.
- 10.4 Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě neveřejné informace druhé smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. To neplatí, mají-li být za účelem plnění smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům nebo třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu smlouvy.
- 10.5 Smluvní strany se zavazují, že o povinnosti utajovat neveřejné informace poučí své zaměstnance a případné své dodavatele, kterým budou neveřejné informace zpřístupněny.
- 10.6 Ochrana neveřejných informací se nevztahuje zejména na případy, kdy:
 - 10.6.1 smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - 10.6.2 smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - 10.6.3 smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - 10.6.4 je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;

- 10.6.5 auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 10.7 V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění neveřejných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
- 10.8 Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá po dobu až 5 let od ukončení účinnosti smlouvy, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy jinak.
- 10.9 Poskytovatel se zavazuje chránit osobní údaje. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že v rámci plnění předmětu smlouvy se dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění smlouvy. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů.

XI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 11.1 V případě prodlení Objednatele s včasnou úhradou ceny za předmět plnění vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky bez DPH, a to za každý započatý den prodlení.
- 11.2 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost podle článku X. této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé porušení.
- 11.3 Poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v účinnosti pojištění vyžadované smlouvou, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý kalendářní den, kdy tento stav trvá.
- 11.4 V případě závažného nedodržení požadované kvality služeb, zejména plnění SLA nebo odborné kvality pracovníků Poskytovatele, bude situace řešena do 5 pracovních dnů od výzvy Objednatele jednáním oprávněných osob obou stran ve věcech technických a smluvních. V případě opakovaného závažného nedodržení požadované kvality služeb může Objednatel odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit fakturu za měsíc, kdy došlo k nedodržení požadované kvality služeb.
- 11.5 Smluvní pokuty jsou splatné do deseti (10) dnů od data doručení písemné výzvy k platbě Poskytovateli. Maximální celková výše smluvních pokut je omezena celkovou cenou služeb v článku III.

XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 12.1 Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
- 12.2 Smluvní strana, která poruší svoji povinnost ze smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná smluvní strana pověří plněním svých závazků dle smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená příslušnou smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná Smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné Smluvní straně stejně, jako by ji způsobila sama zavázaná Smluvní strana.
- 12.3 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, odpovídá příslušná smluvní strana za jakoukoli škodu, s výjimkou ušlého zisku a jiných nepřímých škod, která druhé smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné Smluvní strany podle smlouvy.
- 12.4 Překážka vzniklá z osobních poměrů příslušné smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla příslušná smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla příslušná smluvní strana podle této smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě škody nezproští.
- 12.5 Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo smluvní strana, která může a má vědět, že ji poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Jestliže příslušná Smluvní strana tuto povinnost nesplní, má poškozená Smluvní strana nárok na náhradu škody, která jí tím vznikla.
- 12.6 Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady případně vzniklé škody je omezena celkovou cenou služeb v článku III.

XIII. POJIŠTĚNÍ

- 13.1 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, jakož i platit řádně a včas příslušné pojistné.
- 13.2 Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může nastat v souvislosti s plněním závazků Poskytovatele dle smlouvy. Pojištění musí být sjednáno zejména jako pojištění odpovědnosti za škody na věcech, majetku a zdraví s pojistnou částkou ne nižší než 10.000.000 Kč (slovy: deset milionů korun českých), dále též („pojistná smlouva“). Pojistnou smlouvu je Poskytovatel povinen předložit Objednateli na základě jeho výzvy.

XIV. UKONČENÍ SMLOUVY

- 14.1 Smluvní vztah založený touto smlouvou je možné ukončit písemnou dohodou Smluvních stran.
- 14.2 Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy v případě uvedeném v čl. XI odst. 11.4.
- 14.3 Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy Poskytovateli.
- 14.4 Ukončení smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, práva na náhradu škody, ani ujednání, která mají vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po ukončení této smlouvy.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 15.2 Smluvní strany si podpisem smlouvy sjednávají (pokud smlouva nestanoví jinak), že závazky smlouvou založené budou vykládány výhradně podle obsahu smlouvy, bez přihlídnutí k jakékoli skutečnosti, která nastala a/nebo byla sdělena, jednou stranou druhé straně před uzavřením smlouvy.
- 15.3 Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost smlouvy. Žádný projev stran učiněný po uzavření smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě dodatků smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.4 Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 Občanského zákoníku na tuto smlouvu a na veškerá práva a veškeré povinnosti smluvních stran vzniklé na základě této smlouvy.
- 15.5 Práva vyplývající ze smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 4 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.6 Jednacím jazykem mezi Objednatелеm a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající ze smlouvy výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu smlouvy.
- 15.7 Je-li nebo stane-li se jakékoliv ustanovení této smlouvy neplatným, odporovatelným nebo nevynutitelným, nebude to mít vliv na platnost a vynutitelnost dalších ustanovení smlouvy, lze-li toto ustanovení oddělit od smlouvy jako celku. Smluvní strany se zavazují, že vyvinou maximální úsilí k nahrazení chybného ustanovení bezchybným, kdy takového nové

ustanovení bude svým obsahem a účinkem co nejvíce podobné neplatnému, odporovatelnému nebo nevynutitelnému ustanovení.

15.8 Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z této Smlouvy budou řešit nejprve jednáním. Nedojde-li v přiměřené lhůtě doručení písemné výzvy k jednání o sporu druhé Smluvní straně k dohodě, budou spory rozhodovány věcně a místně příslušným obecným soudem.

15.9 Smlouva je sepsána ve třech (3) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží dva (2) stejnopisy a Poskytovatel jeden (1) stejnopis.

15.10 Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace rozsahu a kvality služeb

Za objednatele:

V Praze _____ dne _____

Za poskytovatele:

V Praze _____ dne _____

Ing. Vladimír Dzurilla

generální ředitel

Státní pokladna Centrum sdílených
služeb, s. p.

Ing. Petr Havlík

jednatel

IBM Česká republika, spol. s r.o.

Předmět služeb

Předmětem služeb je podpora provozu XML akcelérátorů IBM Datapower, použitých v rámci provozních služeb Objednatele pro jeho koncové zákazníky. XML akcelérátory IBM Datapower jsou použity v pěti provozních prostředích a to jak ve formě HW appliance, tak ve formě virtuální appliance. Předmětem služeb je podpora základní konfigurace Datapower i podpora konfigurace aplikačních pravidel.

Předmětem služeb je účast na Level 2 a Level 3 podpoře konfigurace XML akcelérátoru v režimu uvedeném v kapitole „Režim a rozsah poskytovaných služeb“, ve spolupráci s pracovníky Objednatele a v souladu s provozními procesy Objednatele. Produktová podpora IBM Datapower není předmětem služeb, ze strany Objednatele je zajištěna jiným kontraktem a Objednatel umožní pracovníkům Poskytovatele její využití.

Definice úrovně podpory:

- První úroveň podpory (Level 1, L1) – zajišťuje přímou komunikaci se zákazníkem a uživateli (v definovaném rozsahu), převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů v podpůrných nástrojích a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb Objednatele je tato úroveň podpory realizována prostřednictvím nástroje ServiceDesk Objednatele a pracovištěm IT dohledu Objednatele;
- Druhá úroveň podpory (Level 2, L2) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. V rámci provozních služeb Objednatele je tato úroveň podpory typicky realizována správci aplikací a systémů Objednatele nebo externími dodavateli;
- Třetí úroveň podpory (Level 3, L3) - řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW.

Předmětem služeb je dále návrh, vývoj, instalace a testování změn konfigurace aplikačních pravidel XML akcelérátoru podle požadavků Objednatele.

Součástí služeb podpory provozu mohou být na vyžádání Objednatele a v režimu uvedeném v kapitole „Režim a rozsah poskytovaných služeb“ aktivity v oblastech:

- řešení provozních incidentů a závad;
- komunikace s produktovou podporou Datapower;
- pravidelné činnosti správy zařízení IBM Datapower, zejména:
 - kontroly logů, zaplněnosti diskových prostorů, stavu zatížení systému;
 - preventivní údržba;
 - aktualizace firmware;
- provádění provozních změn konfigurace;

- návrh, vývoj, instalace a testování změn konfigurace aplikačních pravidel;
- součinnost při změnách a testování související infrastruktury;
- součinnost při návrhu a úpravách provozního a bezpečnostního dohledu, reportingu;
- součinnost při údržbě technické dokumentace;
- součinnost při údržbě provozního manuálu pro Level 2 podporu a znalostní báze, zvyšování kvalifikace pracovníků Objednatele podílejících se na L2 podpoře Datapower.

Služby musí být poskytovány prostřednictvím odborně kvalifikovaných osob se zkušenostmi s implementací nebo provozem IBM DataPower. Expertní tým musí být vedený pracovníkem s alespoň 5 lety zkušeností v oblasti systémové integrace.

Služby jsou vykonávány na pracovišti Objednatele nebo vzdáleně. Objednatel poskytne pracovníkům Dodavatele VPN přístup a nezbytná přístupová oprávnění.

Režim a rozsah poskytování služeb

Služby se skládají ze dvou částí:

- Pohotovost pro řešení incidentů a závad pro závady kategorie A a B v režimu 7x24 („Nepřetržitá pohotovost“),
- Služby řešení incidentů, závad a požadavků v rozsahu 80h měsíčně („Prováděné činnosti“).

Kategorizace incidentů, závad a požadavků je uvedena v následující tabulce a je vyhodnocována v kontextu vlivu na celkovou funkcionalitu služeb pro koncové zákazníky Objednatele.

A - Kritická závada	závada, při níž není služba použitelná ve svých základních funkcích
B - Hlavní závada	závada, kdy je poskytovaná služba ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje běžné poskytování služby
C - Vedlejší závada	závada, která svým charakterem nespadá do kategorie kritické nebo hlavní a neomezuje běžné poskytování služby
D – Požadavek	požadavek na úpravy konfigurace nebo další aktivity uvedené v kapitole „Předmět služeb“

Režim poskytování služeb řešení incidentů a závad pro závady kategorie A a B je 7x24. SLA maximální reakční doby (od oznámení incidentu telefonicky a e-mailem na Hotline Poskytovatele do započítání řešení) je 2 hodiny. Řešení incidentů a závad kategorie A a B probíhá od zahájení nepřetržitě až do vyřešení nebo snížení závažnosti na kategorii C.

Režim poskytování služeb řešení incidentů a závad kategorie C a řešení požadavků Objednatele, včetně pravidelné údržby, je pracovní dny 8:00 - 18:00. Řešení incidentů a závad kategorie C a požadavků probíhá bez zbytečných odkladů a prodlev.

Všechny služby musí být poskytovány s náležitou odbornou péčí.

V rámci Prováděných činností je zahrnuto 80 člověkohodin práce měsíčně, které jsou čerpány formou aktivní činnosti na řešení incidentů, závad nebo požadavků Objednatele (nejsou čerpány ve formě Nepřetržité pohotovosti). Nevýčerpané člověkohodiny se převádějí do dalších měsíců, a to až do vyčerpání maximálního limitu 480 člověkohodin, nejdéle však 9 měsíců ode dne účinnosti smlouvy.