**Smlouva o poskytování Servisních služeb**

Číslo smlouvy Objednatele: 3 SPR 396/ 2022
Číslo smlouvy Poskytovatele: RCJ-220086

**Smluvní strany**

**Krajské státní zastupitelství v Brně**

sídlo: Mozartova 3, Brno

IČ: 00026069

Zastoupená: krajský státní zástupce

Bankovní spojení: Česká národní banka

Číslo účtu:

dále jen „**Objednatel“** na straně jedné

a

**AUTOCONT a.s.**

sídlo: Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Kpt. Jaroše 23, 680 01 Boskovice

IČ: 04308697

DIČ:CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

Zastoupená: ředitelem regionálního obchodního centra, na základě plné moci, která tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu:

dále jen „**Poskytovatel“** na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 občanského zákoníku tuto Smlouvu.

1. **všeobecné obchodní podmínky**
2. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před

ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.

1. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí smluvní strana označená v této Smlouvě jako „Poskytovatel“.
2. **dEFINICE POJMŮ**
3. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v

singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

**BE (Best Effort)** - znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu

**Business Day (BD**) - Pracovní den

**Člověkohodina** - práce pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne

**Člověkoden** - práce pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře

**Doba odezvy (Response time - R)** - metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku

**HelpDesk (Servis Desk)** - systém podpory

**Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) Servisní služby

**Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo Služby IT

**Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

* Požadavek může zahrnovat:

o žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)

o žádost o poskytnutí konzultace a poradenství

o žádost o provedení Změny

* Požadavek může:

o být zadán Objednatelem jako jednorázový

o být zadán Objednatelem jako opakující se činnost

o vzniknout jako výstup Monitorování

o vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvku IT

**Pravidla změnového řízení** - zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení

**Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele

**Provozní správa** - provádění úkonů, které jsou nutné ke správné, bezchybné funkci Prvku IT nebo Služby IT

**Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka

**Příloha -** Nedílná součást této Smlouvy

**Report** - dokument, který popisuje realizaci Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů

**Servisní požadavek** - žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu

**SLA** - Service Level Agreement**,** definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby

**Vzdálená správa** - provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele

**Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** - připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení

**Změnový požadavek, Změna** - žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT

1. **pŘEDMĚT PLNĚNÍ**
2. Předmětem Plnění této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.4 této Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy. Pokud Objednatel do pěti (5) pracovních dnů nepodá protinávrh, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.
5. **zPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ**
6. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
* prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou
* prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultací poskytnutých telefonicky, emailem,

nebo videokonference

* prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele
* po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele
1. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle čl. III této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat

v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.

1. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.
2. **cena za pOSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY**
3. Ceny uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
4. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy. Jestliže bude Poskytovatel poskytovat Objednateli Plnění jen po část měsíce, vypočte se cena za Plnění poskytované jen po část měsíce takto: cena za část měsíce = cena za měsíc \* (počet kalendářních dnů poskytování Služby / počet kalendářních dnů měsíce), a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb.
5. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. III této Smlouvy, se mohou smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
6. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové/denní sazby uvedené v Příloze č. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
7. Pro případ překročení rozsahu sjednaného v Příloze č. 4, bodu 4.2, této Smlouvy, bude Objednatelem dokoupen chybějící počet člověkohodin za cenu dle sazby uvedené v Příloze č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
8. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. V případě nepřekročení sjednaného rozsahu lze nevyužité člověkohodiny/člověkodny přesunout do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se body přesouvají, nesmí přesáhnout období fiskálního roku Poskytovatele (leden - prosinec). Popř. může přesunout potřebný objem servisních prací na dřívější dobu.
9. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
10. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným

dodatkem k této Smlouvě.

1. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb dle čl. III této Smlouvy.
2. Splatnost faktury - daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
3. **pRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
5. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
7. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
8. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
9. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb. Plánovaná přerušení Vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
10. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
11. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
12. **MLČENLIVOST**
13. Všechny informace, které se poskytovatel dozví v souvislosti s plněním dle této smlouvy, jsou důvěrné povahy. Poskytovatel se zavazuje zachovávat o důvěrných informacích mlčenlivost a důvěrné informace používat pouze k plnění této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za porušení povinnosti mlčenlivosti svými zaměstnanci, jakož i třetími osobami, které se na plnění z této smlouvy podílejí.
14. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací. Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací.
15. Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy není dotčena povinnost poskytovatele sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetními nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
16. Poskytovatel při plnění této smlouvy si je vědom povinností vyplývajících z platných právních

předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména ze zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a z Obecného nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv prodávajícího vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje kupujícímu, osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, zejména s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR).

1. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická

opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.

1. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu.
2. **zÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem:

• 01. 09. 2022.

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to v délce trvání 36 měsíců od podpisu smlouvy. Ukončit

platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele, bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 3 (tři) měsíce a počíná plynout od prvého dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

1. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
	1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. V déle než 60 dnů,
	2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. III déle než 60 dnů,
2. Objednatel je od této smlouvy oprávněn odstoupit bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.
3. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. V. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
4. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří přílohu [**Příloha č. 1 - obchodní podmínky**](#bookmark0) této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
5. Poskytovatel má za povinnost uveřejnit ve sbírce listin obchodního rejstříku účetní závěrky a to alespoň za poslední 3 roky uplynulé před více než 12 měsíci ke dni podpisu smlouvy.
6. Obsah této Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
7. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po dvou výtiscích.
8. Obě smluvní strany souhlasí s uveřejněním celé smlouvy v celém znění na dobu neurčitou podle zákona č. 340/2016 Sb. v Registru smluv.
9. Poskytovatel je povinen dodržovat Instrukci Ministerstva spravedlnosti čj. 115/2022-OI-SP/1 o

zajištění bezpečnosti informací v prostředí informačních a komunikačních technologií resortu spravedlnosti, která bude prodávajícímu předána po podpisu smlouvy.

1. **pŘÍLOHY**

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

1. Příloha č. 1 - Obchodní podmínky
2. Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb
3. Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, místa
4. Příloha č. 4 - Cenová kalkulace
5. Příloha č. 5 - Plná moc Petr Konečný

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Brně dne

V Brně dne

ředitel RC, na základě plné moci

krajský státní zástupce

**Příloha č. 1 - Obchodní podmínky**

**AUTOCONT**

Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s.
pro poskytování služeb

Všeobecné ctchodni podmínky AUTOCONT a.s. pro pedkytování služeb platně od 1,6.2020

strana 1 z 5

1. Právní subjektivita AUTOCONT a.s.
	1. AUTOCONT as. je právnickou osobou založenou v práwii formě akciové společnosti podle právních předpisu České repitliky {dále jen cZhc-tovitelri.
	2. AUTOCONT a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vtožka 11012.
	3. Sídlo AUTOCONT a.s. je 702 OC Ostrava - Moravská Ostrava Homopdní 3322’34, adresa pra. doručování: 702 OD Ostrava - Moravská Ostrava, Homopdni 3322'34, Česká republika.
	4. Identifikačn i číslo (IČO) AUTOCONT a.s. je:04308697
	5. Daňové identifikačn i číslo (DIČ) AUTOCONT as., je: CZD4308697.
2. Definice pojmů
3. Akceptace - právní jednáni vyjadřující schváleni poskytnutého Plnění včetně potwzeni, že poskytnuté Plněn i nemá zevně vady, je kompletní a v množství, jakostí a provedeni dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodíich podmínek nebo dílcích smluv.
4. Akceptační kritéria - seznam krrténí. která musí být splněna, aby mohlo být Plněni podléhající Akceptaci akceptováno.
5. Dopravné - zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa 'Objednatele a zpět, ztrátu času na -cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.
6. Důvěrné informace - jsou bez ohledu na formu jejich zachyceni veškeré informace které se týkají Smlouvy a jejího ohém (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plněni., jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hc-spcdářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládáni, srwntžje stanoven právními předpisy zvláštní režim utajeni (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnost, barkovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou Za Důvěrné informace se v žádném případe nepovažuji informace, které se v průběhu trváni Smlouvy staty veřejné přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo duhě smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením cwincsti jejich ochrany.
7. Integrace - je proveden i činnosti potřebných k úphému vytvoření systému a jeho uvedeni do provozu, inte-yace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízeni všech výše uvedených činnosti.
8. Instalace - souhrn črnostj vedoucích k zprovozněn i a nastavení Díla.
9. Implementace - je proces, pň kterém dochází k zavádění, přizpůsobeni a nastaven i systému tak, sby podporoval naplněni požadavků a zadáni Díla. Např. nastaveni prostředí’, zavedení informačního systému pomoci zakázkového vývoje software, přizpůsobováni standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, vyškoleni Koncových uživatelů apod.
10. Informační systém - (zkráceně IS) je chápán jako infrastruklwa, nebo systém pro zpracování informaci pra podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její čás: Jeho součásti je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
11. Koncový uživatel - je pracovnk Objafoatele, který využívá Mnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využíváni Plném
12. Kontaktní osoba Objednatele - je praccwiik -Objednatele, který je oprávněn otracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.
13. Metrika - méřtehý parametr Setvsni služby
14. Migrace dat - je proces zahrnující převod dat ve vzájemně «fcorfilaseném formátu a vzájemně odsouhlasené stnfcture do nového systému. Mgrace dat může zahrnovat i připravu a testováni.
15. Návrh systému - je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovcu technicko- techndogickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsáhle Akceptacni kritéria Software.
16. Neprodleně - bez zbytečného prodlení, nejpozděj následující Pracovní den.
17. Období podpory -je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazíme poskytnout služby podpory
18. Objednatel - je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
19. Odpovědně osoby - jsou pracovníd smluvních stran pověřeni jednáním jmenem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
20. Okolnost vylučující odpovědnost - e překážka, která nastala nezávisle na vůi povinné strany a brání ji ve ¿lnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku rete její následky odvrátila nebo překcnala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Událostmi, které lze také mj. považovat za okolnosti vylučuj ici odKvécncstj&cu zejména váky vojenské intervence, občanské nepokoje, terorisocké útoky, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténní omezení, živelné pohromy nebe zemětřesení, požáry, vichřice a jiné klimatické jevy, výpadky dodávek elektrické energie nebo rázová přepětí, selháni medii, selháni telekomunikačních služeb, vypadky šitě Internet o jiných elektronických komunikaci. Za události vylučující odpovědnost se považují rovněž tzv. hackerské útdky, požadavky povolovacích řízeni třetích stran, nedostatečnosti pňstupů způsobených cřstim stranami nebo selháni strojů zapříčiněných třetími stranami Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v předeni spbiěním své povinnosti nebo vznikla z jej ich hospodářských poměrů. Účinky vylučuj ici odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
21. Oprávněné osoby-jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisících s jejím plněním.
22. Osoby v koncernu - jsou jakékoli třetí osoby, které tvoři se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncem (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst :L zákona č. 90.2012 Sb.: o obchodních společnostech a družstvech.
23. Ověřovací provoz - provoz Objedhatée za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pra optimalizaci a ověřeni správné funkčnosti IS
24. Plán projektu - zak adni dokument popisuj ici základni parametry Projektu a zásady pra řízení a organizaci Projektu.
25. Plněni - je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plněni představují všechny Produkty a 9užby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plněni Smlouvy
26. . Pracovní dny - všechny dny, kromě sobot a neděli nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovnho klidu, během nichž dohodiute pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do-17:00 hodn.
27. Pracovníci Objednatele - zaměstnanci Cbjediatele a'nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověří plněním této smlouvy Objednatel za činnost těchto pracowi iků odpovídá.
28. . Pracovníci Zhotovitele - zaměstnanci Zhotovitele ahebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověří plněním této smlouvy: Zhotovitel za činnost těchto pracowi iků odpovídá.
29. . Produkty - jsou všechna zařízeni, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna souwsejici dokumentace
30. Projekt - je skupina časové ohraničených činnost]’, ktere vedou k naohén i Smlouvy.
31. Protokol o Akceptaci - písemný protokol podepsaný Odpovědným nebo Opravnými csctami obou smluví ich stran jako potvrzeni o Akceptaci.
32. Protokol o Předání-písemný záznam podepsaný Odpovědnými netra Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzeni o Prodání
33. Provozní prostředí - HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
34. Předání - úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předáni Objednateli a ten Předmět předáni prejímáL
35. Servis Deek - je služba Zhotovitele, která slouží k přijímáni a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
36. Servisní kalendář - deba a dny, ve kterých je Serdsn i služba poskytována
37. Servisní služba - skižba související se správců, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému
38. Služby - jsou všechny činnosfi, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plněni Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smiuwi ich závazků
39. Služby podpory -jsou služby, ktere se na základě smieuvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
40. Smlouva - představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, pedepsanou Qcráwiěnými osobami obou smiuwiich stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, přiloh a všech dokumentů, na které se Smlouva ódkaz^e a které jsou její ředitelnou součásti. Smlouva je základním dokumentem který popisuje jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Mněni Smlouva obvykle upravuje následující okruhy
* a rozsah Plnění
* HainonogramPbněni
* Vymezení smu v ich nzik - sankce
* Pokuty penáte
* Omezeni šxod
* Řídicí struktury projektu včetně popisu jejich rol i a kompetenci
* Akceptačn i procedury
* Popis řízeni změn a další...
1. Software (Programové vytaven i) - počítačový program spolu s příslušnou dokumentaci, popřípadě i zdrojovým texty., je-i výslovné uvedeno, že jsou součásti'Plněni.
2. Subdodavatel - Třeti strana, která se na plněni Smlouvy podili dodavkaní pro Zhotovitele.
3. . Třetí etrana/osoba - je fyzická nebo právnická osoba., kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
4. . Úroveň Služeb podpory - je konknétni specifikace Služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
5. Vada - je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plněni a funkčním vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plněni, je-li takový popis součásti Smlouvy rete součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považuji i právní vady Plněni.
6. . Záruční doba - je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazíme bezplatně odstraňovat Vady.
7. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek
	1. Všeobecné obchodní podmínky tvoři pnitahu Smlouvy a jsou její nedílnou součásti.
	2. Tyto všeobecné obchodí i podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoven imi Smlouvy jinak
	3. V případe rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.
8. Plnění
	1. Místem plněni je sídlo smluvní strany, které má být Plněni poskytnuto.
	2. Smluvní strany se zavazuji úzce spolupracovat, zejména sí poskytovat úpbné, pravďvé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazku, pňčemž v připadé změny podstatných okolností, které m^i nebo mohou mít vliv na plněni Smlouvy (včetně změny sídla], jsou powiny o takové změně .informovat druhou smluvní stranu nejpozděj do pěti £5) Pracovních dnů po provedení takevé změny.
	3. Smluvní strany se dále zavazí i poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění covirrosť ze Smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazuji vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řadíš plnění svých závazků z této Smlouvy.
10. 5. Smluvní strany se zavazel informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být djležté pro řádné plnění této Smlouvy.
11. 6. Smluvní strany se zavazuji vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodleni s plněním jednotlivých termitů pro poskytnuti věcného plnění, ani k prodleni s úhradou jednotiv/cn finančních zavazků.
12. 7. V zájmu oplmálního plněn i Smlouvy jsou smluvn i strany povinny pht řádně a včas své závazky tak, aby nedocházela k prodleni s jejich plněnim. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do předení splněním svých závazku, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu <>uhé smluvní straré důvod prodleni a předpokládaný termín a způsob jeho odstraněni
13. 8. Smluvní strany se zavazuj i pitit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
14. 9. Smluvní strany jsou oprávněny oni: své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, pntem však odpovídaj i, jako by okuly samy.
15. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodleni způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
16. Dílčí smlouvy a dodatky
	1. Smluvní strany mohou jedncch/é části plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomoci písemných dicích smluv nebo dodatků Smlouvy
	2. Nestanovi-li dílci smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řidi se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
	3. 3. V připadé rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dici smlouvy plat ustanoveni dílčí smlouvy.
	4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plněni poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
	5. Ukončen i účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na úánnost Smlouvy.
17. Cena a platební podmínky
	1. Ceny jsou udávány v českých koninách (CZK) nebo v jiné kcnverátilni měně a jsou splatné v českých korunách při použiti kurzu České národní bárky deviza platného ke dni vyslaveni faktury.
	2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran
	3. Cena za Plněn i nezahrnuje dan z pndané hodnoty.
	4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou , cena Plněni je stanovena v českých koninách a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5} nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanoveni nebo zvýšení ceny, muže být cena Plnění spočívajícího ve Službách jedhestramě zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídej ici lakovému procentuálnímu nárostu Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručeni oznámeni o zvýšeni.
	5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur Pro vyloučeni pochybnosti platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotcviele.
	6. Faktury musí splňoval veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované Pairými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopte potvrzených dokumentů popisujících Předáni nebo Akceptaci Plněni, jehož cena je fakturovala

67 Lhůta splatností faktury je, nestanovi-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendámich dní ode dne vystaveni. Faktury se bati bankovním převodem na účet druhé smluvní strany

1. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

71 Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatele přechází na Objednatele dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.

* 1. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění díla, které vykazuje znaky autorského dila ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní Icenci k uátí dia, které podléhá odírané podle zákenú upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předáni a dnem úphého zaplacen i ceny takového díla Ma základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užiti dila, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následnicím způsobem:
		1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednánich týkejicích se takového díla.
		2. vytvářet kopte takového dila pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
		3. předat postoji prodat pron^mout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout lakové dílo Trati osobě, nebo 'Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-í takové dik) výslovně k poskytnuti' Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno V takovém případě je Objednatel na základě práva užiti dila oprávněn v témž rozsahu poskytnout právo užiti díla takové Třetí osobě nebo Cscbě v koncernu. pro kterou je dílo wceno.
	2. Prava užiti díla mohou být dále upravena zvláštním podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoři přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Trati osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
	3. Vzhledem ktomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plněni práva Zhotowtete k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována
	4. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plněni Smlouvy vytvoří nehmotný statek který je způsobily jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů upravujících práva k nehmotným statkům jsou obé smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat
	5. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílci část (aťjiž se jedna o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví č nikoí) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynuti' písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmi být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užit’ takového dila a jeho části. Výpovědní deba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení výpevěd. Pokud bylodilo poskytnuto v souladu s článkem 7.23. Třetí osobě nebe Osobě v koncernu, muže být právo užiti' dila vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třeti osobou nebo Osobou v koncernu Objednatel je povinen zajistit aby Třeti strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutí m výpovědní lnuty podle tohoto uistaKweni.
	6. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Otjednatele dhem jejich Předáni.
1. Záruka za jakost a odpovědnost za vady
	1. Zhotovitel se poskytnu ti m záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastnost' výstupu ve Smlouvě.

*82* Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je ti měsíce od Předání Plněni nebude-ii dohodiuto jinak

* 1. Záručn i doba počíná běžet převzetím Plněni. předmět Phení složen z více částí potem záruční deba každé .ecnctive části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztáhle se na Vady vzniklé v době trvání záruky.

84 Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prosiřednictvím elektronické pošty aplikaci vzdáleného přístupu, pepř, pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě Nejsou-í tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plněni musí být dostatečně specifikovány Oznámeni jištěných Vad musí’ být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.

* 1. Práce na odstraněni oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí’ být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné tekavou Vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámí bez zbytečného oddadu Objednatel pfedpekladaný termín a způsob odstranění Vady.
	2. Zhotovitel je oprávněn eíminovat Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady pň běžném provozu
	3. V případe, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka dohodne se Zhotovtel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinnosti Siotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryla zárukou a bude účtována (fe aktuálních cen příslušné služby.
	4. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel
1. Omezení záruky
	1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a -chyby a záruka se nevztáhle na Vady a chyby vzniklé:
		1. užíváním Pněni v rozporu s dodanou uživatelskou pepř technickou dokumentací,
		2. neoprávněným nebo neodborným zásahem č nesprávným užitím Plnění Cbjediatelem nebo Třeli osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souNasu Zhotovitele,
		3. úpravou nebo jakýmkoliv jriým zásahem do poskytnutého Plněni bez souhlasu Zhotovitele,
		4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užívánim Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním ahebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzi podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souNasu Zhotovitele,
		5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Cbjediatele, ve kterém je -dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
		6. komponentami bnformačniio systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
		7. vfvem počítačových virů,
		8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Cbjediatele
		9. opotrébenim zbožiJdíla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které býla sjednána nižší cene.
		10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, vystavením nepříznivým vnějším vívům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek:
	2. fyzickým poškozením, na zavady vzniklé neodvratnou události (oheň, voda apod), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
	3. Za tvorbu, využíváni a provozováni dat v Informačním systému nese odpovědi®! výhradě-^jednatel. -Objednatel je zároveň pevněn provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nanese odpovědnost za ztrátu nebo poškozeni dat nebo datových struktur Oblatele. a to ani v případě. že k nim došlo pň užívání Piren i dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
	4. Předmetem zářily také nen i:
		1. školeni Objednatele,
		2. 3.2. poskytnuti nových verzi systému,
		3. instalace oprav softwarových chyb,
		4. poskytnuli služeb podpory.
2. Komunikace smluvních stran
	1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájeni Projektu. Nen i-í tomu tak použivaj i se následuj id odstavce tohoto článku.
	2. Komunkace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů
	3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odwvxncu osobu: je vsak povinna na takovou změnu písemně upozornit dnďicu smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
	4. Co působnosti Oprávněných osob náleží:
	5. .1. kontrolovat postup plněni Smlouvy,|
	6. pnpravovat návrhy potřebných změn a dodaiků Smlouvy, pnpravwat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plněni
	7. Co působnosti Odpovědných osob náleží':
	8. .1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
	9. koordinovat součinnost smluvních stran,
	10. 3. informovat na vyžádáni smluvní strany o postupu pbněni Smlouvy.
	11. Dokumenty se doručují druhé smluwii straně, a to některým ze způsobů dále uvedených
	12. osobně oproti potvrzen i o převzetí
	13. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného pastoví iho styku V tomto případě se dokumenty považuji za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případe, že nebyl zastižen, a dále dhem, kdy adresát převzetí" zásilky odmítl,
	14. . faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považuji za doručené okamžikem, kdy odesilatel obdrží od příslušného technického zařízeni potvrzeni o úspěšném odeslání, a nebo potvrzeni o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručen i dokumentů zaslaných timto způsobem
	15. Dokumenty se doručuji na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, neni-k dohodnuto jnak.
3. Proces Akceptace
	1. Akceptaci Plněni nebo dilčiho Ptoění může za Objednatele učinit Odwvécná nebo Oprávněná c®±a. Objednatel je pevněn zajistit přítomnost příslušné osoby pň Akceptaci.
	2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptačni protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
	3. Plněni nebo dílčí Phěni bylo akceptováno bez výhrad, nebo
	4. Plněni nebo dílčí Plněni bylo akceptováno s výhradami, které nebráni Akceptaci ■ v tomto připádě se Plněni považuje za akceptované a účastnici dohodiou termín a způsob vyřešeni výhrad nebo
	5. Plněni nebo dilči Plněni nebylo akceptováno-v tomto případě účastníci v Akceptacnim protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránici Akceptaci včetně naplněni či nenaplnění Akceptačnich kritérii formou strukturovaného rozdílcvéhc protokolu. V tomto případě se Plněni nebo dilči Plněni nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešeni výhrad a po jejich vyřešeni bude znovu provedeno akceptačni řízení
	6. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedeni akceptačniho řízeni nebo neuplatni výhrady bránici Akceptaci do 5 (pěti) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plněni k Akceptaci bude se považovat takto poskytnuté Plněni za akceptované.
4. Ochrana Důvěrných informací
5. Smluvní strany jsou povinny zaústil utajení získaných Důvěrných rformaci způsobem obvyklým jako pň utajování vlastničtí Důvěrných informaci. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informaci Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajeni získaných Důvěrných informaci i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byty poskytnuty
6. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace máji smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plněni prav a povinnosti vyplývajících ze Smlouvy.
7. V případě ukončeni platnosti nebo účrnosti některých smluvních ujednáni ustanoveni o ochraně Důvěrných informaci, zůstávají nadále v platnost a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovné jnak.
8. Oté strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužiji je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sděleni informaci z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro piiění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následnicích podmínek:
9. .41 Třetí osobu které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny odsouhlasí drdiá strana předem:
10. .4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachováni důvěrnosti informací které j i byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinnosti vázána smluvní strana, která tyto informace Tfetí osobě sdeílď.
11. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu matenálů nebude považováno předáni následujících informaci:
	1. .1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních podpisu,, aniž by došlo k potušeni Smlouvy;
	2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Trati osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoív povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu, v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdej této informace;
		1. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudj nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
		2. 3.1. předkládající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
		3. 2. spolupracuje s překládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný přkaz který by omezí vyjeveni a užíváni důvěrných matenálů výhraďrě na účely., kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.
12. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství. a tojak po dobu platnosti Smicuvy. tak i po dobu jxncho reku po ukončení platnosti Smlouvy zjiakéhckoív důvodů.
13. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právojmškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku
14. Po ukončeni Plnění může každá ze stran zadat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů patňebnýchi ke zhotoveni předmětu smlouvy obsahů ¡cích informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodlené vrátit pokud nebudou součásti předmětu Ptaěni.
15. Náhrada škody
	1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazuji kvyvinutí maximáhiho úsilí k předcházeni škodám a k mirimaízad vzniklých škod.
	2. Žádna ze smluvních stran neodpovídá za škodu která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadáni., které obdržela od druhé smluvní strany.
	3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nanese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spečivaj icí ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedobřeni povinnosti vůč správním orgánům, af již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušeni smluvní nebo zákonně pcwinosíi.

134 Účastnici tohoto závazkového vztahu stanovuji, že výše předvídatelné škody, která případně muže vzniknout porušením povrnosti Zhotovitele představuje částku maximáhě do výše ceny předmětu plněni, ohledně něhož došlo ke škodné události neni-li sjednána jiná výše Zhotovitel neřeše odjccvědnosí za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovy i. že celková výše náhrady škody zjedná škodí i události nebo série vzájemně propojených škodných události, která by v příčinné souvislosti s plněn im Smlouvy mohla vzniknout se limitně u skutečné škody a u ušlého zisku cekem do výše ceny předmětu plnění.

* 1. Jakékol nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotowtele relevantně i^atnit jen tehdy, pokud po vzniku škodně události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodié události se vztahující.
	2. Účastnici tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vede případu stanovených příslušným zákonem, za porušeni závazků způsobené vyšší moci, tj okolnostmi nastalými nezávisle na vůli učastnků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit., resp. jsou objektivně rieodvratitelnou náhodou.
1. Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc
	1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědiost (vyšší moci).
2. Smluvní strany se zavazuj i upozornil druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vykičujici odpovědnost bránici řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinuti maximálního úsilí k odvráceni a překonáni Okolností vylučuj icich odpovědnost.
3. V případě opožděni plněni Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost placi, že tento neni v prodleni po debu trvám takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodlené informovat Trvá-í toto opožděni více jak tři (3) dny posouvají se termíny plněni odebu cpoždění.
4. Sankce
	1. Pro každý případ porušeni podmínek užiti díla (článek 7.2) se stanovuje smluvní pokuta *ve* výši sto tisíc (100 C00) Kč.
	2. Pro každý připad porušení povirnesti ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kc.
	3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručeni písemné výzvy k jejímu zaplaceni.
	4. V případě prodleni se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0.05% z dlužné částky za každý den prodení.
	5. Vznikem nároku na zaplaceni smluvní pokuty nebo úroků z prodleni, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
5. Platnost a účinnost
6. Účinnost Smicuvy lze předčasné ukenčit
7. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součásti je i vypořádáni vzájemných závazků a pohledávek,
8. . písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušeni Smlouvyjednou ze smiuvn ich stran,
9. 3. písemnou výpovědí emieuvy v případě nephěn i jedné ze stran z důvodů Okolností vylučuj ¡cích odpovědnost.
10. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zej měna prodleni smluvní střeny s plněním nepeněžitých závalů delší než tří (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany splněním peněžitých závazků delší než ti (3) měsíce.
11. 3 Smluvní strara je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanoveni á. 16.1 2 pouze v případě že duhá smluvní strana přes písemné upozorněni na porušeni Smlouvy toto potušení v poskytnuté Ihutě, která nesmí být kratší než Iňcet (30) kalendářních dnů, neodstranila
12. 4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouw podle ustanoveni čl.
	1. 3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolnosti vylučujících odpovědnost po dobu delši než tň (3) měsíce.

16 5 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanoveni článku 12,13., 15.

17. smluvní dolož

Každá ze smluvních stran prohlašije:

* 1. že se nepodílela, nepodílí a nebude podílel na pácháni trestné ánnosfi ve smyslu zákona č. 4162011 Sb.; o trestní odpovědnosti právnických esoe a řízení proti nim, v platném znění., z^ména:
		1. nebude poskytovat žádné esobe úplatky.,
		2. nebude od žádné osoby úplatky přijímat,
		3. 3. nebude navrhovat ani žádat o žádné úplatky nebude je nabízet zprostředkovávat ani s nimi fnak nakládat
		4. nebude zajištbvat ani využívat k jakémukoli jednáni uvedenemu v bodech 17.1.1 až 17.1.3. tohoto článku žádné jiné osoby
1. že zavedta a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatřeni nad činnosti svých zaměstnanců a cbchcdních záštipců a zajisti, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni jej' vedoucí pracovníci,
2. že učinila a bude řádné činit nezbytná opatření k zamezeni nebo odvrácen i případných následků spáchaného trestného činu a v případě, že bude mít podezřeni, že v prénim smlouvy došlo nebo dochází’ k trestné činnosti nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví, neprodleně vyrozumí dtuhou smluvní stranu,
3. že provedla a bude provádět taková opatřeni, která mela či má provést pode právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
4. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude ahitvše, co po ní lze spravedivě požadovat, zejm. př;áa Etický kodex a zásady programu.

Porušení tohoto článku 117. bude považováno za podstatné porušeni Smlouvy. Potušení tohoto ustanoveni zakládá právo druhé smluvní strany Smlouvy ukončit Smouvu bez výpovědní hůry či na základě 33denni výpovědní lhůty (de jejího výhradního uvážení).

1. Závěrečná ustanovení
	1. Smluvní vztah mea smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídi zákonem č. 89/2012 Sb... občanský zákoník.
	2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich neni oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Tfeť straně bez předchozího písemného souhlasu drxié smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za duhou smluvní stranou
	3. Smlouva představuje úplné ujednáni mea smluvními stranami
	4. Veškeré změny a doplněni Smlouvy lze uanit pouze na základě písemné dohody smluvnícih stran. Takové dohody musí mít podobu dabovaných, číslovaných a oběma smluwiimi stranami nadepsaných dodatků Smlouvy.
	5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanoveni Smlouvy, je neplatným pouze lota ustanoveni pokud zjeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělt od ostatního obsahu Smlouvy.
	6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je­li Smlouva sepsána ve více jazycích., je v případe rozporu jethoSvých jazykových verzi rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvni strany ve Smlouvě rozhoduj ia jazykovou verzi.

**Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb**

* 1. **Obsah Servisních služeb**
		1. **Centrální kontaktní bod**

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk (HelpDesk) Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na řešitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

o telefonicky: **+ 420, + 420**

o prostřednictvím e-mailu:

o přes webové rozhraní:

Obsahem Služby je:

o příjem Požadavků

o předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce)

o sledování životního cyklu Požadavků

o administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

* + 1. **Řízení a koordinace Servisních služeb**

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku Servisních služeb, zajištuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných Servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky Servisních služeb s Třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných Servisních služeb.

* + 1. **Provozní správa Prvků IT**

Předmětem Servisní služby jsou proaktivní činnosti prováděné pracovníky Poskytovatele v rámci pravidelné údržby na definovaných Prvcích IT za účelem kontroly (např. kontrola logů a běžících služeb), optimalizace provozu (např. instalace update a patchů), nebo udržení bezpečnosti (např. instalace bezpečnostních záplat). Tyto činnosti jsou prováděny Poskytovatelem na definovaných Prvcích IT primárně prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení dle jeho zkušeností a uvážení.

Rozsah činnosti této Servisní služby v rámci této Smlouvy je stanoven na:

o 5 (pět) člověkohodin měsíčně po dobu 3 (tří) let, tedy 180 (jedno sto osmdesát) člověkohodin servisních prací celkem

Součástí této Servisní služby je:

o test zálohování pomocí nakonfigurovaných agentů

o test obnovy z testovacích záloh

o test obnovy z produkčních záloh

o úprava zálohovacích politik dle přání zákazníka

o instalační práce typu migrace na novější verzi SW

o rozšíření technologie na další prvky pro zálohování a obnovu dat

o zdokumentování nastavení a politik

Řešení Incidentů je předmětem plnění této Servisní služby v rozsahu stanoveném v Příloze č. 4, bodu 4.2 této Smlouvy. Na tuto činnost lze čerpat předplacené člověkohodiny.

* + 1. **Řešení Incidentů**

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespadají pod SLA. Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle ceníku v Příloze č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

**Klasifikace Incidentu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klasifikace | Definice | SLA Zahájení řešení |
| Závažný Incident | Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb | Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD) |
| Ostatní Incidenty | Všechny ostatní Incidenty, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT. | Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD) |

* + 1. **Podpora při řešení Změn**

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována Změna v Informačním systému. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Servisní službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

**Klasifikace Změny (Změnového požadavku)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klasifikace | Definice | SLA Zahájení řešení |
| Změnový požadavek | Součinnost Pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci Informačního systému Objednatele. | Dle dohodnutého termínu v rámci Pravidel Změnového řízení. |

**Základní Pravidla změnového řízení (Projektově řízená Změna):**

Principy změnového řízení se aplikují v případě, kdy je plánována konkrétní Změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.

1. **Inicializace** změnového řízení může být jak ze strany Objednatele, tak Poskytovatele. Objednatel zadáním Změnového požadavku do Servis Desku Poskytovatele, Poskytovatel odesláním návrhu na Změnu na odpovědné osoby Objednatele. Součástí Změnového požadavku musí být její specifikace, zdůvodnění a doplnění případných dalších relevantních informací.
2. **Ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku -** potvrzení relevantnosti Požadavku, zhodnocení úplnosti zadaných informací, doplnění informací ve spolupráci se žadatelem Změny. Odmítnutí Změny z důvodu neschválení, neúplnosti poskytnutých informací nebo Změn mimo smluvního plnění.
3. **Posouzení Změnového požadavku** - Poskytovatel posoudí Požadavek na Změnu z hlediska závislostí Požadavků, proveditelnosti, rizik a dopadů na funkci a úroveň poskytovaných Služeb a jednotlivých komponent. Poskytovatel vydá doporučení, které Změny realizovat a které nikoliv, včetně doporučení související s realizací Požadavků. Poskytovatel upozorní Objednatele na rizika související s implementací konkrétní Změny.
4. **Přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu** - na základě posouzení Požadavku na Změnu rozhodne Objednatel o tom, které Požadavky jsou přijaty, odmítnuty nebo odloženy.
5. **Zpracování analýzy Požadavků na Změnu a postup realizace Změny** - Poskytovatel zpracuje analýzu Požadavků spojených s realizací konkrétní Změny, stanoví časovou náročnost (v člověkohodinách, nebo člověkodnech) a navrhne harmonogram realizace Změny včetně odpovědností.
6. **Schválení realizace Změny -** Odpovědná osoba Objednatele schválí realizaci Změny, nebo vrátí k dopracování analýzu Požadavků na Změnu a postup realizace Změny.
7. **Realizace Změny -** vlastní realizace Změny dle akceptovaných podkladů.
8. **Akceptace realizace -** Objednatel akceptuje realizovanou Změnu z pohledu splnění Požadavků, které byly na Změnu kladeny.
9. **Zhodnocení Změny** - vyhodnocení úspěšnosti povedené Změny. Vyhodnocení je promítnuto do doporučení na zlepšení procesu řízení Změn.
	* 1. **Poskytování konzultací**

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, která nepřesáhne 30 minut.

Požadavek na provedení Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

**Klasifikace konzultace (Konzultačního požadavku)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klasifikace | Definice | SLA Zahájení řešení |
| Konzultační požadavek | Poradenské služby poskytované Pracovníky Poskytovatele k funkcionalitám, nebo Službám Prvků IT, které tvoří Informační systém Objednatele. | Dohodou obou smluvních stran |

* 1. **Součinnost Objednatele**
		1. Pro poskytování Servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu platnosti Smlouvy.
		2. Objednatel zajistí na používané licence zálohovacího systému platnou podporu od výrobce. Bez splnění tohoto požadavku nelze garantovat plnění servisní hotovosti.
		3. Na jednotlivých pobočkách Objednatele bude probíhat záloha na místní úložiště (lokální úložiště serverů, NAS ...) a následně bude probíhat z jednotlivých poboček replikace záloh na hlavní zálohovací server v primární lokalitě. Následně bude provedena replikace dat z hlavní do sekundární lokality. Dle nastavených zálohovacích politik budou probíhat také zálohy na pásky. V případě potřeby obnovy dat bude tato primárně řešena z lokální zálohy, případně z hlavní, nebo sekundární lokality.
		4. Objednatel garantuje po celou dobu platnosti Servisní smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:

o provedení činností k vymezení požadavku tak, jak bylo navrženo poskytovatelem. Tyto činnosti mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci, vizuální kontrolu hardware zařízení, provedení Změny dle doporučení Poskytovatele apod.,

o provedení činností vedoucí k řešení Incidentu - například fyzický restart / vypnutí jednoho z prvků IT, provedení změny v konfiguraci, vždy však na pokyn poskytovatele,

o důsledném dodržování pravidel změnového řízení,

* + 1. Před realizací jakékoliv odsouhlasené změny, která má vliv na dostupnost Informačního systému

Objednatele, se Objednatel a Poskytovatel dohodnou na způsobu zálohování, ověření zálohy a její obnovitelnosti, pokud toto bude vyžadováno.

* + 1. Objednatel je povinen o prováděných změnách, zásazích, nebo případných odstávkách, které by mohly ovlivnit Informační systém Objednatele, případně omezit, nebo znemožnit poskytování souvisejících Servisních služeb Poskytovatele, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
		2. Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie, potřebný pro provoz Informačního systému Objednatele, který je předmětem Servisních služeb. Plánované přerušení dodávek je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
	1. **Vymezení Servisních služeb**
		1. Obsahem Servisních služeb není:

o zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran,

o podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,

o řešení stavů vzniklých v důsledku bezpečnostních Incidentů není součástí Servisní služby Provozní správy Prvků IT, pokud neprobíhají u Objednatele pravidelné bezpečností audity Poskytovatele (minimálně 1x ročně) a vzniklé výstupy aplikovány a důsledně dodržovány v prostředí Objednatele,

* + 1. Na Prvky IT v režimu Provozní správy Poskytovatele, ke kterým mají koncoví uživatelé Objednatele, nebo Třetí strany administrátorská oprávnění, může být Poskytovatelem účtována pracnost při řešení Incidentu nad rámec paušální platby dle jednotkových sazeb uvedených v Příloze č. 4. bodu 4.3 této Smlouvy.
		2. V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).
		3. Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.
		4. Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.
		5. Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.

**2.4 Seznam Prvků IT**

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategorie Prvku IT | Popis - Prvek IT | Množství licencí | Maintenance | Provozní režim Prvku IT |
| **Zálohovací****SW** | Veeam Availability Suite Universal Subscription License. Includes Enterprise Plus Edition features. - Public Sector | 18 x 10 pack | ANO | Provozní správa |

**Provozní režimy:**

* **Provozní správa** - Servisní služba pokrývá pravidelnou kontrolu a údržbu Prvku (ů) IT.
* **Pravidelná kontrola** - základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu, (a) nebo Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele.
* **Integrační podpora** - poskytnutí součinnosti (předání informací Třetí straně a koordinace řešení) s dodavateli aplikací Třetích stran.
* **Reaktivní podpora -** podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

**Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny**

* 1. **Kontaktní osoby**

Pracovníci Objednatele pověření zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno, Příjmení, Funkce: | vedoucí úseku informatiky |
| Adresa: | Mozartova 3, 601 52 Brno |
| Telefon: |  |
| Email: |  |
| Jméno, Příjmení, Funkce: | informatik |
| Adresa: | Purkyňovo nám. 1369/1a, 674 01 Třebíč |
| Telefon: |  |
| Email: |  |

* 1. **Odpovědné osoby**

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

* organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním této Smlouvy,
* koordinovat součinnost smluvních stran,
* informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy
* **.2.1. Odpovědné osoby Objednatele:**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno, Příjmení, Funkce: | vedoucí úseku informatiky |
| Adresa: | Mozartova 3, Brno |
| Telefon: |  |
| Email: |  |
| Jméno, Příjmení, Funkce: | informatik |
| Adresa: | Purkyňovo nám. 1369/1a, 674 01 Třebíč |
| Telefon: |  |
| Email: |  |

**3.2.2. Odpovědné osoby Poskytovatele:**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno, Příjmení: |  |
| Funkce: | ředitel obchodního zastoupení - eskalace problémů |
| Adresa: | Kpt. Jaroše 25, 680 01 Boskovice |
| Telefon: |  |
| Email: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno, Příjmení: |  |
| Funkce: | regionální delivery manager |
| Adresa: | Kounicova 67a, 602 00 Brno |
| Telefon: |  |
| Email: |  |

* 1. **Provozovny Objednatele**

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Adresa** |
| **KSZ Brno** | Mozartova 3, 601 52 Brno |
| **KSZ Brno** - detašované pracoviště | Moravské náměstí 2, 601 93 Brno |
| **KSZ Zlín** | Dlouhé Díly 351, 763 02 Zlín - Louky |
| **KSZ Jihlava** | tř. Legionářů 5277/9, 586 01 Jihlava |
| **OSZ Blansko** | Seifertova č. 2025/9, 678 01 Blansko |
| **MSZ Brno - město** | Polní 41, 608 02 Brno |
| **OSZ Brno - venkov** | Polní 41, 608 03 Brno |
| **OSZ Břeclav** | U Stadionu 2, Břeclav 690 12 |
| **OSZ Hodonín** | Velkomoravská 11, 695 11 Hodonín |
| **OSZ Jihlava** | tř. Legionářů 5277/9, 586 01 Jihlava |
| **OSZ Kroměříž** | Havlíčkova 792/13, 767 11 Kroměříž |
| **OSZ Prostějov** | Rejskova 3018/14, 796 85 Prostějov |
| **OSZ Třebíč** | Purkyňovo nám. 1369/1a, 674 01 Třebíč |
| **OSZ Uherské Hradiště** | Velehradská třída č. p. 1217, 686 71 Uherské Hradiště |
| **OSZ Vyškov** | Svatopluka Čecha 439/14, 682 01 Vyškov |
| **OSZ Zlín** | Dlouhé Díly 351, 763 02 Zlín - Louky |
| **OSZ Znojmo** | Rudoleckého 906/14, 669 01 Znojmo |
| **OSZ Žďár nad Sázavou** | Strojírenská 2210/28, 591 01 Žďár nad Sázavou |

**Příloha č. 4 - Cenová kalkulace**

**4.1. Základní parametry Smlouvy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servisní kalendář:** | Pracovní dny, Pondělí - Pá tek od 08:00 hodin do 17:00 hodin |
| **Fakturační období:** | 1 kalendářní měsíc |

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

**4.2. Servisní služby v rámci paušálu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název Servisní služby** | **Cena bez DPH / fakturační období** |
| Centrální kontaktní bod | 10 500 Kč |
| Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA |
| Řízení a koordinace Servisních služeb |
| Provozní správa Prvků IT v rozsahu:• 5 člověkohodin měsíčně na kontrolu a údržbu prvků IT |
| **CENA CELKEM** | **10 500Kč** |

**4.3. Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Typ požadavku | Hodnota (Cena bez DPH) | Měrná jednotka |
| **Změnový požadavek \*** | 2 100 Kč | Člověkohodina |
| **Konzultační požadavek \*** | 2 100 Kč | Člověkohodina |
| **Závažný Incident** | 2 500 Kč | Člověkohodina |
| **Ostatní Incidenty** | 2 300 Kč | Člověkohodina |
| **Dopravné po městě** | 500 Kč | Výjezd |
| **Dopravné mimo město** | 15 Kč | Km |
| **Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ** | 30% | Člověkohodina |
| **Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek** | 50% | Člověkohodina |

*\* Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po - Pá od 8:00 hodin do 17:00 hodin)*

Při hodinových sazbách za práci Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.