**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovatel | ICT Energo, s.r.o.  se sídlem Palackého třída 91, Brno, PSČ: 612 00  IČ: 29268826, DIČ: CZ29268826  společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 69668  Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. účtu 2692125339/0800  Jednající Robertem Volejníkem, jednatelem  (dále jen “**Poskytovatel**”) |
| a |  |
| Zákazník | Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci v Praze 10, příspěvková organizace se sídlem Sámova 29/7, Praha 10, PSČ: 101 00  IČ: 708 73 241, DIČ: CZ70873241  zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vložka 159  Zastoupená Evou Lexovou, pověřenou řízením organizace  (dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Zákazník**“) |

uzavřeli tuto smlouvu o poskytování služeb v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “Smlouva”).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

# Prohlášení smluvních stran

Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Zákazník prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

# PŘEDMĚT SMLOUVY

## Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli odborné služby **v oblasti informačních technologií** (dále jen „**Služby**“), a to v následujícím rozsahu:

* + 1. **Pravidelná údržba:** Služby jsou poskytované prostřednictvím vzdáleného připojení VPN nebo v místě plnění.

**Poskytované činnosti**:

* SW kontrola serveru
  + Zaplnění filesystému
  + Prověření logů
  + Kontrola stavu systémových aplikací
  + Kontrola aktualizací
* Základní SW aktualizace systémů (předpokládaný rozsah práce: 2 hod/měsíc)
  + Aktualizace s vysokou prioritou a bezpečnostní aktualizace operačních systémů, virtualizační platformy, zálohovacího SW, NAS
* Kontrola síťového připojení
  + Prověření logů síťových prvků
  + Kontrola konektivity propojení poboček
* Fyzická/Vzdálená kontrola provozovaných zařízení
  + HW kontrola serveru
  + HW kontrola síťových prvků
  + Ad-hoc kontrola uživatelských PC
* Pravidelné zálohování serveru a infrastruktury včetně kontroly
  + Off–site zálohování na externí datové úložiště (1x týdně)
  + Kontrola zálohování
* Průběžná aktualizace dokumentace infrastruktury
* Zajištění služby ServiceDesk (SD) pro 3. úroveň [[1]](#footnote-2):
  + založení tiketu:
    - na základě telefonického hovoru
    - na základě zaslaného e-mailu
    - na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Poskytovatele
  + řízení stavu tiketu a kontrola dodržování SLA (eskalace)
  + měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Zákazníkovi
  + koordinační schůzky Poskytovatele se zástupci Zákazníka pro operativní a rozvojovou optimalizaci poskytovaných služeb
  + reporting

(dále jen „**Služby pravidelné údržby**“).

Předpokládaný měsíční rozsah prací spojených se službami pravidelné údržby je 21 hodin. V tomto rozsahu není započítáno zajištění služby ServiceDesk.

Služby pravidelné údržby, jejichž výčet je uveden v tomto článku mezi poskytovanými činnostmi, budou poskytovány průběžně v pracovní době pondělí - pátek 08:00 – 17:00 hodin, mimo státem uznané svátky (dále jen „**Pracovní doba**“).

Služby pravidelné údržby budou Dodavatelem účtovány na základě dohodnutého měsíčního paušálu dle čl. 3.1 část b) této Smlouvy.

## **Rozvojové požadavky v oblasti ICT.** Jedná se o:

## nutné služby údržby nad rámec předpokládaného rozsahu pravidelné údržby,

## servisní zásahy zařazené do 3. úrovně ServiceDesku nebo o

## služby spojené s jednorázovými projekty rozvoje ICT infrastruktury Objednatele, o zpracování studií realizace výstavby IT infrastruktury, dále např. jednorázové instalace HW a SW, zajištění zaškolení pracovníků obsluhy IT systémů, a další ICT služby dle potřeb Objednatele.

* + 1. **Servisní zásahy dle bodů 2.2. i) a ii) bodu zadávány a řešeny dle bodu 4 této Smlouvy.**
    2. **Služby spojené s jednorázovými projekty rozvoje ICT infrastruktury dle bodu 2.2. iii) budou Objednatelem zadávány Poskytovateli následujícím způsobem:**
* Objednatel zašle Poskytovateli písemný požadavek, v němž přesně vymezí požadované Služby;
* Poskytovatel doručí Objednateli do deseti (10) pracovních dnů od obdržení požadavku dle předchozího bodu svou nabídku na poskytnutí Služeb; nabídková cena Poskytovatele nesmí překročit maximální sazby uvedené v této Smlouvě;
* Objednatel provede posouzení a hodnocení nabídky Poskytovatele z hlediska souladu se zákonem o veřejných zakázkách, s touto Smlouvou a příslušným požadavkem Objednatele a do deseti (10) pracovních dnů od obdržení nabídky zašle Poskytovateli informaci o akceptaci nebo odmítnutí nabídky (případně spolu s výzvou k podání nové nabídky). V případě takové výzvy budou Smluvní strany postupovat obdobně podle ustanovení bodů výše.
* Služby budou poskytovány nejpozději v termínech uvedených v příslušné nabídce Poskytovatele. Tam uvedené termíny budou termíny konečnými a nebudou měněny. To neplatí v případě změn či dodatečných požadavků Objednatele.
* Po úplném a řádném poskytnutí příslušných Služeb provede Poskytovatel veškeré nezbytné testy za účelem ověření funkčnosti Služby v souladu s požadavky Objednatele. Po provedení veškerých nezbytných testů budou funkčnost Služeb a jejich vlastnosti ověřeny Objednatelem.
* Vyskytnou-li se nebo budou-li objeveny jakékoli vady Služeb, je Objednatel oprávněn tyto vady Poskytovateli vytknout a Poskytovatel je povinen tyto vady bez odkladu odstranit.
* Po splnění povinností Poskytovatele, po odstranění případných vad dle a po předvedení opravených vlastností a funkcí Služeb podepíší oprávněné osoby protokol o řádném poskytnutí Služeb. Den podpisu Akceptačního protokolu bude považován za den řádného poskytnutí Služeb.
* Okamžikem podpisu Akceptačního protokolu vzniká Poskytovateli právo zahrnout cenu předmětných Služeb do faktury. Akceptací předmětných Služeb však nevzniká Poskytovateli právo jakkoliv zvýšit paušální cenu za Pravidelnou údržbu; podpis Akceptačního protokolu nemá na výši paušální ceny za Pravidelnou údržbu žádný vliv.

# Cena

## Cena za poskytování služeb se stanoví následovně.

1. **Služby dle článku 2.1.1 - Pravidelná údržba**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název služby** | **Měsíční cena** |
| Vedení 3. úrovně ServiceDesku, SW kontrola serveru, kontrola síťového připojení a kontrola provozovaných zařízení, základní SW aktualizace systémů, zálohování serveru a infrastruktury, aktualizace dokumentace infrastruktury, vytvoření měsíčního reportu, koordinace a plánování případných odstávek | 19.800,- Kč |

## Jedná se o měsíční částku za poskytnuté Služby pravidelné údržby, která byla stanovena dohodou jako cena smluvní a činí **19.800,- Kč/měsíc bez DPH** (dále jen „**Cena za služby pravidelné údržby**“). To odpovídá za dobu trvání smlouvy celkové částce **475.200,- Kč bez DPH**.

1. **Služby dle článku 2.2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název pozice** | **Hodinová sazba bez DHP** |
| Senior ICT konzultant, senior ICT administrátor, analytik, programátor, SW architekt | 1.200,- Kč |

## Výše uvedených cen je platná bez ohledu na to, zda bude služba poskytována v Pracovní dobu nebo mimo ni. Při servisním nebo jiném zásahu bude první započatá hodina účtována vždy jako celá hodina, následně bude účtována po 30minutových intervalech.

## Daňové doklady za Služby poskytnuté v daném měsíci vystaví Dodavatel nejdříve v den uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je poslední kalendářní den měsíce.

## Přílohou každého daňového dokladu bude oběma Smluvními stranami potvrzený Akceptační protokol, a to za účtované měsíční období.

## Ke sjednané Ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

## Splatnost faktur je čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Zákazníkovi. Adresa pro doručování faktur: Ředitelství CSOP Praha 10, Sámova 7, 101 00 Praha 10.

fakturace@csop10.cz

## Faktura se považuje za doručenou též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se ji nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla Zákazníka uvedenou v této Smlouvě nebo dodatečně Zákazníkem oznámenou jako změna sídla, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání. Je-li v průběhu plnění cena nebo její část placena na základě zálohových faktur, je Poskytovatel povinen vystavit po ukončení plnění, konečnou fakturu s náležitostmi daňového dokladu, ve které budou zohledněny uhrazené zálohy a DPH a bude uvedeno datum zdanitelného plnění.

## Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanoveními § 13a zákona č. 513/1991Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a §28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího doručení Zákazníkovi s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se staví běh původní lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury bez vad Zákazníkovi. V případě, že Zákazník fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Zákazník fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení s placením.

## Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Dnem úhrady je den odpisu fakturované částky z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele.

# Hlášení Chyb a Poruch, vymezení SLA

## Veškeré poruchy, chyby či rozvojové požadavky hlásí za účelem jejich vyřešení Zákazník jedním z níže uvedených způsobů na ServiceDesk Dodavatele s uvedením základních informací o poruše, chybě, požadované ad-hoc službě nebo dotčeném hardware či software a stručným popisem. Zákazník především uvede:

* jméno a kontakt na osobu řešící problém na straně Zákazníka,
* prioritu chyby/požadavku (nízká, střední, vysoká),
* výstižný popis chyby/požadavku,
* v případě HW S/N vadného HW,
* datum a čas zjištění chyby,
* případné další podrobnosti potřebné k vyřešení problému.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefon: | xxxx |
| E-mail pro vytvoření servisního požadavku | [xxxx](mailto:support@ictenergo.cz) |

## Způsob realizace požadavku je determinován stupněm SLA. Zákazník je povinen respektovat závazný způsob realizace Hlášení. Nebylo-li hlášení učiněno řádným způsobem, není Poskytovatel povinen je vyřídit. Hlášení může učinit jakýkoliv zaměstnanec Zákazníka.

## Úroveň správy a údržby:

## Pro účely této Smlouvy platí režim správy a údržby infrastruktury + řešení rozvojových požadavků v pracovní dny od 8,00 do 17,00 hodin.

## Druhy poruch/priority:

## Pro účely této Smlouvy jsou Služby poskytovány dle tří typů možných priorit:

## **Priorita kategorie vysoká:**

## Za vysokou prioritu se ve smyslu této Smlouvy považuje stav, kdy služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost služby. Do této kategorie se řadí zejména činnosti související se závažnými problémy týkající se serveru a důležitých částí infrastruktury.

## **Priorita kategorie středí:**

## Za střední prioritu se ve smyslu této Smlouvy považuje stav, kdy některé funkce služby pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti. Dále se jedná o důležité ad-hoc požadavky např. související s uživatelskými stanicemi apod.

## **Priorita kategorie nízká:**

## Za nízkou prioritu se ve smyslu této Smlouvy považuje stav služby, který do určité míry komplikuje využití IT vybavení u Zákazníka nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.

## Za poruchu není možné považovat zejména chyby na službách a řešeních dodaných třetí stranou nebo partnerem Zákazníka.

## Pokud Poskytovatel nesouhlasí s kategorizací Chyby uvedenou Zákazníkem, je povinen svůj nesouhlas Zákazníkovi v Reakční době sdělit, navrhnout jinou kategorizaci Chyby spolu s odůvodněním změny kategorizace. Toto zdůvodnění musí být učiněno vždy elektronicky.

## Reakce Poskytovatele – SLA

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **reakční doba (response time)** | | | **doba vyřešení (fix time)** | | |
|  |  | **priorita** | | | **priorita** | | |
| **Název služby** | **servisní hodiny** | nízká | střední | vysoká | nízká | střední | vysoká |
| ServiceDesk | prac. dny 8:00 - 17:00 | 1h | 1h | 1h | x | x | x |
| Řešení incidentů 3. úrovně ServiceDesku | prac. dny 8:00 - 17:00 | 24h | 12h | 8h | 3BD\* | 2BD\* | NBD\* |

\* + HW delivery time (čas dodání HW vybavení nezbytného k vyřešení problému)

# Doba platnosti smlouvy

## Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od data účinnosti Smlouvy, tedy od 29.5.2021.

## K ukončení smlouvy může dojít:

* písemnou dohodou obou Stran
* výpovědí kterékoli ze Stran bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, kdy písemná výpověď byla doručena druhé Straně,
* odstoupením kterékoliv ze Stran, přičemž kterákoliv Strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě, že druhá Strana bude v prodlení s plněním kterékoliv ze svých povinností dle této smlouvy a tuto povinnost nesplní ani do 5 (pěti) dnů ode dne, kdy k tomu bude druhou Stranou vyzvána.

## Ukončení této smlouvy z jakéhokoli důvodu nemá vliv na povinnost platit úroky z prodlení vzniklé do dne ukončení účinnosti této smlouvy. Ukončení této smlouvy dále nemá vliv na povinnost uhradit jakoukoliv smluvní pokutu, povinnost ochrany důvěrných informací a na ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.

# ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA

## V rámci plnění smlouvy dochází také ke zpracování osobních údajů podle čl. 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**GDPR**“).

## Poskytovatel v rámci plnění svých povinností zpracovává pro Zákazníka jako zpracovatel ve smyslu čl. 4 bod 2 a čl. 28 GDPR, tyto osobní údaje:

|  |  |
| --- | --- |
| Účel zpracování | Dodávka odborných služeb v oblasti informačních technologií a správa zařízení. |
| Právní titul | Právním titulem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy. |
| Kategorie osobních údajů | E-maily,  Logy,  Uživatelské údaje v Active Directory. |
| Příjemci osobních údajů | Další zpracovatel |
| Způsob zpracování | V elektronické podobě. |
| Způsob ochrany osobních údajů | Viz níže. |
| Lhůty pro výmaz osobních údajů | E-maily – 5 let.  Logy – 2 roky.  Uživatelské údaje v Active Directory – s odchodem zaměstnance. |
| Místo zpracování | Česká republika |

## Zpracovaní osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti této smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti této smlouvy.

## Poskytovatel zpracovává osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Zákazníka, včetně předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo EU nebo členského státu, které se na Zákazníka vztahují; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o takovém právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

## Zpracování osobních údajů ve třetích zemích je možný pouze na základě doloženého pokynu nebo písemně uděleného souhlasu Zákazníka.

## Poskytovatel dodržuje mlčenlivost o zpracovávaných osobních údajích a zajišťuje, aby osoby oprávněné pracovat zpracovávat osobní údaje Zákazníka byly smluvně zavázány k mlčenlivosti nebo se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

## Dodavatel nebude využívat zpracovávané osobní údaje pro vlastní potřebu a za jiným účelem, než pro plnění Podkladové smlouvy nebo výše definovaných účelů.

## Zákazník poskytuje ke zpracování výhradně přesné nebo aktualizované osobní údaje se kterými je oprávněn nakládat. Za přesnost a aktuálnost osobních údajů zodpovídá Zákazník.

## Poskytovatel je povinen v souladu s čl. 32 GDPR s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.

## S přihlédnutím ke stavu techniky a nákladům na provedení jsou přijata tato bezpečnostní opatření:

## Zpracování dat Poskytovatele provádějí pouze pověření zaměstnanci.

## Pověření zaměstnanci jsou pravidelně proškolováni v oblasti ochrany osobních údajů.

## Pověření zaměstnanci jsou odborně způsobilí k výkonu činnosti, ke které jsou pověřeni.

## Zpracování dat probíhá výhradně v prostředí Poskytovatele a během zpracování data neopustí toto prostředí.

## Pověření zaměstnanci mají unikátní přístupy do prostředí Poskytovatele.

## Vzdálený přístup je realizován výhradně šifrovaným způsobem.

## Pověření zaměstnanci používají výhradně silná hesla (alespoň 15 znaků a alespoň 3 z požadavků velké písmeno, malé písmen, číslice speciální znak).

## Důvěrnost a správa hesel používaných v prostředí Poskytovatele je řešena použitím nástroje na správu hesel.

## Zpracování je prováděno pouze v rozsahu této smlouvy a na základě doložitelných požadavků Poskytovatele.

## Provedené činnosti a přístupy jsou dokumentovány.

## Zpracování je prováděno z koncových stanic zabezpečených alespoň antivirovým řešením.

## Poskytovatel zároveň zohledňuje povahu zpracování a je Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splněná povinností Zákazníka jakožto správce osobních údajů při vyřizování žádostí o výkon práv subjektu údajů dle článků 12 až 23 GDPR.

## Poskytovatel je povinen poskytovat součinnost Zákazníkovi při zajištění souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici, a dále i při komunikaci a prokazováním splnění povinností správce dozorovému úřadu.

## Po ukončení Smlouvy je Poskytovatel je povinen na žádost Zákazníka vymazat všechny osobní údaje a jejich kopie, nebo je vrátit Zákazníkovi, pokud právo, pokud mu uložení neukládá právo EU nebo právo členského státu.

## Poskytovatel poskytne na žádost Zákazníka veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v této Smlouvě a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje.

## Poskytovatel je povinen vést záznamy o zpracování osobních údajů dle Smlouvy minimálně v rozsahu stanoveném v čl. 30 odst. 2 GDPR.

## Jakékoliv podezření ohledně porušení zabezpečení osobních údajů nebo ohledně jiného neoprávněného přístupu k osobním údajům nebo domnělé porušení GDPR nebo jiných předpisů EU nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů je Poskytovatel povinen neprodleně a nejpozději do 24 hodin od zjištění hlásit toto zjištění e-mailem na adresu xxxx Zákazníkovi a poskytnout mu veškerou součinnost a veškeré informace, které může Zákazník potřebovat ke splnění svých zákonných povinností, zejména, nikoliv však výlučně, v rozsahu podle čl. 33 odst. 3 GDPR.

## Poskytovatel poskytne Zákazníkovi veškerou potřebnou součinnost, kterou může Zákazník potřebovat pro vypracování posouzení vlivu na ochranu osobních údajů ve smyslu článku 35 GDPR a uskutečnění předchozích konzultací ve smyslu článku 36 GDPR.

## Zákazník uděluje obecné písemné povolení k zapojení dalšího zpracovatele. Dodavatel se zavazuje dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v čl. 32 odst. 2 až 4 GDPR. Poskytovatel informuje Zákazníka e-mailem vždy nejpozději 15 pracovních dnů před uzavřením smlouvy s dalším zpracovatelem o osobě dalšího zpracovatele, rozsahu zamýšleného zpracování. Pokud Zákazník do 5 pracovních dnů nevznese námitku, bude Provozovatel zapojení dalšího zpracovatele považovat za schválené.

## Poskytovatel je povinen uložit dalšímu zpracovateli stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této Smlouvě, zejména poskytnutí dostatečných záruk, podle článku II odst. 1 této Smlouvy.

## Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv újmu, která Zákazníkovi nebo třetím osobám vznikne porušením jeho povinností na základě této Smlouvy nebo GDPR.

## Poskytovatel také odpovídá za jakoukoliv újmu, která Zákazníkovi nebo třetím osobám vznikne porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo GDPR dalším zpracovatelem.

## Pro případ, že by bylo v důsledku změny právních předpisů nebo výkladu dozorového orgánu na zpracování některého z osobních údajů nebo na ustanovení této smlouvy nahlíženo jako na nežádoucí nebo neoprávněné, tímto smluvní strany stvrzují, že bez zbytečného odkladu v odpovídajícím rozsahu zjednají nápravu a po vzájemném projednání upraví tuto smlouvu dodatkem.

# Odpovědné osoby

## Odpovědnými osobami jsou kontaktní osoby Stran, které zprostředkovávají jejich jménem a na jejich účet realizaci předmětu této smlouvy a prostřednictvím kterých budou Strany komunikovat.

## Odpovědnými osobami Objednatele jsou:

## xxxx (vedoucí technickoprovozního oddělení), xxxx, xxxx

## Odpovědnými osobami Poskytovatele jsou:

## Robert Volejník (jednatel),  xxxx, [xxxx](mailto:volejnik@ictenergo.cz)

# MÍSTO PLNĚNÍ

## Místem plnění podle této Smlouvy jsou dle volby Dodavatele s přihlédnutím k povaze poskytovaného plnění:

* Ředitelství CSOP: Sámova 7, Praha 10
* U Vršovického nádraží 1547/5, Praha 10
* Zvonková 2902/6, Praha 10 – Zahradní Město
* Jakutská 4, Praha 10
* U nových vil 28, Praha 10
* Na louži 19, Praha 10
* Moskevská 21, Praha 10

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli na vyžádání nezbytnou potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele podle této smlouvy. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli všechny informace a věci, jež jsou nutné k realizaci služeb, které jsou předmětem této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je musí obstarat Poskytovatel výlučně sám.

## Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy s odbornou péčí a v souladu se zájmy Objednatele, řídit se jeho pokyny a chránit dobrou pověst Objednatele. V případě nevhodnosti pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na to Objednatele upozornit.

## Poskytovatel se zavazuje okamžitě informovat Objednatele o skutečnostech, o kterých se dověděl v průběhu plnění předmětu této smlouvy a které by mohly mít vliv na pokyny Objednatele.

## Poskytovatel je povinen vyřešit chyby/požadavky, které byly Poskytovateli oznámeny na ServiceDesk, a to v závislosti na kategorii priority a ve lhůtě, která je určená jako Doba vyřešení.

## Objednatel je povinen zajistit nezbytnou součinnost při přebírání infrastruktury ze strany současného provozovatele.

## Objednatel se zavazuje informovat příslušnou kontaktní osobu Dodavatele o případném posunu začátku provádění Služeb nejpozději 2 pracovní dny před dohodnutým začátkem poskytování Služeb pravidelné údržby nebo před začátkem poskytování ad-hoc služeb stanoveným v řádně nahlášeném požadavku na poskytnutí ad-hoc služeb. Posun termínu je závazně platný až v případě písemného/elektronického potvrzení příslušnou kontaktní osobou Dodavatele.

## Objednatel bere na vědomí, že případné náklady spojené se zajištěním součinnosti ze strany Objednatel jdou k tíži Objednatele.

## Objednatel zajistí pracovníkům Dodavatele přístup pracoviště Objednatel v souladu a za účelem plnění předmětu této Smlouvy, které technicky a ergonomicky odpovídá běžným standardům Objednatele.

## Objednatel zajistí pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení VPN pro účely poskytování Služeb dle této Smlouvy.

## Objednatel poskytne součinnost pro akceptaci plnění předmětu smlouvy.

## Objednatel poskytne kompetentní osobu, která ho bude v projektovém týmu zastupovat a bude schopná zajišťovat formulaci potřeb Objednatele ve vztahu k projektu a zajišťovat výše zmíněné součinnosti.

# Odpovědnost za škodu a smluvní pokuty

## Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

## Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 obchodního zákoníku).

## Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu do tří (3) dnů na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## Výzva k náhradě škody musí být provedena písemně a musí obsahovat přesný a nezaměnitelný popis konkrétního jednání strany, která měla škodu způsobit a jimž mělo ke vzniku škody dojít, prokázání příčinné souvislosti mezi jednáním strany, která měla škodu způsobit a vznikem škody u poškozené strany, dále všechny doklady prokazující vznik škody, příčinnou souvislost mezi protiprávním jednáním a vznikem škody a prokazující skutečnou výši způsobené škody. Teprve po splnění této podmínky a předložení všech nezbytných dokladů prokazujících skutečnou výši škody a důvody jejího vzniku, se strana, vůči níž je náhrada škody uplatňována, písemně vyjádří k uplatněnému nároku a to do 15 pracovních dnů ode dne předložení všech dokladů.

## Případná náhrada škody bude zaplacena v české měně, přičemž pro přepočet na českou měnu je rozhodný kurs platný ke dni vzniku škody, stanovený Českou národní bankou nebo jiným orgánem k tomu v budoucnu určeným obecně závaznými právními předpisy.

## V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## V případě neposkytnutí plného rámce Služeb pravidelné údržby vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 40 % z jednoho měsíčního paušálu ceny dle článku 3. 1. a).

## V případě porušení Reakční doby uvedené v článku 4.7 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 200 Kč za každý započatý den prodlení se zahájením odstraňování problémů nebo odstraněním poruchy ve lhůtě stanovené pro poruchy/požadavky kategorie vysoké priority.

## V případě porušení Reakční doby uvedené v článku 4.7 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 600 Kč za každý započatý den prodlení se zahájením odstraňování problémů nebo odstraněním poruchy ve lhůtě stanovené pro poruchy/požadavky kategorie střední a nízké priority.

# VYŠŠÍ MOC

## Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku povinnosti tuto překážku předvídala. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny. V případě těchto událostí je oprávněna druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy se nedotýká Služeb pravidelné údržby a Ad-hoc služeb, které již byly v souladu s touto Smlouvou poskytnuty.

# POVINNOST MLČENLIVOSTI

## Obě Smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděly na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.

# ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

## Smluvní strany výslovně prohlašují, že plnění poskytnutá na základě této smlouvy nejsou vzájemně v hrubém nepoměru.

## Tato Smlouva zahrnuje veškerá práva a povinnosti obou Smluvních stran. Veškeré změny a doplňky této Smlouvy lze provést pouze písemnými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.

## Spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny smírně a pouze v případě, že nedojde k dohodě Smluvních stran, bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud určený podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

## Tato Smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních s platností originálu. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení této Smlouvy.

## V případě, že kterékoli ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, potom neplatnost, neúčinnost či nevykonatelnost takového ustanovení nemá a nebude mít vliv na platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nestanoví-li zákon jinak. Bez zbytečného odkladu poté, co o kterémkoli ustanovení této Smlouvy bude stranami uznáno nebo pravomocně rozhodnuto, že je neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné, se Smluvní strany zavazují nahradit formou dodatku k této Smlouvě takové neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení novým ustanovením, které bude platné účinné nebo vykonatelné a bude nejlépe vyhovovat účelu této Smlouvy.

## 13.6 Smlouvu může kterákoliv ze Smluvních stran vypovědět v tříměsíční výpovědní lhůtě, jejíž běh počíná prvým dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.

13.7Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, s jejím zněním souhlasí a na důkaz pravé a svobodné vůle připojují níže své podpisy.

V Brně dne 29.4.2021 V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ICT Energo, s.r.o. (Poskytovatel) CSOP (Objednatel)

Robert Volejník, jednatel Eva Lexová, pověřená řízením

1. Cílem služby je poskytnout Zadavateli efektivní komunikační rozhraní se servisním týmem Poskytovatele, evidovat stav jeho tiketů a plnění SLA. SD je jediným oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Na základě potřeb Zadavatele, bude I. a II. úroveň SD (dle schéma obsaženého ve standardu ITIL) zajišťovat ze strany vlastních zdrojů (základní podpora běžných uživatelů, řešení opakujících se požadavků, resety hesel, základní podpora HW a SW (tedy konfigurace, instalace SW, opravy HW apod.). Poskytovatel bude pro Zákazníka zajišťovat pouze 3. úroveň ServiceDesku, tedy řešení komplikovanějších problémů týkajících se serverů, sítí, konsolidací systémů apod. [↑](#footnote-ref-2)