

Zakázkové číslo

332/087/2009

*Toto číslo uvádějte při
fakturaci*

SMLOUVA o poskytování služby Service Desk

eidovaná u objednatele pod č.

eidovaná u poskytovatele pod č. 15/2009/DB

uzavřená podle § 269 odst.2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,

ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „smlouva“)

SMLUVNÍ STRANY

- 1. Česká republika - Ministerstvo financí**
se sídlem Praha 1, Letenská 15, PSČ 118 10
za niž jedná : Ing. Eduard Janota, ministr financí
IČ: 00006947
DIČ: CZ00006947
bank.spojení: xxxxxxxxxxxx
č. účtu: xxxxxxxxxxxx

(dále jen „objednatel“ nebo též „MF“)
- 2. STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik**
se sídlem Praha 1, Růžová 6, čp. 943, PSČ 110 00
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem
v Praze, oddíl A LX, vložka 296, sp. zn. Ps 296/1
za niž jedná : Ing. Richard Bulíček, generální ředitel
IČ: 00001279
DIČ: CZ00001279
bank. spojení: xxxxxxxxxxxx
č. účtu: xxxxxxxxxxxx

(dále jen „poskytovatel“ nebo též „STC“)

(dále také společně označováni jako „smluvní strany“)

ZMOCNĚNCI A OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN:

Zmocněnci pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu smlouvy a jejích dodatků):

za objednatele:

Ing. Jiří Fridrich

vrchní ředitel skupiny Informatika

tel.: xxxxxxxxxxx

fax : xxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxx

za poskytovatele:

PhDr. Olga Dudková

1. zástupce generálního ředitele a ekonomický ředitel

tel.: xxxxxxxxxxx

fax: xxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxx

Zmocněnci pro jednání věcná a technická:

za objednatele:

Ing. Luděk Novotný

ředitel odboru 33

tel. : xxxxxxxxxxx

fax : xxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxx

za poskytovatele:

Ing. Věra Hnátová

ředitel úseku ICT

tel.: xxxxxxxxxxx

fax: xxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxx

Ing. Jiří Tměj

projektový specialista

tel.: xxxxxxxxxxx

fax: xxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxx

PREAMBULE

Aktuální ICT strategie resortu Ministerstva financí pro období 2009 – 2013 (dále jen „Strategie“) si klade za cíl zkvalitnit poskytování ICT služeb uživatelům. Jako jeden z prostředků k dosažení tohoto cíle doporučuje Strategie vytvořit Centrum servisní podpory pro celý resort ministerstva financí, tzv. Service Desk. Hlavními přínosy tohoto centra bude zefektivnění podpory uživatelů, jednotný způsob vyřizování požadavků pro provozované informační systémy, garantované doby řešení požadavků, požadavky uživatelů budou pod kontrolou (nezůstanou nevyřešeny), sjednocení procesů řešení požadavků v rámci resortu, snížení výdajů na podporu uživatelů, optimalizace počtu pracovníků v podpoře, zvýšení informovanosti uživatelů o stavu řešení jejich požadavků, informovanost managementu o kvalitě poskytovaných služeb.

V návaznosti na takto definovaný cíl a při respektování požadavků klíčových projektů resortu ministerstva financí, bylo zpracováno zadání na službu Service Desk. Vzhledem k rizikům souvisejícím s centrálním zajištěním této služby byla zadávací dokumentace zpracovávána v režimu „Vyhrazené“ dle náležitostí zákona č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů. Veřejná zakázka na zajištění této služby je realizována dle §18 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. O zpracování nabídky byla poptána STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik, která má se zajišťováním podobné služby zkušenosti. Předložená nabídka plně vyhovuje požadavkům zadání služby.

ČLÁNEK 1.

DEFINICE ZKRATEK A POJMŮ

1.1 Definice zkratk a pojmů:

HW	Hardwarové vybavení – výpočetní technika
ICT	Informační a komunikační technologie
IŘSSD	Integrované řešení pro zajištění služby Service Desk
IS	Informační systém/y
SW	Softwarové vybavení – programové vybavení
VZ III	Výrobní závod III STC na adrese Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Akceptační protokol Služby Service Desk II	Dokument, který potvrzuje, že vyžádaná služba Service Desk II byla poskytnuta a objednatel podpisem tohoto protokolu schvaluje poskytnutí služby
Projektový dokument	Dokument, který vzniká v přípravné nebo implementační etapě Projektu Service Desk, u něhož se objednatel i poskytovatel shodnou, že bude předmětem procesu akceptace
IP telefonie	Hlasové služby realizované prostřednictvím datových sítí
Milník	Závazný časový termín, ve kterém je na sebe bezprostředně vázáno více událostí Projektu Service Desk
Projekt Service Desk	Příprava a implementace Systému Service Desk a poskytování služeb Service Desk I a Service Desk II, které jsou definovány v této smlouvě, ve zkušebním a ostrém provozu
Služba Service Desk I	Označení služby, která je předmětem této smlouvy.
Služby Service Desk II	Označení služby, která je předmětem této smlouvy.
Řídící komise	Vrcholný řídicí orgán Projektu Service Desk, který rozhoduje o zásadních otázkách ovlivňujících průběh realizace Projektu Service Desk
Služba Service Desk	Uspokojení požadavků objednatele prostřednictvím poskytování služby Service Desk I a služby Service Desk II
Systém Service Desk	Znamená souhrn veškeré výpočetní a komunikační techniky jako je HW, systémový a aplikační SW a odborný personál, sloužící poskytovateli jako prostředek pro poskytování služeb objednateli
Změnové řízení	Proces určený k řízení změnových požadavků v rámci plnění předmětu této smlouvy. Veškeré požadavky smluvních stran na změny jsou schvalovány řídicími orgány Projektu Service Desk.

1.2 Ostatní zkratky a pojmy používané v rámci Projektu Service Desk obsahuje **příloha č. 1** této smlouvy.

ČLÁNEK 2.

PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 2.1 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.
- 2.2 Objednatel objednává za podmínek v této smlouvě obsažených od poskytovatele poskytování Služby Service Desk a zavazuje se aktivně spolupracovat při implementaci a nastavení IRSSD pro podporu poskytování Služby Service Desk.
- 2.3 Poskytovatel je připraven požadovaná plnění pro objednatele řádně a včas poskytnout.
- 2.4 Při stanovení parametrů této smlouvy budou obě smluvní strany respektovat doporučení zejména následujících norem:
- ČSN ISO/IEC 20000-1 Informační technologie – Management služeb – Část 1: Specifikace,
 - ČSN ISO/IEC 20000–2 Informační technologie – Management služeb – Část 2: Soubor postupů.

ČLÁNEK 3.

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli Službu Service Desk.
- 3.2 Blíže specifikovaný rozsah a kvalita těchto služeb jsou obsaženy v Ujednání o úrovni poskytovaných služeb, která je **přílohou č. 2** této smlouvy.
- 3.3 Služby, podle odstavce 3.1 tohoto článku, budou poskytovány ve dvou následujících režimech:
- 3.3.1 standardní provozní doba

Režim poskytování služby	Název služby	Stručný popis služby
Standardní provozní doba služby	Service Desk I	Služby Service Desk, specifikované v příloze č. 2 této smlouvy, poskytované v pracovní dny v době od 7:00 do 18:00 hodin.

3.3.2 provozní doba na vyžádání

Režim poskytování služby	Název služby	Stručný popis služby
Provozní doba na vyžádání	Service Desk II	Služby Service Desk v rozsahu a kvalitě vyžádané objednávkou.

- 3.4 Na základě požadavku objednatele bude pro každý jednotlivý případ vyžádání služby Service Desk II poskytovatelem zpracována nabídka. Nabídka bude reflektovat požadovaný rozsah služby a bude obsahovat návrh obsazení rolí pro zajištění poskytování Služby Service Desk II. Služba Service Desk II bude poskytována na základě písemné objednávky schválené objednatelem.
- 3.5 Role pro zajištění služby Service Desk II podle pododstavce 3.3.2 tohoto článku jsou uvedeny v **příloze č. 3** této smlouvy.

- 3.6 Poskytovatel se touto smlouvou současně zavazuje naimplementovat Systém Service Desk, jehož popis je uveden **v příloze č. 4** této smlouvy, a jehož prostřednictvím bude poskytovat služby podle odstavce 3.1 a 3.2 tohoto článku.
- 3.7 Součástí plnění předmětu smlouvy podle odstavce 3.1 a 3.2 tohoto článku jsou také činnosti vyplývající ze zadání parametrů služby a souvisejících rizik, které obsahují utajované informace a které jsou evidovány u objednatele pod č.j. V102/2008 a u poskytovatele pod č.j. V20/2008. Tento rozsah činností je dále rozpracován v Opatření ke snížení rizik definovaných v Přehledu rizik ICT MF ČR a tento dokument tvoří samostatnou utajovanou přílohu ve stupni „VYHRAZENÉ“, která je založena a evidována u poskytovatele pod č.j. V22/2008 a u objednatele pod č.j. V122/2008.
- 3.8 Objednatel se touto smlouvou zavazuje za předmět smlouvy specifikovaný v tomto článku zaplatit poskytovateli cenu podle článku 5 této smlouvy.

ČLÁNEK 4.

MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Místa poskytování Služby Service Desk a místa předávání výstupů plnění jsou:
- sídlo objednatele,
 - sídlo poskytovatele,
 - pracoviště Service Desk poskytovatele,
 - příslušná pracoviště objednatele.
- 4.2 Místa poskytování služby Service Desk jsou uvedena v **příloze č. 5** této smlouvy.
- 4.3 Závazné milníky Projektu Service Desk jsou uvedeny v následující tabulce:

Název etapy	Číslo milníku	Název milníku	Termín splnění milníku
Přípravná etapa	Milník č. 1	Potvrzení o přijetí nabídky poskytovatele	27.11.2008
	Milník č. 2	Podpis Smlouvy o poskytování Služby Service Desk	T
	Milník č. 3	Zahájení výběrového řízení na nákup IRSSD poskytovatelem	T + 1 den
	Milník č. 4	Schválení všech Projektových dokumentů v definovaném rozsahu podle přílohy č. 6	T + 73 dnů
Etapa implementace	Milník č. 5	Zahájení implementace Systému Service Desk	T + 104 dnů
	Milník č. 6	Závěrečná akceptace všech Projektových dokumentů podle přílohy č. 6	T + 150 dnů
	Milník č. 7	Akceptační testy	T + 212 dnů
Etapa zkušebního provozu	Milník č. 8	Zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty Zahájení poskytování služby Service Desk I ve zkušebním provozu nad ostrými daty	T + 225 dnů

	Milník č. 9	Akceptace služby Service Desk I v rozsahu předávaném do ostrého provozu	T + 316 dnů
Etapa ostrého provozu	Milník č. 10	Zahájení ostrého provozu	T + 317 dnů
	Milník č. 11	Akceptace harmonogramu provozu služby Service Desk I.	T + 378 dnů

Milníky uvedené v tabulce jsou vyjádřeny v kalendářních dnech.

ČLÁNEK 5. CENA SLUŽEB

5.1 Cena za služby specifikované v článku 3 této smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran podle § 2 zák. č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

5.2 Cena za službu Service Desk I:

5.2.1 Celková cena za službu Service Desk I podle pododstavce 3.3.1 této smlouvy na dobu 60 měsíců (od 1.1.2010 do 31.12.2014) činí 92 858 526,- Kč bez DPH a 110 501 645,94 Kč včetně DPH. Sjednaná cena je cenou nepřekročitelnou.

Rozpis měsíčních cen za službu Service Desk I v jednotlivých letech obsahuje následující tabulka:

Období poskytování služby	Měsíční cena za službu v Kč bez DPH	Měsíční cena za službu v Kč včetně DPH*/
v roce 2010	1 489 848,30	1 772 919,48
v roce 2011	1 517 103,00	1 805 352,57
v roce 2012	1 545 948,70	1 839 678,95
v roce 2013	1 576 485,40	1 876 017,63
v roce 2014	1 608 825,10	1 914 501,87

**/ U měsíčních cen za službu v Kč včetně DPH uvádíme zaokrouhlení DPH na haléře v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.*

5.2.2 Cena za službu Service Desk I, uvedená v pododstavci 5.2.1 tohoto článku, vychází z ocenění všech komponent Systému Service Desk, které je nutné realizovat pro zajištění služby Service Desk I. Ocenění komponent Systému Service Desk obsahuje **příloha č. 7** této smlouvy.

5.2.3 Cena za službu podle pododstavce 5.2.1 nezahrnuje cenu telekomunikačních služeb nutných k propojení datové sítě objednatele a pracoviště Service Desk. Cena za tuto komponentu bude přefakturována objednateli podle skutečné výše za dané období poskytování služby Service Desk I.

5.3 Cena za službu Service Desk II:

Cena za službu Service Desk II podle pododstavce 3.3.2 této smlouvy zahrnuje provozní náklady na zajištění obsluhy v provozní době na vyžádání mimo standardní provozní dobu poskytování služby.

Hodinové sazby jednotlivých zaměstnanců podle níže specifikovaných rolí při zajištění provozu služby Service Desk II jsou následující:

Role	Hodinová sazba v Kč	Hodinová sazba v Kč
-------------	----------------------------	----------------------------

Období poskytování služby	bez DPH	včetně DPH
Projektový specialista		
v roce 2010	1 201,00	1 429,19
v roce 2011	1 257,00	1 495,83
v roce 2012	1 317,00	1 567,23
v roce 2013	1 379,00	1 641,01
v roce 2014	1 445,00	1 719,55
Vedoucí provozu - Manažer služby Service Desk		
v roce 2010	1 092,00	1 299,48
v roce 2011	1 143,00	1 360,17
v roce 2012	1 196,00	1 423,24
v roce 2013	1 253,00	1 491,07
v roce 2014	1 312,00	1 561,28
Operátor Service Desk		
v roce 2010	657,00	781,83
v roce 2011	688,00	818,72
v roce 2012	722,00	859,18
v roce 2013	757,00	900,83
v roce 2014	794,00	944,86
Administrátor konfigurační databáze – administrátor informačních systémů		
v roce 2010	824,00	980,56
v roce 2011	863,00	1 026,97
v roce 2012	905,00	1 076,95
v roce 2013	948,00	1 128,12
v roce 2014	994,00	1 182,86
Manažer konfigurací		
v roce 2010	824,00	980,56
v roce 2011	863,00	1 026,97
v roce 2012	905,00	1 076,95
v roce 2013	948,00	1 128,12
v roce 2014	994,00	1 182,86
Administrativní referent – dokumentarista		
v roce 2010	672,00	799,68
v roce 2011	703,00	836,57
v roce 2012	736,00	875,84
v roce 2013	771,00	917,49
v roce 2014	808,00	961,52

- 5.4 Cena za službu Service Desk I podle odstavce 5.2 tohoto článku a cena za službu Service Desk II podle odstavce 5.3 je cenou nepřekročitelnou pro rozsah a kvalitu poskytovaných služeb pro období uvedené v pododstavci 5.2.1 této smlouvy.

Tuto cenu lze měnit změnovým řízením pouze v případě:

- 5.4.1 sníží-li se celkové ocenění komponent uvedené v **příloze č. 7** této smlouvy na základě výsledku výběrového řízení na nákup IŘSSD poskytovatelem o více než 5%; v takovém případě se sníží cena za Službu Service Desk I uvedená v odstavci 5.2 o vyčíslený rozdíl;
- 5.4.2 dojde-li ke snížení podílu objednatele na celkovém objemu poskytovaných služeb v rámci využití Systému Service Desk poskytovatele; tzn. změní-li se stávající podíl komponent (87%) pro zajištění Služby Service Desk pro objednatele podle přílohy č. 7 této smlouvy; budou smluvní strany řešit úpravu ceny Služby Service Desk I vzájemnou dohodou;
- 5.4.3 bude-li objednatel požadovat jiný rozsah služeb, než je uveden v odstavci 3.1 této smlouvy a dále specifikován v **příloze č. 2** této smlouvy;
- 5.4.4 dojde-li ke změnám v předmětu smlouvy v důsledku změny a novelizace právních předpisů České republiky nebo Evropské unie, které budou mít vliv na zvýšení nákladů za poskytované služby, je poskytovatel oprávněn navrhnout objednateli adekvátní změnu cen služeb poskytovaných podle této smlouvy;
- 5.4.5 dojde-li ke změnám v předmětu smlouvy v důsledku změny a novelizace právních předpisů České republiky nebo Evropské unie, které budou mít vliv na snížení nákladů za poskytované služby, je poskytovatel povinen navrhnout objednateli adekvátní změnu cen služeb poskytovaných podle této smlouvy;
- 5.4.6 nastane-li situace, že poskytovatel bude mít k dispozici méně než 225 kalendářních dnů pro zajištění přípravy a implementace Systému Service Desk od podpisu smlouvy (den T);
- 5.5 V případě změny ceny za Službu Service Desk v případech uvedených v odstavci 5.4 tohoto článku předloží poskytovatel návrh změny ceny formou změnového řízení k odsouhlasení objednateli.
- 5.6 Ceny uvedené v odstavci 5.2 a 5.3 tohoto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a ceny s DPH ve výši platné ke dni uzavření této smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude uzavřen dodatek k této smlouvě.

ČLÁNEK 6. **PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 6.1 Platební podmínky pro úhradu služby Service Desk I, poskytované podle pododstavce 3.3.1 této smlouvy:
 - 6.1.1 smluvní strany se dohodly, že úhrada služby bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně na základě daňového dokladu, vystaveného poskytovatelem za dále v tomto článku stanovených podmínek. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno vždy na poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta;
 - 6.1.2 právo vystavit daňový doklad za uskutečněné zdanitelné plnění za službu vzniká poskytovateli 1. (první) pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta;
 - 6.1.3 poskytovatel prokazatelně doručí objednateli daňový doklad vždy nejpozději 10. (desátý) kalendářní den v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 6.2 Platební podmínky pro úhradu služby Service Desk II, poskytované podle pododstavce 3.3.2 této smlouvy:
 - 6.2.1 smluvní strany se dohodly, že úhrada služby bude hrazena objednatelem na základě daňového dokladu. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno vždy podle data akceptace služby uvedeného v Akceptačním protokolu Služby Service Desk II, jehož vzor je uveden v **příloze č. 8** této smlouvy. Kopie tohoto protokolu bude přílohou daňového dokladu;

- 6.2.2 právo vystavit daňový doklad za uskutečněné zdanitelné plnění za službu vzniká poskytovateli 1. (první) pracovní den následující po dni akceptace.
- 6.3 Lhůta splatnosti řádně vystaveného daňového dokladu činí 21 (dvacetjeden) den od doručení objednateli na adresu: Ministerstvo financí ČR, Letenská 15, 118 10 Praha 1.
- 6.4 Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání fakturované částky ve prospěch účtu poskytovatele.
- 6.5 Daňový doklad musí obsahovat veškeré údaje vyžadované příslušnými právními předpisy, zejména ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 13a Obchodního zákoníku.
- 6.6 Objednatel může ve lhůtě splatnosti daňový doklad vrátit poskytovateli, obsahuje-li:
- nesprávné nebo neúplné cenové údaje,
 - nesprávné nebo neúplné náležitosti podle odstavce 6.5 tohoto článku.
- 6.7 V tomto případě je objednatel povinen daňový doklad vrátit s uvedením důvodu vrácení. Tímto okamžikem se ruší lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti začne běžet doručením daňového dokladu nového nebo opraveného.
- 6.8 V případě, že objednatel daňový doklad vrátí, přestože daňový doklad byl vystaven řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nepřerušuje a pokud objednatel daňový doklad nezaplatí v původní lhůtě splatnosti, je v prodlení.

ČLÁNEK 7.

OCHRANA INFORMACÍ

- 7.1 Právní vztahy vznikající mezi smluvními stranami v oblasti obchodního tajemství se řídí ustanovením § 17 a násl. Obchodního zákoníku.
- 7.2 STC se zavazuje skutečnosti tvořící předmět jejího obchodního tajemství řádně označovat a MF se zavazuje odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu obchodního tajemství STC , zejména prostředky technické, administrativní, procesní a personální bezpečnosti.
- 7.3 MF nesmí bez předchozího písemného svolení STC zpřístupnit třetí osobě obchodní tajemství STC, se kterým se jakýmkoliv způsobem seznámila v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy, ani takovou znalost použít v rozporu s účelem stanoveným předmětem této smlouvy. To neplatí, má-li být pouze za účelem plnění této smlouvy obchodní tajemství zpřístupněno:
- 7.3.1 třetí osobě písemně schválené Řídící komisí;
- 7.3.2 na základě obecně závazného právního předpisu;
- a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy či naplnění jejího účelu.
- 7.4 Pokud bude STC uděleno MF předchozí písemné svolení ke zpřístupnění obchodního tajemství, MF, zajistí smluvně ochranu obchodního tajemství tak, aby byla minimálně na stejné úrovni, jakou poskytuje ve smyslu odstavce 7.2 tohoto článku.
- 7.5 Předchozí písemné svolení ke zpřístupnění obchodního tajemství třetí straně je oprávněn za STC přímo učinit kterýkoliv její zmocněnec nebo oprávněná osoba, uvedená v této smlouvě.
- 7.6 Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě neveřejné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti s touto smlouvou. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům nebo dodavatelům poskytovatele, kteří se podílejí na plnění předmětu této smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v tomto článku, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy, či naplnění jejího účelu.
- 7.7 Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

- 7.7.1 smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
- 7.7.2 smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem; smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
- 7.7.3 je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
- 7.7.4 auditor provádí audit poskytovaných služeb.

7.8 Za neveřejné informace jsou podle této smlouvy považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být podle vůle příslušné smluvní strany chráněny.

Za neveřejné informace jsou dále podle této smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které nejsou písemně označeny jako veřejná informace poskytovatele nebo objednatele.

- 7.9 Smluvní strany se zavazují, že nebudou neveřejné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování neveřejných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím neveřejné informace poskytnuté druhou smluvní stranou.
- 7.10 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s neveřejnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou, nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření, zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 7.11 Smluvní strany se zavazují, že prokazatelným způsobem poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy, dodavatele a subdodavatele smluvních stran, kterým budou zpřístupněny neveřejné informace podle odstavce 7.8 tohoto článku o povinnosti chránit neveřejné informace ve smyslu tohoto článku.
- 7.12 Budou-li informace poskytnuté objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění podle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se objednatel nemůže zprostit.
- 7.13 Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
- 7.14 Povinnost chránit neveřejné informace podle tohoto článku zavazuje smluvní strany po dobu 10 (deset) let po ukončení platnosti této smlouvy.
- 7.15 Právní vztahy mezi smluvními stranami v oblasti utajovaných informací se řídí zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů a předpisy souvisejícími.
- 7.16 Objednatel se zavazuje nesdělovat nikomu informace související s výrobní činností, bezpečnostní ochranou výroby a systémem komplexní ochrany objektů poskytovatele, které by se v souvislosti s tímto smluvním vztahem dozvěděl. Poskytovatel upozorňuje objednatele, že tyto informace jsou neveřejnými informacemi, charakteru diskrétní.
- 7.17 Povinnost dodržovat mlčenlivost o utajovaných informacích trvá po dobu, po kterou je informace klasifikována jako utajovaná informace.

ČLÁNEK 8.

PŘEDÁNÍ, PŘEVZETÍ A AKCEPTACE

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje realizovat služby podle článku 3 této smlouvy, jejichž charakteristika, rozsah a podmínky jsou stanoveny **v přílohách č. 1, 2, 3, 4, 5 a 6** této smlouvy.
- 8.2 Akceptace implementace Systému Service Desk podle odstavce 3.6 této smlouvy bude probíhat následovně:
- 8.2.1 akceptace funkčnosti dílčích částí systému proběhne prostřednictvím akceptační procedury, která zahrnuje porovnání skutečných vlastností dílčí části systému s požadovanými parametry, podle této smlouvy;
- 8.2.2 akceptace funkčnosti celého systému proběhne prostřednictvím akceptační procedury, která zahrnuje porovnání skutečných vlastností systému s požadovanými parametry, podle této smlouvy;
- 8.2.3 akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě jejich specifikace, která obsahuje popis testu, testovací data, definici příslušného prostředí, pořadí prováděných testů a akceptační kritéria.
Specifikaci akceptačních testů vypracuje poskytovatel ve vzájemné součinnosti s objednatelem či případně s nezávislým testovacím expertem;
- 8.2.4 poskytovatel bude písemně informovat objednatele nejméně 8 (osm) pracovních dní předem o termínu zahájení akceptačních testů. Objednatel se těchto testů zúčastní a osvědčí jejich konání. Kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením těchto akceptačních testů budou poskytnuty objednateli;
- 8.2.5 jestliže systém splní akceptační kritéria akceptačních testů, poskytovatel se zavazuje v den následující po ukončení akceptačních testů umožnit objednateli systém užívat v rozsahu předpokládaném touto smlouvou;
- 8.2.6 jestliže systém nesplňuje stanovená akceptační kritéria kteréhokoliv akceptačního testu, je objednatel povinen bezodkladně po provedení takového testu doručit poskytovateli písemnou zprávu, ve které uvede a popíše veškeré zjištěné nedostatky. Poskytovatel napraví tyto nedostatky a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu. Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud poskytovatel nesplní veškerá akceptační kritéria pro příslušný akceptační test;
- 8.2.7 akceptace celého Systému Service Desk podle odstavce 3.6 této smlouvy proběhne předáním systému do zkušebního provozu nad ostrými daty.
- 8.3 Akceptace výstupu Projektu Service Desk ve formě Projektového dokumentu jako dílčího plnění, nebo jako součást akceptace Systému Service Desk, proběhne podle následující procedury:
- 8.3.1 Projektové dokumenty předává prokazatelně poskytovatel ve 3 (třech) vyhotoveních v písemné (listinné) podobě a současně v elektronické podobě na nosiči CD ROM ve formátu MS Office, Projektové dokumenty předává v sídle objednatele na adrese Ministerstvo financí ČR, Letenská 15, 118 10 Praha 1;
- 8.3.2 není-li to zřejmé ze sjednané lhůty plnění poskytovaných služeb a závazných milníků Projektu Service Desk podle odstavce 4.3 této smlouvy, poskytovatel oznámí objednateli předání Projektových dokumentů, které jsou vypracovány poskytovatelem na základě této smlouvy a které jsou poskytovány objednateli jako součást plnění poskytovatele, a to obvykle nejpozději 6 (šest) pracovních dnů před jejich předáním;
- 8.3.3 objednatel je oprávněn ve lhůtě 4 (čtyř) pracovních dnů od prvního předání Projektového dokumentu písemně předložit poskytovateli své připomínky k Projektovému dokumentu. Poskytovatel vypořádá připomínky objednatele ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů od doručení připomínek objednatele a předloží objednateli nový Projektový dokument.

Neakceptuje-li objednatel nový Projektový dokument, předá poskytovateli ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů připomínky; poskytovatel vypořádá připomínky objednatele z druhého předání připomínkování Projektového dokumentu ve lhůtě 1 (jednoho) pracovního dne a předloží konečnou verzi Projektového dokumentu způsobem a na adrese uvedené v pododstavci 8.3.1 tohoto článku.

Zde uvedené lhůty mohou být po vzájemné písemné dohodě obou smluvních stran dodatečně upraveny;

8.3.4 v případě, že objednatel ve lhůtě 4 (čtyř) pracovních dnů ode dne předání Projektového dokumentu nepředloží své připomínky, vyzve písemně poskytovatel objednatele ke sjednání nápravy a k předložení připomínek ve lhůtě 2 (dvou) pracovních dnů. Pokud ani v této lhůtě nepředloží objednatel písemně své připomínky nebo návrh dalšího postupu, má se za to, že s předloženým Projektovým dokumentem souhlasí a Projektový dokument se považuje za akceptovaný objednatelem.

8.4 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytované služby Service Desk I podle pododstavce 3.3.1 této smlouvy bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:

8.4.1 kontrolu plnění bude provádět objednatel na základě Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb v období. Základní osnova této zprávy je uvedena v **příloze č. 9** této smlouvy. Kritéria pro hodnocení úrovně poskytovaných služeb jsou definována v **příloze č. 2** této smlouvy;

8.4.2 vedoucí projektu poskytovatele předloží vedoucímu projektu objednatele písemnou Zprávu o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb v období, vždy do 4. (čtvrtého) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce;

8.4.3 objednatel ve lhůtě 3 (tři) pracovních dnů od předložení zprávy zpracuje k této zprávě písemné stanovisko a předloží jej na nejbližším jednání Řídící komise;

8.4.4 sporné případy akceptace služeb budou řešeny na jednání Řídící komise na základě tohoto písemného stanoviska;

8.4.5 na základě vyhodnocení Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb v období může Řídící komise dohodnout a navrhnout přijetí případné změny v úrovni poskytovaných služeb, včetně cenových dopadů pro následující období;

8.4.6 nedohodnou-li se smluvní strany na nových podmínkách úrovně poskytovaných služeb do 20 (dvaceti) pracovních dnů ode dne poskytovatelem písemně zpracované a předložené zprávy, platí doposud platná smluvní ujednání.

8.5 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytované služby Service Desk II podle pododstavce 3.3.2 této smlouvy bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění následujícím způsobem:

8.5.1 kontrolu plnění bude provádět objednatel na základě Akceptačního protokolu služby Service Desk II. Vzor Akceptačního protokolu služby Service Desk II je uveden v **příloze č. 8** této smlouvy. Kritéria pro hodnocení kvality, úrovně poskytovaných služeb a jejich rozsahu vycházejí z nabídky poskytovatele a jsou potvrzeny objednávkou ze strany objednatele. Vzor dokumentu Nabídka služby Service Desk II je uveden v **příloze č. 10** této smlouvy;

8.5.2 vedoucí projektu poskytovatele předloží vedoucímu projektu objednatele Akceptační protokol služby Service Desk II vždy do 4. (čtvrtého) pracovního dne následujícího po ukončení poskytování služby podle objednávky;

8.5.3 v případě, že objednatel ve lhůtě 3 (tři) pracovních dnů ode dne předání Akceptačního protokolu služby Service Desk II nepředloží písemně své připomínky, má se za to, že s předloženým protokolem souhlasí a poskytnutí služby podle objednávky se považuje za akceptované objednatelem;

8.5.4 sporné případy akceptace budou řešeny na jednání Řídící komise na základě předložených připomínek objednatele.

ČLÁNEK 9.

VLASTNICKÉ PRÁVO, AUTORSKÉ PRÁVO A PRÁVO UŽITÍ

- 9.1 Poskytovatel jako poskytovatel podlicence a objednatel jako nabyvatel podlicence:
- 9.1.1 je-li součástí Systému Service Desk definovaném v **příloze č. 4** této smlouvy dílo, které zcela nebo zčásti podléhá ochraně podle autorského zákona, a vyplývá-li z charakteru a určení tohoto díla, že v rámci provozu tohoto systému má být takové dílo užíváno objednatelem (dále v tomto odstavci jen „dílo“), získává dnem zahájení zkušebního provozu nad ostrými daty podle této smlouvy objednatel k dílu jako celku nebo jeho jednotlivým příslušným částem bezplatné nevýhradní nepřenosné oprávnění k výkonu práva jej užit obvyklým způsobem v rámci provozu Systému Service Desk (podlicenci podle ustanovení § 57 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), a to:
- na území České republiky a Evropské Unie (územní rozsah podlicence),
 - po dobu účinnosti této smlouvy (časový rozsah podlicence),
 - v neomezeném rozsahu (rozsah frekvence použití);
- 9.1.2 podlicence nemůže být poskytovatelem zrušena;
- 9.1.3 objednatel není povinen podlicenci využít;
- 9.1.4 poskytovatel je oprávněn dílo užívat;
- 9.1.5 poskytovatel prohlašuje, že je řádným nabyvatelem licence ke všem dílům, ke kterým uděluje podlicenci podle pododstavce 9.1.1 tohoto článku. Specifikace uvedených licencí bude uvedena v Projektovém dokumentu Technický projekt podle **přílohy č. 6**.
- 9.2 Objednatel jako poskytovatel podlicence:
- 9.2.1 objednatel je oprávněn udělit třetí osobě zúčastněné v rámci provozu Systému Service Desk podlicenci, popřípadě sekundární podlicenci, k užívání díla ve stejném rozsahu jako poskytovatel, je-li to k provozu Systému Service Desk a splnění povinností podle této smlouvy třeba;
- 9.2.2 podlicence nebo sekundární podlicence nemůže být objednatelem zrušena;
- 9.2.3 objednatel popřípadě třetí osoba podle tohoto odstavce, není povinen podlicenci, popřípadě sekundární podlicenci využít;
- 9.2.4 podlicence, popřípadě sekundární podlicence, bude udělena buď jako výhradní nebo jako nevýhradní, a to v závislosti na konkrétních okolnostech případu a úkolech, které třetí osoba podle tohoto odstavce zabezpečuje v rámci zajištění služby Service Desk I.
- 9.3 Smluvní strany sjednávají, že podlicence či sekundární podlicence uvedené v odstavcích 9.1 a 9.2 tohoto článku se ve smyslu ustanovení § 49 odst. 2 písm. b) autorského zákona udělují jako bezúplatné; podlicenční poplatek je zcela obsažen v ocenění služby Service Desk I.

ČLÁNEK 10.

ZÁRUKY POSKYTOVATELE

- 10.1 Poskytovatel zaručuje a nese odpovědnost za to, že služby budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele, se kterými byl poskytovatel seznámen. Služby budou poskytovány s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti s plněním svých úkolů.
- 10.2 Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby jím poskytované budou, za předpokladu poskytnutí řádné součinnosti objednatele, poskytnuty vždy řádně a včas.
- 10.3 Bude-li poskytovatel využívat pro plnění předmětu této smlouvy služeb svých dodavatelů, nese za ně odpovědnost vůči objednateli v plném rozsahu tak, jako by plnil sám.

- 10.4 Poskytovatel při realizaci Projektu Service Desk písemně upozorní objednatele na zjevně chybné, nedostatečné nebo neúplné informace (tj. vadné informace), které mu objednatel poskytl na základě jeho písemné žádosti. Poskytovatel objednateli specifikuje, v čem vada spočívá.
- 10.5 Záruky poskytovatele se v případě plnění předmětu smlouvy nevztahují na následující případy:
- 10.5.1 poruchy vyvolané připojením a použitím jakéhokoliv zařízení, které není oběma stranami schválenou součástí implementovaného Systému Service Desk;
 - 10.5.2 změny v HW a SW, komunikační a aplikační infrastruktury, či v jejich konfiguracích provedených jinými osobami nežli poskytovatelem (vč. jeho dodavatelů);
 - 10.5.3 neumožnění přístupu poskytovatele k HW a SW pro výkon poskytování služby, resp. servisních činností;
 - 10.5.4 poruchy vyvolané instalací či reinstalací HW a SW, komunikační a aplikační infrastruktury, či jejich konfigurací provedené jinými osobami nežli poskytovatelem a jeho smluvními dodavateli;
 - 10.5.5 zásahu nezaškolené obsluhy či třetí osoby odlišné od poskytovatele a jeho smluvních dodavatelů;
 - 10.5.6 poruchy vzniklé nedbalostí obsluhy objednatele při zajišťování součinnosti při provozu Systému Service Desk a souvisejících IS objednatele.

ČLÁNEK 11.

UJEDNÁNÍ SMLUVNÍCH STRAN VE VĚCI ZMOCNĚNCŮ

- 11.1 Obě smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v této smlouvě bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé smluvní straně právní účinky.
- 11.2 Smluvní strany jsou oprávněny pověřit i jiné osoby plněním svých povinností podle této smlouvy, jsou však povinny vymezením rozsah takových pověření písemně.

ČLÁNEK 12.

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 12.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v souvislosti s porušením obecně závazných právních předpisů a porušením této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 12.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 12.3 Poskytovatel prohlašuje, že je v dostatečné míře pojištěn pojištěním kryjícím škody, které by mohl způsobit při plnění této smlouvy.
- 12.4 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou nesplněním závazku v důsledku prodloužení druhé smluvní strany, nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku, nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa (§ 374 a násl. Obchodního zákoníku).
- 12.5 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

- 12.6 Za okolnosti vyšší moci jsou považovány války, živelní katastrofy značného rozsahu, mající souvislost s předmětem plnění této smlouvy apod. Za nevyhnutelné okolnosti mimořádné povahy vyšší moci nejsou považovány např. stávky, výrobní výpadky, nesplnění nebo zpoždění dodávky od subdodavatelů a zásahy úřadů nebo neobdržení oficiální licence.
- 12.7 Povinná smluvní strana v takovém případě oznámí druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání, nebo bude bránit v plnění povinnosti, jakož i důsledky uvedené překážky. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení.
- 12.8 V případě, že překážka podle odstavce 12.6 tohoto článku nepomine do 3 (tří) pracovních dnů od doby svého vzniku, oprávnění zástupci obou smluvních stran se sejdou za účelem projednání dalšího postupu při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 12.9 Žádná ze smluvních stran není oprávněna požadovat na druhé smluvní straně jakoukoliv náhradu v důsledku případů prodlení s plněním svých závazků uvedených v odstavci 12.6. tohoto článku.
- 12.10 Smluvní strany mají nárok na náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v celém rozsahu vzniklé škody.
- 12.11 Obě smluvní strany se zavazují vždy před uplatněním nároku na náhradu škody, písemně vyzvat druhou smluvní stranu k podání vysvětlení, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se smluvní strana prokazatelně dozvěděla o vzniku škodní události.

ČLÁNEK 13.

SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace, jakož i jakoukoliv jinou součinnost nezbytnou pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 13.2 V případě prokazatelného prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti není poskytovatel v prodlení s plněním svých závazků podle této smlouvy a veškeré lhůty se přiměřeně prodlužují; to neplatí v případech, kdy prodlení v poskytnutí součinnosti ze strany objednatele bylo vyvoláno v přímé příčinné souvislosti prokazatelným neposkytnutím součinnosti nebo jeho prodlením ze strany poskytovatele.
- 13.3 Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem, či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní straně této smlouvy, není-li touto smlouvou stanoveno, nebo mezi smluvními stranami pro konkrétní případy písemně dohodnuto jinak.
- 13.4 Oznámení se v případě pochybností považují za doručená 5. (pátý) kalendářní den po jejich prokazatelném odeslání.
- 13.5 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím řídicích orgánů Projektu Service Desk, popř. jimi pověřených zaměstnanců. Tyto osoby jsou oprávněny jménem smluvní strany projednávat a schvalovat Zprávu o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb v období, Akceptační protokol služby Service Desk II a jiné dokumenty v rámci svých vymezených kompetencí.
- 13.6 Obě smluvní strany jsou si vědomy toho, že předmětem zpracování jsou rovněž utajované informace podle zákona č.412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů a komunikace v této věci se řídí požadavky tohoto zákona.

- 13.7 Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen v písemné (listinné), nebo v technické (např. elektronické, optické) podobě jako dokument aplikace Microsoft Office, není-li touto smlouvou stanoveno jinak. Doručování těchto dokumentů musí být v souladu s obecně závaznými předpisy.
- 13.8 Objednatel má právo provést na své náklady kontrolu stavu poskytování Služby Service Desk za účelem ověření stavu splnění podmínek poskytování Služby Service Desk či následného provozu v souladu s podmínkami stanovenými touto smlouvou. O záměru provést tuto kontrolu je objednatel povinen poskytovatele písemně informovat nejpozději 5 (pět) kalendářních dnů před zahájením kontroly.
- 13.9 Smluvní strany berou na vědomí, že pro realizaci součinnosti při plnění předmětu této smlouvy jsou zřízeny orgány a vymezeny role účastníků smlouvy podle metodiky řízení projektu následovně:
- 13.9.1 ve vyšší úrovni řízení:
- Řídící komise Projektu Service Desk jako společný vrcholný řídicí orgán projektu, který rozhoduje o zásadních otázkách ovlivňujících průběh realizace Projektu Service Desk, projedná finální verzi zadávací dokumentace na Dodavatele IŘSSD, účastní se výběrového řízení na Dodavatele, projednává a schvaluje Zprávu o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb v období.
- 13.9.2 ve střední úrovni řízení:
- vedoucí projektu za každou smluvní stranu,
 - tým řízení rizik a kvality realizace Projektu Service Desk;
- 13.9.3 v nižší úrovni řízení:
- realizační tým poskytovatele,
 - realizační tým objednatele,
 - tým akceptace,
 - změnový tým,
 - tým provozu,
 - realizační týmy dodavatele IŘSSD.
- Podrobnější popis Řízení projektu je uveden v **příloze č. 11** této smlouvy.
- 13.10 Smluvní strany se zavazují, že do 3 (tří) pracovních dnů po uzavření této smlouvy jmenují své zástupce do řídicích orgánů Projektu Service Desk uvedených v odstavci 13.9 tohoto článku. Obě smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zástupce jmenované do řídicích orgánů Projektu Service Desk bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé smluvní straně právní účinky.
- 13.11 Smluvní strany se zavazují vytvořit pro poskytování součinnosti v rámci svých organizačních struktur optimální komunikační, řídicí a odborné (personální) podmínky.
- 13.12 Je-li objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti poskytovateli a má-li toto prodlení objednatele za následek nesplnění určité povinnosti poskytovatele včas, není toto nesplnění povinnosti poskytovatele včas považováno za prodlení.
- Objednatel je v prodlení, jestliže v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími ze smluvního vztahu, nepřevzme řádně nabídnuté plnění nebo neposkytne spolupůsobení nutné k tomu, aby poskytovatel mohl splnit svůj závazek.

ČLÁNEK 14.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

- 14.1 Poskytovatel se zavazuje trvale, kvalifikovaně a komplexně plnit předmět smlouvy podle článku 3 této smlouvy.
- 14.2 Poskytovatel se zavazuje k provádění činnosti podle této smlouvy používat pouze odborně vyškolený technický personál. Tam, kde objednatel bude mít důvod zpochybnit kvalitu

personálu poskytovatele, projedná objednatel vzniklou situaci prostřednictvím zmocněnce pro jednání věcná a technická s poskytovatelem a bude hledat uspokojivé řešení, které může zahrnovat i odvolání a nahrazení jednotlivce, jehož se stížnost týká.

- 14.3 Obě smluvní strany prohlašují, že všechny osoby (právnícké i fyzické), které se budou seznamovat se samostatnou utajovanou přílohou této smlouvy, byly prověřeny pro styk s utajovanými informacemi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů na příslušný stupeň utajení.
- 14.4 Poskytovatel prohlašuje, že splněním předmětu smlouvy nebudou porušena práva třetích osob, z nichž by pro objednatele vyplynul finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě porušení tohoto závazku je poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání.
- 14.5 Poskytovatel má právo od objednatele vyžadovat a objednatel je povinen mu bez zbytečného odkladu a bezplatně poskytovat k plnění předmětu smlouvy:
- 14.5.1 včasné, kvalifikované a úplné podklady a informace;
- 14.5.2 nezbytnou součinnost, konzultace a spolupráci ve veškerých odborných otázkách, které souvisí s realizací Projektu Service Desk;
- 14.5.3 veškeré dokumenty vztahující se, nebo související s předmětem smlouvy, zejména zápisy nebo výňatky ze zápisů z jednání orgánů objednatele, stanoviska nebo závazné výklady vypracované objednatelem nebo získané od třetích stran, smlouvy objednatele se třetími stranami ovlivňující poskytování Služby Service Desk poskytovatelem.

ČLÁNEK 15. **SANKCE**

- 15.1 Smluvní strany tímto dohodly, že v případě nesplnění závazků stanovených touto smlouvou, má druhá smluvní strana právo na uplatnění sankce.
- 15.2 V případě závažného nesplnění dohodnuté úrovně poskytovaných služeb podle **přílohy č. 2** této smlouvy vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý den, ve kterém úroveň služeb neodpovídala dohodnuté úrovni služeb stanovené **přílohou č. 2** této smlouvy.
- 15.3 V případě jiného než závažného nesplnění dohodnuté úrovně poskytovaných služeb podle **přílohy č. 2** této smlouvy vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč, a to za každý den, ve kterém úroveň služeb neodpovídala dohodnuté úrovni služeb stanovené **přílohou č. 2** této smlouvy.
- 15.4 Objednatel není oprávněn požadovat po poskytovateli uhrazení smluvní pokuty uvedené v odstavcích 15.2 a 15.3 tohoto článku po dobu zkušebního provozu nad ostrými daty Systému Service Desk.
- 15.5 V případě nesplnění termínu Milníku č. 8 „Zahájení zkušebního provozu Systému Service Desk nad ostrými daty“ podle odstavce 4.3. této smlouvy poskytovatelem, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč za každý kalendářní den prodlení.
- 15.6 Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany neveřejných informací podle článku 7 této smlouvy, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé prokázané porušení takové povinnosti.
- 15.7 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu-faktury, má poskytovatel právo na úrok z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí Nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroku z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.8 Obě smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo na úrok z prodlení písemně vyzvat druhou smluvní stranu k podání vysvětlení.

- 15.9 Zaplacením smluvní pokuty, resp. úroku z prodlení není dotčeno právo příslušné smluvní strany na náhradu škody. Výši škody je příslušná smluvní strana povinna prokázat.
- 15.10 Smluvní pokuty a úrok z prodlení za porušení smluvních závazků podle odstavců 15.2, 15.3, 15.5, 15.6 tohoto článku, budou povinnou smluvní stranou uhrazeny do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení řádně vystavené a oprávněné faktury.
- 15.11 Zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení nezavazuje smluvní stranu jejích závazků vyplývajících z této smlouvy, popř. práva na náhradu případné škody, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.
- 15.12 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnosti platit smluvní pokutu.

ČLÁNEK 16.

PLATNOST SMLOUVY

- 16.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 16.2 Doba poskytování Služby Service Desk bude činit minimálně 5 (pět) let od okamžiku zahájení zkušebního provozu Systému Service Desk nad ostrými daty (Milník č. 8).
- 16.3 Smluvní vztah založený touto smlouvou může být ukončen:
 - 16.3.1 písemnou dohodou obou smluvních stran;
 - 16.3.2 písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 12 (dvanáct) měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně;
 - 16.3.3 odstoupením od smlouvy jedné ze smluvních stran, porušuje-li druhá smluvní strana podstatným způsobem ujednání této smlouvy, nebo jedná-li v rozporu s dobrými mravy, a přes písemné upozornění takového jednání nebo konání nezanechá. Smluvní vztah skončí dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně nebo dnem uvedeným v oznámení. Právo na náhradu škody není tímto ustanovením dotčeno.
- 16.4 Za podstatné porušení této smlouvy bude považováno vše, co je takto označeno v zákoně nebo v této smlouvě.
- 16.5 Smluvní strany se dohodly, že ve smyslu § 345 odstavec 2 Obchodního zákoníku pokládají za podstatné porušení smlouvy:
 - 16.5.1 prokazatelná nedodržení ustanovení ochrany informací podle článku 7 této smlouvy;
 - 16.5.2 pokud právní nástupce smluvních stran nebude odborně způsobilý (včetně personálního a finančního zajištění) zajistit plnění této smlouvy v plném rozsahu a za podmínek touto smlouvou stanovených;
 - 16.5.3 bude-li poskytovatel v prodlení s plněním lhůt uvedených v odstavci 4.3 této smlouvy, konkrétně Milník č. 5, 8 a 10 o více jak 30 kalendářních dní, bude se jednat o podstatné porušení ustanovení této smlouvy, přičemž nárok na smluvní pokutu, popř. náhradu škody související s náhradou prokázaných nákladů souvisejících s náhradním řešením v souvislosti s výběrem jiné obchodní společnosti není dotčen;
 - 16.5.4 bude-li objednatel v prodlení s plněním splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dnů, bude se jednat o podstatné porušení ustanovení této smlouvy, přičemž nárok na úrok z prodlení, není dotčen.
- 16.6 V případě ukončení této smlouvy podle pododstavce 16.3.2 této smlouvy budou obě strany postupovat podle následujících pravidel:
 - 16.6.1 poskytovatel do 20 (dvaceti) kalendářních dnů od doručení výpovědi připraví přesný plán ukončení poskytování Služby Service Desk;

- 16.6.2 poskytovatel připraví do 20 (dvaceti) kalendářních dnů od ukončení poskytování Služby Service Desk výpočet částky podle odstavce 16.8 této smlouvy;
- 16.6.3 smluvní strany zpracují do 25 (dvacetipěti) kalendářních dnů od ukončení poskytování Služby Service Desk vyúčtování vzájemných plnění, smluvních pokut, sankcí a vzájemných pohledávek;
- 16.6.4 lhůty uvedené v tomto odstavci je možné měnit dohodou smluvních stran.
- 16.7 V případě ukončení této smlouvy podle pododstavce 16.3.3 této smlouvy budou obě strany postupovat podle následujících pravidel:
- 16.7.1 poskytovatel do 20 (dvaceti) kalendářních dnů od doručení oznámení o odstoupení připraví přesný plán ukončení poskytování Služby Service Desk;
- 16.7.2 smluvní strany zpracují do 25 (dvacetipěti) kalendářních dnů od ukončení poskytování Služby Service Desk vyúčtování vzájemných plnění, smluvních pokut, sankcí a vzájemných pohledávek;
- 16.7.3 lhůty uvedené v tomto odstavci je možné měnit dohodou smluvních stran
- 16.8 V případě ukončení této smlouvy v období implementace Systému Service Desk či v období kratším, než je 5 (pět) let od okamžiku zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty, se objednatel zavazuje:
- 16.8.1 v případě ukončení této smlouvy v období implementace Systému Service Desk nebo do 1 roku od zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty uhradit poskytovateli částku ve výši 33 893 699,00 Kč bez DPH;
- 16.8.2 v případě ukončení této smlouvy do 2 let od zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty uhradit poskytovateli částku ve výši 26 361 766,00 Kč bez DPH;
- 16.8.3 v případě ukončení této smlouvy do 3 let od zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty uhradit poskytovateli částku ve výši 18 829 833,00Kč bez DPH;
- 16.8.4 v případě ukončení této smlouvy do 4 let od zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty uhradit poskytovateli částku ve výši 11 297 900,00 Kč bez DPH;
- 16.8.5 v případě ukončení této smlouvy do 5 let od zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty uhradit poskytovateli částku ve výši 3 765 967,00 Kč bez DPH;
- 16.8.6 uhradit poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady související s realizací všech schválených změnových požadavků, které v okamžiku uzavření dohody o ukončení smlouvy nebo doručení vypovězení této smlouvy nebyly promítnuty do ocenění Služby Service Desk;
- 16.8.7 uhradit poskytovateli veškeré prokazatelně vynaložené náklady vzniklé v souvislosti s ukončením poskytování Služby Service Desk a ukončením této smlouvy, pokud nejsou obsaženy v pododstavcích 16.8.1 až 16.8.5.
- 16.9 V případě odstoupení od smlouvy budou smluvní strany postupovat s vyloučením § 351 odst. 2 Obchodního zákoníku.
- 16.10 Smluvní strany se v případě ukončení smlouvy z jakéhokoliv důvodu zavazují, že provedou řádné finanční vypořádání ve lhůtě dvou měsíců od ukončení smlouvy.

ČLÁNEK 17. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 17.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení, zejména prostřednictvím jednání zmocněnců.
- 17.2 V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní, zavazují se smluvní strany takový spor vyřešit nejprve smírně jednáním.
- 17.3 Jestliže se spor nepodaří vyřešit smírně jednáním, bude předložen stranou dotčenou k příslušnému soudu k rozhodnutí.

ČLÁNEK 18. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je, s výjimkou případů uvedených v ustanovení článku 11, a dále v odstavcích 13.10, 16.6, 16.7 a 16.8 této smlouvy, možné měnit anebo doplňovat pouze formou písemného dodatku k této smlouvě, číslovaného vzestupnou řadou, a podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 18.2 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nelze bez písemného souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu.
- 18.3 Každá ze smluvních stran je odpovědná za dodržování svých závazků v souvislosti se zákonem č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu plnění předmětu této smlouvy.
- 18.4 Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné 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 zůstává touto smlouvou nedotčeno.
- 18.5 V případě, že se stanou v průběhu plnění této smlouvy některá její ustanovení neplatnými, neúčinnými či nevykonatelnými, smluvní strany se zavazují nahradit je jinými ustanoveními, která budou platná, účinná a vykonatelná a svým obsahem se budou maximálně blížit obsahu nahrazovaných ustanovení.
- 18.6 Žádné ustanovení této smlouvy nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
- 18.7 Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (čtyřech) výtiscích s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po 2 (dvou) výtiscích.
- 18.8 Smluvní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou nebo upravené částečně, se řídí přístupnými ustanoveními zák. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a předpisy souvisejícími.
- 18.9 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 18.10 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Přílohy (podle textu):

- Příloha č. 1** Ostatní zkratky a pojmy používané v rámci Projektu Service Desk
- Příloha č. 2** Ujednání o úrovni poskytovaných služeb
- Příloha č. 3** Role pro zajištění služby Service Desk II
- Příloha č. 4** Popis Systému Service Desk
- Příloha č. 5** Místa pro poskytování Služby Service Desk
- Příloha č. 6** Projektové dokumenty
- Příloha č. 7** Ocenění komponent Systému Service Desk
- Příloha č. 8** Akceptační protokol služby Service Desk II – VZOR
- Příloha č. 9** Zpráva o úrovni a rozsahu poskytovaných služeb v období
- Příloha č. 10** Nabídka služby Service Desk II – VZOR
- Příloha č. 11** Řízení projektu

**ČESKÁ REPUBLIKA –
MINISTERSTVO FINANČÍ**

V Praze dne.....2009

.....
Ing. Eduard Janota
ministr financí

**STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN
státní podnik**

V Praze dne.....2009

.....
Ing. Richard Bulíček
generální ředitel