**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále též „Smlouva“)

# Smluvní strany

|  |  |
| --- | --- |
| **Česká republika – Ministerstvo průmyslu a obchodu**  se sídlem: Na Františku 32, 110 15 Praha 1  IČ: xxxxxxxxxxxxxxxxx  DIČ: xxxxxxxxxxxxxxx  za níž jedná: Ing. Miloslav Marčanem, ředitelem odboru informatiky  bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha  číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  osoba oprávněná jednat ve věcech technických: xxxxxxxxxxxxxxx  tel: xxxxxxxxxxxxx  email: xxxxxxxxxxxxx | |
| dále označovaný též jako „Objednatel“ | |
| a | | |
| **Poskytovatel** | | |
| zapsaná: |  | |
| se sídlem: |  | |
| IČ: |  | |
| DIČ: |  | |
| bankovní spojení: |  | |
| číslo účtu: |  | |
| zastoupená: |  | |
| osoba oprávněná jednat ve věcech technických |  | |
|  | |
|  | |
| dále označovaný též jako „Poskytovatel“ | | |

(Objednatel a Poskytovatel označováni společně dále též jako „Smluvní strany“)

# Článek I. Preambule

Účelem této Smlouvy je upravit vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran při poskytování provozní podpory výrobce a maintenance k bezpečnostnímu software Varonis.

# Článek II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat po dobu platnosti této Smlouvy dále v tomto odstavci uvedené plnění provozní podpory SW licencí aplikace Varonis:
2. Annual Softw. Sub. & Supp. Varonis – 3 roky;
3. DatAdvantage IDU for Windows for 915 Users;
4. DatAdvantage IDU for Exchange for 915 Users;
5. DataPrivilege for 915 Users;
6. IDU Classification Framework for 915 Users;
7. DatAdvantage Probe 50SL;
8. Poskytnutí provozní podpory (s využitím podpory výrobce) implementovaného řešení v době trvání dle článku IV., odst. 2;
9. zaškolení administrátorů implementovaného řešení;
10. uvedení softwaru do rutinního provozu a předání nezbytné dokumentace, tj. veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumentace, které se k dodávce vztahují a které jsou obvyklé, nutné či vhodné k převzetí a k užívání SW licencí;   
    to vše dále jen : „Služby“.   
    Přesný rozsah a způsob poskytování služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
11. Poskytovatel Objednateli garantuje, že veškeré programové produkty (dále také počítačové programy nebo software) poskytnuté v rámci plnění předmětu této Smlouvy jsou v souladu se zákonem č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), autorskoprávně bez závad a Objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
12. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za jeho bezvadné plnění cenu podle této Smlouvy a podmínek dohodnutých v této Smlouvě.

# Článek III. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovatt služby ve SBH (standard business hours) od 9:00 do 17:00 v pracovním týdnu, tj. od pondělí do pátku ve 3 možných úrovních. Úrovně, portál a kontaktní údaje pro hlášení servisních požadavků jsou specifikovány v  Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Poskytovatel garantuje započetí řešení kritických požadavků maximálně do 2 hodin od jeho oficiálního nahlášení; oficiálním nahlášením požadavku se rozumí zadání trouble ticketu do webového portálu Poskytovatele.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit služby pro poskytování podpory pro zakoupené produkty s reakční dobou dle úrovně požadavku specifikovanou v  Příloze č. 3 této Smlouvy.
4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této Smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění provede pod svým jménem a na svou vlastní odpovědnost.
6. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv kontrolu prováděných prací.
7. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu oznámit všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele. Poskytovatel upozorní Objednatele na nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění pokynů trvá, se Poskytovatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti a za vady jím poskytované služby Objednateli.
8. Poskytovatel se zavazuje při plnění předmětu Smlouvy spolupracovat s jakýmikoliv experty nebo jinými odborníky, které si určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu Smlouvy.
9. Poskytovatel se zavazuje, že zachová mlčenlivost o informacích poskytnutých ze strany Objednatele při plnění této Smlouvy. K veškerým informacím a dokumentaci Objednatele, kterou Poskytovatel obdrží k realizaci služeb, stejně jako k datům a informacím zjištěným v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, bude poskytovatel přistupovat výhradně jako k interním materiálům Objednatele, které nebude bez jeho výslovného souhlasu předávat dalším osobám a které nebude publikovat ve veřejně přístupných informačních zdrojích. Povinnost Poskytovatele zachovávat mlčenlivost platí jak po dobu trvání Smlouvy, tak i po ukončení smluvního vztahu. Povinnosti mlčenlivosti může Poskytovatele zprostit jen Objednatel svým písemným prohlášením. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje ve stejném rozsahu i na všechny osoby, které Poskytovatel při plnění svých povinností dle této Smlouvy použije, zejména na jeho zaměstnance a spolupracovníky a poddodavatele.
10. Práce musí být přizpůsobeny potřebám Objednatele. Při provádění vlastních prací musí být dodržována veškerá bezpečnostní opatření.
11. Objednatel se zavazuje Poskytovateli v přiměřené lhůtě poskytnout součinnost při plnění předmětu této Smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze dle této Smlouvy součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat, tj. předá Poskytovateli na jeho písemné vyžádání jím konkretizované podklady a informace, pokud si je Poskytovatel nemůže obstarat sám, má-li je Objednatel k dispozici a zákonné důvody nebrání jejich poskytnutí. Bude-li Poskytovatelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty je povinen ji před započetím jakéhokoliv plnění z této Smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že Objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této Smlouvy, může Poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
12. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, systémem datových schránek, nebo prostřednictvím svých kontaktních osob, jejich seznam je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.
13. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávky vzniklé na základě této Smlouvy či v souvislosti s touto Smlouvou ani tuto Smlouvu jako celek, převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu ani učinit jakékoliv právní jednání, v důsledku něhož by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

# Článek IV. Místo a termín plnění

* + - 1. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele.
      2. Povinnost poskytovat služby Poskytovatelem je sjednána po dobu platnosti podpory výrobce softwaru, tj. od 27.5.2021 do 27.5.2024.

# Článek V. Cena a platební podmínky

1. Cena za služby dle Článku II. odst. 1 činí xxxxxxxx Kč bez DPH (slovy: ……………………….korun českých), DPH činí xxxxxxx Kč, (slovy:……………..korun českých), cena včetně DPH činí xxxxxxxx Kč (slovy:……………..korun českých) za jedno kalendářní čtvrtletí.
2. Celková cena za služby za dobu trvání platnosti této Smlouvy činí ……….Kč bez DPH (slovy:……………..korun českých), DPH činí xxxxxxx Kč, (slovy:……………..korun českých) cena včetně DPH xxxxxxxx Kč, (slovy:……………..korun českých)
3. Cena za služby bez DPH uvedená v odstavcích 1 a 2 tohoto článku je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a platí po celou dobu platnosti Smlouvy.
4. Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této Smlouvy, včetně případných nákladů spojených s účastí Poskytovatele na všech jednáních týkajících se plnění této Smlouvy.
5. Cena obsahuje i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby splnění této Smlouvy.
6. Podkladem pro úhradu ceny je daňový doklad (dále jen „faktura“), který bude mít náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a § 435 občanského zákoníku, to vše ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
7. číslo a datum vystavení faktury,
8. číslo Smlouvy a datum jejího uzavření,
9. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
10. lhůtu splatnosti faktury,
11. označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
12. IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele, jejich přesné názvy a sídlo.
13. Nebude-li faktura obsahovat zákonem nebo touto Smlouvou některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
14. Platba bude provedena na základě řádně vystavené faktury. Sjednaná cena je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Objednateli. Doručení faktury provede Poskytovatel osobně proti podpisu oprávněné osoby Objednatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty nebo datové schránky.
15. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené Poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této Smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu Smlouvy Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou.
16. Fakturace bude probíhat čtvrtletně. Poskytovatel má právo vystavit fakturu za služby na cenu uvedenou v odst. 1 tohoto článku následující den po uplynutí kalendářního čtvrtletí.
17. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

Smluvní strany se závazně dohodly, že v případě vypovězení Smlouvy v průběhu jejího trvání si vzájemně, nejpozději do 21 kalendářních dnů od takového skončení Smlouvy, vypořádají veškeré pohledávky a závazky ze Smlouvy vyplývající

# Článek VI. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v plném rozsahu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody
4. Náhrada škody se platí v českých korunách.
5. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem. Smluvní strany si sjednaly, že maximální limit škody, resp. plnění náhrady škody není omezen.
6. Náhrada škody se platí v českých korunách.
7. Poskytovatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování nebo z dalších jím zaviněných důvodů.
8. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání Smlouvy uzavřenu platnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě ve výši minimálně 1 mil. Kč (slovy jeden milion korun českých). Pojistná smlouva (certifikát) je v Příloze č. 5 této Smlouvy.

# Článek VII. Smluvní pokuty

1. V případě prodlení Objednatele s placením faktury, je Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši za každý i započatý den prodlení.
2. V případě nedodržení lhůt pro vyřešení hlášených problémů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním problémů, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli příslušnou smluvní pokutu ve výši odpovídající dané úrovni, a to za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv další povinnosti vyplývající z této Smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení a porušení.
3. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle III. odst. 9 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 60.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
4. V případě porušení povinnosti mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě dle čl. VI. odst. 6 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.
5. V případě prodlení Poskytovatele s plněním kterékoliv lhůty vyplývající z této Smlouvy či právních předpisů, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý i započatý den prodlení. V případě porušení jakékoliv další povinnosti dle této Smlouvy Poskytovatelem , má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každé takové porušení.
6. Smluvní pokuta nebo náhrada způsobené škody či újmy jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení společně s příslušným daňovým dokladem - fakturou smluvní straně, která je povinná příslušnou sankci nebo náhradu škody uhradit.
7. Objednatel je oprávněn domáhat se vedle smluvní pokuty i náhrady škody, a to v plném rozsahu, tedy i ve výši přesahující smluvní pokutu. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody či újmy, která jí vznikla porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká, v plné výši, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Výše smluvních pokut se do výše náhrady škody či újmy nezapočítává.

# Článek VIII. Rozhodné právo a řešení sporů

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
3. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
4. Nebude-li vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy rozhodován u obecného soudu České republiky, který je místně příslušný pro Objednatele, nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost jiného soudu.

# Článek IX. Ostatní ujednání

1. Smlouva může zaniknout uplynutím výpovědní doby, která končí posledním dnem třetího měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Smluvní strany se zavazují, že v případě výpovědi splní všechny závazky, které do dne uplynutí výpovědní doby vyplývají z této Smlouvy.
2. Platnost Smlouvy je možno ukončit písemnou dohodou, odstoupením nebo výpovědí kteroukoliv smluvní stranou.
3. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností Poskytovatelem, za něž je považováno zejména:
   * + - 1. opakované prodlení s plněním ve lhůtách pro vyřešení hlášených problémů uvedených v Příloze č. 3;
         2. porušení povinností zachovávat mlčenlivost dle čl. III. odst. 9 této Smlouvy;
         3. porušení povinnosti mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu dle čl. VI. odst. 6 této Smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě porušení povinnosti Objednatelem, za které je považováno prodlení s úhradou řádně vystavené a doručené faktury delší než 30 dnů po hlůtě splatnosti.
5. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní strany se dohodly, že při odstoupení od Smlouvy zánikem platnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato nebo jako řádné plnění přijato být mělo a mohlo před účinností odstoupení, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění za předpokladu že je pro Objednatele využitelné.
7. Ukončením platnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o zachování mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
8. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
9. Pro případ, že výsledkem plnění podle této Smlouvy je dílo ve smyslu autorského zákona, Poskytovatel prohlašuje, že Objednatel je oprávněn dílo užít jakýmkoliv způsobem a v neomezeném rozsahu a že vůči Objednateli nebudou uplatněny oprávněné nároky majitelů autorských práv či jakékoliv nároky jiných třetích osob v souvislosti s užitím díla (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.). V případě, že by takové nároky vůči Objednateli uplatněny byly, je Poskytovatel povinen je na svůj náklad vypořádat. Poskytovatel spolu s výsledkem plnění zároveň poskytne Objednateli veškerou dokumentaci (vč. zdrojových kódů skriptů vytvořených Poskytovatelem).
10. Licence je poskytována jako nevýhradní.
11. V případě přechodu na vyšší verze díla se Objednatel stává vlastníkem částí předmětu plnění dnem převzetí předmětu plnění Objednatelem. Objednatel je oprávněn užívat jednotlivé části předmětu plnění od data převzetí takových částí, nebezpečí škody na předmětu plnění však přechází na Objednatele až převzetím poslední části předmětu plnění. Za užití předmětu plnění podle první věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování. Součástí předání předmětu plnění je předání zdrojových kódů vyšší verze díla oprávněnému zástupci Objednatele Poskytovatelem.
12. Pro uplatnění vad předmětu plnění neplatí § 2618 NOZ. Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit.
13. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
14. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla součástí evidence smluv, vedené Ministerstvem průmyslu a obchodu, která bude přístupná podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu.
15. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci této Smlouvy:

* si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 občanského zákoníku (dále jen „důvěrné informace“),
* mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

1. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě.
2. Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací situace, kdy smluvní strana poskytne v rozsahu nezbytně nutném informace dle této Smlouvy třetím osobám, za předpokladu, že jsou tyto osoby vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti.
3. Obě smluvní strany jsou oprávněny sdělovat důvěrné informace a obchodní tajemství pouze v rozsahu, v jakém je to vyžadováno právními předpisy.
4. Poskytovatel je vázán povinností umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly prováděných služeb, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).

# Článek X. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ve vztahu ke všem záležitostem, které tato Smlouva upravuje.
2. Změny a doplňky této Smlouvy mohou být provedeny pouze po dohodě na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran na jedné listině. Změna kontaktních údajů Smluvních stran je možná bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, takováto změna je platná od okamžiku prokazatelného doručení nahlášení změny druhé smluvní straně. Jiná ujednání jsou neplatná.
3. Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
4. Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou nebo upravené pouze částečně se budou řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, a předpisy souvisejícími.
5. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením Smlouvy je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto ve Smlouvě.
6. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této Smlouvy včetně jejích příloh v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a rovněž na profilu Objednatele, případně i na dalších místech, kde tak stanoví právní předpis. Uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel.
7. Smluvní strany přebírají riziko změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálů, z nichž tři vyhotovení obdrží Objednatel a jedno obdrží Poskytovatel.
9. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha č. 1 – Rozsah a způsob poskytování podpory
* Příloha č. 2 – Úroveň podpory, portál a kontaktní údaje pro hlášení servisních požadavků
* Příloha č. 3 – Reakční doba dle úrovně požadavku, sankce při nedodržení termínu
* Příloha č. 4 – Kontaktní osoby Objednatele a Poskytovatele
* Příloha č. 5 – Potvrzení o uzavření pojistné smlouvy

Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivost, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne: ……………… |  | V Praze dne:……………………. |
|  |  |  |
| Za Poskytovatele: |  | Za Objednatele: |
| …………………………………………….. |  | ………………………………………… |
|  |  |  |

**Příloha č. 1 Smlouvy – Rozsah a způsob poskytování podpory**

***Minimální rozsah poskytovaných služeb***

**Podpora a maintenance zahrnuje následující služby**

* Update a upgrade na poslední podporovanou verzi softwaru vzniklou inovační činností výrobce SW a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem odběratele.
* Opravné patche systému.
* Veškerou dokumentaci k podporovaným verzím.
* Verifikace a klasifikace chybových hlášení.
* Podporu na telefonní lince, elektronickou poštou a webový portál. Touto formou budou řešeny hlavně problémy týkající se:

instalace nových verzí a opravné patche ve všech podporovaných prostředích,

konfigurace dodaného softwaru ve všech podporovaných prostředích,

provozu používaného softwaru v prostředí IS MPO,

dokumentace,

hot-line podpora bude dostupná v rozsahu 5 x 8 (pět pracovních dní, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00),

webový portál pro hlášení požadavků a přístup k dokumentaci bude dostupný nepřetržitě.

***Způsob poskytování Hot Line a servisu***

Slouží pro telefonickou podporu a elektronickou komunikaci v českém/slovenském jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkčností systému. Dále slouží pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které je z pohledu Objednatele nutno řešit neprodleně, formou servisního zásahu. Pracovník Hot Line hlášení incidentu zaznamená a potvrdí ho Objednateli e-mailem. Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, kterou stanoví Objednatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky Objednatele a Poskytovatele. V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že lze incident řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Poskytovatel tak učiní bez prodlení. Služba bude poskytována pouze pověřeným pracovníkům Objednatele.

**Příloha č. 2 Smlouvy – Úroveň podpory, portál a kontaktní údaje pro hlášení servisních požadavků**

1. **Úroveň podpory** – webový portál
2. **Úroveň podpory** – přímý telefonický kontakt na Uchazeče
3. **Úroveň podpory (eskalace)** – Kontakt na technické ředitele Uchazeče

**Portál Poskytovatele pro hlášení servisních požadavků:**

**Příloha č. 3 Smlouvy – Reakční doba dle úrovně požadavku, sankce při nedodržení termínu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Přehled poskytovaných SLA služeb** | Standardní SLA | | Sankce při nedodržení termínu |
| od 9:00 do 17:00 | |
| zahájení požadavku | vyřešení požadavku |
| **Úroveň požadavku** | **reakční doba** | **reakční doba** |
| Nízký | do 12 hodin | do 72 hodin | 200 Kč |
| Urgentní | do 4 hodin | do 48 hodin | 500 Kč |
| Kritický | do 2 hodin | do 24 hodin | 1 000 Kč |

***Legenda:***

**Nízký** Nízkou chybou je myšlena závada, která má minimální resp. žádný vliv na provoz aplikace, tj. aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.

**Urgentní** Urgentní chybou je stav omezující správnou funkcionalitu aplikace, když aplikaci lze provozovat jen s částečným omezením.

**Kritický** Kritickou chybou je myšlen stav aplikace, kdy nelze z důvodu závady tuto provozovat nebo závada má kritický vliv na provozovanou aplikaci.

**Reakční doba** se vypočítává od doby přijetí požadavku do portálu.

**Sankce** se vypočítává za každý započatý den.

**Příloha č. 4 Smlouvy – Kontaktní osoby Objednatele a Poskytovatele**

Za Objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| titul, příjmení a jméno | e-mail | telefonní číslo |
| xxxxxxxxxx | [xxxxxxxxxxxxxx](mailto:pokorny@mpo.cz) | xxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxx | [xxxxxxxxxxxxxx](mailto:marcan@mpo.cz) | xxxxxxxxxxxxxxx |

Za Poskytovatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| titul, příjmení a jméno | e-mail | telefonní číslo | pozice |
| xxxx | xxxx | xxxx | xxxx |
| xxxx | xxxx | xxxx | xxxx |
| xxxx | xxxx | xxxx | xxxx |

**Příloha č. 5 – Potvrzení o uzavření pojistné smlouvy**