**Národní památkový ústav,** státní příspěvková organizace

IČO 75032333, DIČ CZ75032333,

se sídlem Valdštejnské náměstí 162/3, 118 01 Praha 1 – Malá Strana,

zastoupený Ing. arch. Naděždou Goryczkovou, generální ředitelkou

jako „**objednatel“** na straně jedné

a

**BIT SERVIS spol. s r.o.**

se sídlem: Libušská 144/252, Praha 142 00

IČO: 45793972 DIČ: CZ45793972

zastoupen: Ondřejem Koutským, jednatelem

Bankovní spojení, číslo účtu: 1629492/0800

jako „**poskytovatel“** na straně druhé

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto

**SMLOUVU O ZAJIŠTĚNÍ technické podpory**

**při správě serverové infrastruktury NPÚ**

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

**Preambule**

1. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku výběrového řízení v rámci veřejné zakázky malého rozsahu, realizované prostřednictvím NEN, ev. č. NEN: N006/23/V00002101.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je osobou oprávněnou k provádění činností v rozsahu plnění podle této smlouvy.

**Článek I. Předmět a účel smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajišťovat pro objednatele technickou podporu při správě serverové infrastruktury dále vymezenou v této smlouvě.
2. Systémová podpora poskytovatele je komplexem organizačních opatření a preventivních služeb, které objednateli zajistí garantované termíny odezvy, minimalizaci výpadků funkcí sítě, popř. jejich maximální zkrácení dané včasným zásahem IT speciality.
3. Předmětem této smlouvy je dále závazek objednatele poskytovat při plnění této smlouvy potřebnou součinnost a uhradit poskytovateli za řádně a včas poskytnuté plnění na základě této smlouvy cenu uvedenou v čl. III této smlouvy.

**Článek II. Specifikace plnění**

1. Objednatel za účelem řádného plnění dle této smlouvy popisuje výchozí stav serverové infrastruktury, jejíž technická podpora je předmětem plnění dle této smlouvy, a poskytovatel tento stav bere na vědomí:
   1. Infrastruktura datového centra NPÚ, která zajišťuje provoz centrálních aplikací pro všechna pracoviště objednatele a kterou tvoří:
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx
      * xxx

xxx

* 1. Infrastruktura části lokální počítačové sítě GnŘ NPÚ, kterou tvoří:
     + xxx
     + xxx
     + xxx
     + xxx
     + xxx
     + xxx
     + xxx
     + xxx

xxx

infastruktura dle odst. 1.1 a 1.2. dále označována jako „***serverová infrastruktura***“. Poskytovatel bere na vědomí, že hardwarová struktura i nasazený software se může v průběhu plnění průběžně měnit   
v závislosti na standardní obnově a vývojových trendech v oblasti ICT.

1. **Poskytovatel se zavazuje zajišťovat technickou podporu serverové infrastruktury (HW i SW) uvedené výše v čl. II odst. 1 této smlouvy, přičemž předmětem technické podpory jsou tyto činnosti**:
   1. **Správa software**:
      * xxx,
      * xxx,
      * xxx,
      * proaktivní kontrola a správa řešení zálohování,
      * proaktivní kontrola a správa dalších softwarových částí serverové infrastruktury (Active Directory, terminálové řešení, firewallové řešení, management software jednotlivých zařízení apod.),
      * zajištění aktualizace software nebo jeho částí, nasazení jeho vyšší verze (upgrade), včetně reinstalace softwaru na novou verzi, zajištění nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce software a přístupu k databázi řešených problémů, a to na základě požadavku objednatelů; v takovém případě objednatel poskytne poskytovateli legální instalační media včetně platných licencí (licenční klíče, platná ujednání apod.).
      * řešení jiných požadavků objednatele týkajících se softwaru serverové infrastruktury;
   2. **Servis a správa hardware**:
      * odstraňování závad hardwaru (vztahuje se k záručnímu i pozáručnímu servisu):

Záruční servis: Hardware bude v záruční době opravován dle platných podmínek výrobce takového zařízení v přímé závislosti na dodávkách náhradních dílů). V případě záruční opravy zajistí poskytovatel neprodleně reklamaci vadného dílu u výrobce a náhradní díl dodá objednateli v nejdříve možném termínu po obdržení dodávky. Záruční servis bude řešen   
v závislosti na složitosti problému a ve většině případů bude prováděn v sídle objednatele nebo v objednatelem určeném místě instalace takového zařízení.

Pozáruční servis: V případě požadavku objednatele na pozáruční servis zpracuje poskytovatel cenovou nabídku na nákup náhradního dílu v závislosti na diagnostice závady a zjištění ceny. Poskytovatel zajistí objednání náhradního dílu u dodavatele po obdržení písemné objednávky ze strany objednatele, kde musí být uveden požadovaný náhradní díl a jeho cena;

* + - správa a konfigurace použité LAN infrastruktury, serverů, diskových polí a dalších zařízení,
    - pravidelné zálohování konfigurace HW, síťových služeb, diskových polí a dalších zařízení,
    - profylaxe - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit,
    - řešení jiných požadavků objednatele týkající se hardwaru serverové infrastruktury;
    - poradenství v případě koupě nového hardwaru;
  1. **Zpracování a aktualizace technické dokumentace:**
     + poskytovatel zajistí úvodní inventuru zařízení, jejíž součásti bude (i) poskytovatelem zpracovaná dokumentace, (ii) schéma a topologie sítě LAN či WAN; V průběhu pravidelné péče bude poskytovatel udržovat dokumentaci celého systému v aktuálním a bezvadném stavu, aktualizovanou dokumentaci předá objednateli 4x ročně, vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od skončení kalendářního čtvrtletí,

(dále jen „***technická podpora***“).

1. Objednatel nárokuje technickou podporu u poskytovatele primárně zadáním požadavku do systému Helpdesk poskytovatele.
2. Časový rozsah technické podpory je stanoven na **14 hodin měsíčně** (3 hodiny proaktivní kontrola   
   a správa prostředí Fortinet, 3 hodiny proaktivní kontrola a správa prostředí VMware, 3 hodiny proaktivní kontrola a správa zálohování, 1 hodina proaktivní kontrola a správa mailového řešení Zimbra, 4 hodiny konfigurace HW, síťových služeb, diskových polí apod., zpracování a aktualizace technické dokumentace a řešení požadavků objednatele – s možností flexibilně měnit tento poměr dle potřeby). V případě nevyčerpání měsíčního hodinového limitu je objednatel oprávněn převést nevyčerpané hodiny do následujícího období.
3. Smluvní strany si dále sjednaly, že **nad rámec rozsahu technické podpory dle čl. II odst. 4 této smlouvy bude poskytovatel zajišťovat technickou podporu, včetně činností souvisejících s úpravou, doplňováním, aktualizací apod. spravované serverové infrastruktury (HW i SW**), případně   
   i infrastruktury stejného charakteru na ostatních pracovištích objednatele, a to na základě jednotlivých výzev k poskytnutí plnění ze strany objednatele. **Předpokládaný rozsah těchto činností je 120 hodin za celou dobu trvání smlouvy**, přičemž objednatel není povinen vyčerpat celý rozsah plnění. Tyto činnosti budou objednatelem zadávány prostřednictvím emailové adresy kontaktní osoby poskytovatele nebo prostřednictvím aplikace Helpdesk. V takovém případě poskytovatel zpracuje způsob řešení a odhad časové náročnosti, a to nejpozději ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení požadavku objednatele. V případě souhlasu objednatele s tímto návrhem poskytovatele bude na výkon činností vystavena objednatelem výzva k plnění, která bude specifikovat předmět, termín a cenu činností; vzor výzvy k plnění je přílohou č. 3 této smlouvy. Cena činností bude stanovena dle jednotkové hodinové sazby uvedené v Cenové nabídce, která tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.
4. Veškeré činnosti technické podpory (servis, správa, údržba) budou zaznamenávány v elektronickém systému poskytovatele. Na vyžádání objednatele zpracuje poskytovatel za požadované období report s přehledem jednotlivých provedených úkonů včetně jejich časové náročnosti. Celkový počet hodin technické podpory ze strany poskytovatele (IT SPECIALISTY) bude každý měsíc porovnán se stanoveným měsíčním počtem hodin. V případě, že počet hodin dle přehledu provedených činností   
   a rozsahu hodin bude nižší než stanovený měsíční rozsah, převádí se nevyčerpané hodiny do následujícího období, s možností jejich čerpání kdykoli po dobu účinnosti smlouvy. Přehled počtu nevyčerpaných hodin z předchozího období bude uveden v souhrnném výstupu o provedených činnostech v rámci fakturace měsíční podpory. V případě, že skutečný počet hodin dle přehledu provedených činností a rozsahu hodin bude vyšší než stanovený měsíční rozsah, pak budou přednostně pro pokrytí tohoto rozdílu využity dosud nevyčerpané hodiny z předchozího období, a teprve následně bude případný rozdíl fakturován za podmínek uvedených v článku II odst. 5 ve spoj. s čl. III odst. 3.2 této smlouvy.
5. Místem plnění je v závislosti na charakteru činností buď sídlo poskytovatele nebo pracoviště objednatele v Praze (generální ředitelství na adrese Valdštejnské nám. 162/3, Praha 1, pracoviště na adrese: K Starému Bubenči 569/4, Praha 6, pracoviště na adrese: Horoměřická 2328/3, Praha 6   
   a pracoviště na adrese: Liliová 5, Praha 1, případně další) a pronajaté datové centrum objednatele (Praha 3, Mahlerovy sady 2699/1).

**Článek III. Cena a platební podmínky**

1. Cena předmětu plnění v členění dle jednotlivých položek je stanovena v Cenové nabídce, která tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.
2. Ceny jsou uvedeny jako maximální, zahrnující veškeré náklady poskytovatele nutné k řádnému plnění předmětu smlouvy, včetně dopravy do místa plnění a recyklačních poplatků. Ceny je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.
3. Úhrady plateb budou probíhat vždy na základě faktury, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen faktura). Úhrady plateb budou probíhat takto:
   1. cena za plnění podle čl. II odst. 4 této smlouvy (technická podpora ve stanoveném měsíčním rozsahu) bude hrazena měsíčně zpětně na základě faktury, přičemž podkladem pro její vystavení bude písemný přehled provedených činností a rozsahu hodin odsouhlasený objednatelem;
   2. cena za plnění podle čl. II odst. 5 této smlouvy (technická podpora nad rámec měsíčního rozsahu zadávaná na základě výzvy objednatele) bude hrazena měsíčně zpětně na základě faktury za období, na které byly služby vyžádány, přičemž podkladem pro její vystavení bude písemná výzva objednatele k poskytnutí těchto činností a přehled provedených činností a rozsahu hodin odsouhlasený objednatelem;
4. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.). Povinnost zaplatit cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH nebo budou vyúčtovány práce, které poskytovatel neprovedl, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli.
6. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
7. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není veden v registru nespolehlivých plátců DPH. Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu, jestliže se poskytovatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem dle zákona o dani z přidané hodnoty. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli neprodleně (nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala) na email objednatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

**Článek IV. IT Specialista**

1. Poskytovatel se zavazuje, že předmět plnění dle této smlouvy bude v závislosti na poskytované činnosti provádět pouze prostřednictvím IT specialistů, jimiž prokazoval splnění kvalifikace ve veřejné zakázce:
   1. technologický specialista – Security

jméno a příjmení: xxx

* 1. technologický specialista – Security

jméno a příjmení: xxx

* 1. technologický specialista – Virtualizace, Microsoft

jméno a příjmení: xxx

* 1. technologický specialista – Zálohování

jméno a příjmení: xxx

* 1. technologický specialista – Elektronická pošta Zimbra

jméno a příjmení: xxx

1. V případě nutnosti změny v osobě IT specialisty je poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit objednateli. Objednatel odsouhlasí změnu v osobě IT specialisty za předpokladu, že tato osoba bude mít kvalifikaci alespoň v minimálním rozsahu požadovaném ve veřejné zakázce, a tato kvalifikace bude na vyžádání objednatele poskytovatelem prokázána příslušnými doklady. Změna v osobě IT specialisty bude předmětem dodatku k této smlouvě.
2. Porušení ustanovení dle tohoto článku smlouvy se považuje za podstatné porušení smlouvy s možností od smlouvy odstoupit.

**Článek V. Postup při hlášení a řešení požadavků a incidentů (SLA)**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli službu Helpdesk pro hlášení:
   1. **Požadavků**, tj. žádostí o provedení služby na jednom nebo více Prvcích IT (zařízení - koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka. Požadavek může zahrnovat žádost o poskytnutí konzultace, žádost o provedení Změny (tj. změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT); požadavek může být zadán jako jednorázový, jako opakující se činnost, vzniknout jako výstup Monitorování (tj. sledování Prvků IT prostředky vzdáleného přístupu, zda jsou funkční; sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty), vzniknout na základě správy   
      a údržby Prvku IT, a
   2. **Incidentů**, tj. událostí způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce,

a to s reakční dobou vymezenou níže (**Service Level Agreement - „SLA“**).

1. Helpdeskem se rozumí nepřetržitě dostupný automatizovaný systém určený pro vzdálené hlášení   
   a správu požadavků nebo incidentů a evidenci jejich odstranění, dostupný prostřednictvím Internetu na adrese https://bitservis.freshdesk.com. Přístup do systému Helpdesk bude objednateli zřízen bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Požadavek nebo incident lze ohlásit také elektronicky na emailovou adresu xxx, případně může objednatel použít v běžné pracovní době také telefonní číslo xxx. Běžná pracovní doba poskytovatele:

pondělí-pátek od: 8:00 do: 17:00 hod.

1. Ve výjimečných případech, např. havárie systému, lze využít pro hlášení servisního požadavku telefonní číslo xxx i mimo běžnou pracovní dobu poskytovatele.
2. Helpdesková aplikace zaznamenává a součástí hlášení požadavku nebo incidentu ze strany objednatele musí být:
   1. specifikace a popis požadavku/ incidentu,
   2. navrhovaná kategorizace a závažnost v případě incidentu,
   3. jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
   4. kontaktní osoba,
3. U všech záznamů budou dostupné časové údaje, zejména časové údaje o hlášení poruch; uzavřené požadavky bude možno zpětně sledovat.
4. Objednatel uvádí u každého hlášení incidentu kategorii dle níže vymezené závažnosti:

|  |
| --- |
| **Incident/vada kategorie A** |
| Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. |
| **Incident/vada kategorie B** |
| Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. |
| **Incident/vada kategorie C** |
| Ostatní drobné incidenty/vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran. |
| **Incident/vada kategorie D** |
| Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran. |

1. Poskytovatel provede evidenci požadavku/ incidentu v systému Helpdesk a poskytne objednateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku/ incidentu, požadavcích na součinnost objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku/ incidentu. Pokud poskytovatel ve lhůtě pro zahájení prací nerozporuje, že požadavek je incidentem (poruchou či vadou) nebo nevyžádá změnu kategorie, má se za to, že akceptuje kategorizaci uvedenou objednatelem.
2. Poskytovatel v průběhu řešení požadavku/ incidentu, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě, že poskytovatel v průběhu řešení požadavku/ incidentu zjistí, že se jedná o incident, jehož zdroj je software třetích stran, informuje objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti   
   a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort - poskytovatel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době).
3. Zjistí-li poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu objednatele. Výskyt neodstranitelného incidentu může být považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že incident byl způsoben předchozím přímým jednáním poskytovatele.
4. Zjistí-li poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu objednatele. Způsob řešení takového incidentu a jeho úhrada bude předmětem samostatné smlouvy na základě dohody smluvních stran.
5. V případě úspěšného vyřešení incidentu/ požadavku, je poskytovatel před ukončením řešení povinen provést ověření funkčnosti služby, pokud je to možné. Objednatele informuje o:

* čase vyřešení požadavku/ incidentu,
* v případě incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
* vyzve kontaktní osobu objednatele k ověření funkčnosti služby.

1. Po ověření funkčnosti ze strany objednatele se Požadavek považuje za vyřešený. Po vyřešení požadavku/ incidentu poskytovatel požadavek/ incident uzavře v systému Helpdesk a informuje objednatele. V případě incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného incidentu.
2. Objednatel má právo ve lhůtě 10 pracovních dnů od uzavření požadavku/ incidentu vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT,   
   a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv strany.
3. Garantovaná doba zahájení prací na řešení požadavku/ incidentu (podmínky SLA) je stanovena takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie požadavku/ incidentu | Garantovaná doba zahájení prací na řešení požadavku/incidentu po ohlášení dle čl. V odst. 2-7 (Doba odezvy) | Garantovaná doba vyřešení požadavku/incidentu po nahlášení |
| Požadavek | NBD | BE |
| Incident kategorie A | 1 hod | 12 hod |
| Incident kategorie B | 4 hod | 2BD |
| Incident kategorie C | NBD | 7BD |
| Incident kategorie D | NBD | BE |

Doba odezvy (Response time – R) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku na servisní službu/ incidentu do začátku provádění servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného požadavku/ incidentu. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka poskytovatele směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.

NBD – Next Business Day – následující pracovní den

BD – Business Day – standardní pracovní den

BE (Best Effort) - zhotovitel vyvine maximální možné úsilí na vyřešení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů služby/prvku v nejkratší možné době.

**Článek VI. Smluvní pokuty**

1. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením řádně vypočtené a oprávněně účtované ceny poskytnutého plnění se sjednává zákonný úrok z prodlení.
2. Pro případ nedodržení podmínek SLA, tj. Doby odezvy nebo Garantované doby vyřešení požadavku/ incidentu dle čl. V odst. 15 této smlouvy, má objednatel právo na zaplacení smluvní pokuty, a to za každé takové nedodržení, dle následující tabulky:

|  |  |
| --- | --- |
| Kategorie požadavku/ incidentu | Výše smluvní pokuty = sleva z ceny paušální měsíční částky |
| Požadavek | 10% |
| Incident A | 50% |
| Incident B | 25% |
| Incident C | 15% |
| Incident D | 5% |

1. V ostatních případech neuvedených v předchozím odstavci, kdy je poskytovatel ve vztahu k činnostem, které mají být podle této smlouvy plněny průběžně, nečinný či jinak nereaguje na požadavky objednatele, a to po dobu delší než 5 pracovních dní, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč.
2. Pro případ porušení povinností realizovat plnění prostřednictvím IT specialistů vyplývajících z čl. IV této smlouvy je dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý případ porušení povinnosti.
3. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti poskytovatele podle čl. VII odst. 4, bodu 4.2. této smlouvy je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
4. Pro případ porušení povinnosti poskytovatele mít sjednané pojištění odpovědnosti za škodu podle čl. IX odst. 5 této smlouvy je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
5. Smluvní pokuty podle tohoto článku nelze požadovat, způsobí-li porušení smluvní povinnosti zásah vyšší moci; za zásah vyšší moci se považuje zejména nemožnost plnění vzniklá živelnou událostí, výrazná změna právní úpravy a také mimořádná nepředvídatelná nebo nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli smluvní strany; za takovou překážku se nepovažuje překážka vzniklá z osobních nebo majetkových poměrů smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla příslušná smluvní strana s plněním smluvené smluvní povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla smluvní strana povinna překonat.
6. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo strany oprávněné vymáhat po straně povinné náhradu škody v plné výši.

**Článek VII. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Objednatel se zavazuje:
   1. zajistit plnou součinnost při dosažení účelu této smlouvy;
   2. chránit veškeré informace umožňující přístup do sítě objednatele,
   3. nakládat se všemi informacemi získanými při obchodním styku jako s důvěrnými.
2. Poskytovatel se zavazuje:
   1. provádět činnosti dle této smlouvy v co nejvyšší kvalitě, v dohodnutých lhůtách a v souladu se všemi platnými obecně závaznými právními předpisy a technickými normami, které se na jejich výkon vztahují;
   2. zajistit si k provádění činností dle této smlouvy veškerou potřebnou techniku, zařízení a materiál.
3. Poskytovatel odpovídá:
   1. za odbornou způsobilost a bezúhonnost fyzických či právnických osob, jejichž prostřednictvím zajišťuje plnění svých smluvních povinností.
4. Poskytovatel se zavazuje:
   1. spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly prováděné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, v souvislosti s úhradou služeb a zboží z veřejných výdajů;
   2. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o objednateli a jeho záměrech a jiných záměrech při plnění této smlouvy dozvěděl, pokud jejich poskytnutí třetí osobě není nezbytné pro splnění předmětu této smlouvy nebo k jejich poskytnutí objednatel nedal výslovný souhlas vyjádřený písemnou formou. Uvedený závazek platí i pro období po ukončení smlouvy, tímto ustanovením však není dotčeno oprávnění dodavatele poskytnout dokumenty nebo údaje týkající se díla advokátům, daňovým poradcům, auditorům či jiným osobám vázaným povinností mlčenlivosti na základě zvláštního právního předpisu. Tyto osoby však musí být na povinnosti mlčenlivosti upozorněny.
5. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu této smlouvy
   1. dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu je povinen v souladu s citovaným zákonem uveřejnit objednatel, a to v otevřeném   
      a strojově čitelném formátu a pouze s údaji v rozsahu dle § 3 odst. 1 citovaného zákona;
   2. dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů;
   3. v případě, že se stane předmětem žádosti o poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
6. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jím použité technologie a materiály odpovídají obecně závazným právním předpisům a technickým normám. V případě nedodržení této povinnosti si je vědom plné zodpovědnosti za všechny případně vzniklé škody a tuto zodpovědnost přijímá.
7. Dodavatel není oprávněn bez písemného souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.

**Článek VIII. Odpovědnost za vady, záruka za jakost**

1. Poskytnutá záruka za jakost znamená, že provedené práce budou kvalitně odvedeny a dodávaný materiál bude plně funkční, práce i materiál budou odpovídat právním předpisům, technickým normám a předpisům (např. ISO), které se na dodávané práce a materiál vztahují a které mají dodávané práce a materiál splňovat, a v případě dodávaných materiálů budou mít vlastnosti uváděné výrobcem či prodávajícím.
2. Záruka za jakost zahrnuje zejména práci spojenou s odstraněním závad, dodávku veškerých potřebných náhradních dílů, cestovní náhrady, jakož i další náklady související s odstraňováním reklamovaných vad dodávaných prací a materiálů.
3. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na provedené práce v délce 24 měsíců.
4. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí činností (služby) nebo materiálu objednatelem vyznačeném na dodacím listě.
5. Poskytovatel povinen na své náklady odstranit všechny vady a nedodělky zjištěné při předání a převzetí plnění kontaktní osobou objednatele, přičemž odstraňování těchto vad a nedodělků je povinen zahájit nejpozději následující pracovní den, nebude-li sjednáno jinak.
6. K odstranění dalších zjištěných vad objednatel vyzve poskytovatele formou písemné reklamace. V písemné reklamaci bude specifikována každá jednotlivá zjištěná vada a určena lhůta k jejímu odstranění. Délka této lhůty musí být přiměřená povaze a rozsahu zjištěné vady a technickým možnostem jejího odstranění.

**Článek IX. Odpovědnost za škody**

1. Poskytovatel nese zodpovědnost za škody způsobené právními subjekty (fyzickými či právnickými osobami), které se jeho prostřednictvím podílejí na plnění smlouvy, a to po celou dobu jejího trvání.
2. Poskytovatel je povinen objednateli v plném rozsahu uhradit škody vzniklé neodbornou, nekvalitně provedenou prací nebo pozdně provedenou prací. Určení rozsahu škod a jejich finanční vyčíslení bude provedeno písemně.
3. Způsobí-li poskytovatel svým jednáním nebo nedbalostí škodu na zařízení nebo na výpočetní technice objednatele, je povinen v objednatelem stanovené lhůtě uvést tato poškozená zařízení nebo výpočetní techniku do původního stavu, a to plně na vlastní náklady, nebo je povinen na písemnou výzvu objednatele uhradit veškeré náklady objednateli prokazatelně vzniklé v souvislosti s uvedením předmětných zařízení nebo výpočetní techniky do původního stavu.
4. Poskytovatel nese zodpovědnost za škody na zdraví nebo na majetku, které svojí činností dle této smlouvy způsobil objednateli nebo třetí osobě, která se v místě plnění nacházela nebo zde měla uložen svůj majetek. Případnou škodu je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu nahradit uvedením v předešlý stav; není-li to možné nebo obvyklé, dodavatel nahrazuje škodu v penězích.
5. Poskytovatel je povinen mít uzavřenu pojistnou smlouvu zahrnující pojištění odpovědnosti za škody způsobené činností poskytovatele, a to nejméně ve výši pojistného krytí **5.000.000,- Kč** (slovy: pět miliónů korun českých).
6. Poskytovatel je povinen mít platnou pojistnou smlouvu dle tohoto článku po celou dobu plnění této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je z titulu odpovědnosti za škody způsobené v souvislosti   
   s výkonem činností dle této smlouvy pojištěn u společnosti [Kooperativa pojišťovna, a.s., pojistná smlouva č. 8603358586 ve výši 5.000.000,-Kč.
7. Ochrana veškerého majetku poskytovatele, stejně jako předmětů a zařízení jím užívaných v místě plnění smlouvy, před odcizením, ztrátou, poškozením nebo zničením je na zodpovědnosti poskytovatele, stejně jako jejich pojištění.

**Článek X. Kontaktní osoby**

1. Veškeré činnosti věcné a technické povahy za smluvní strany vyplývající z předmětu plnění této smlouvy provádějí kontaktní osoby, tzv. koordinátoři.
2. Kontaktní osobou (koordinátor) za objednatele je:

* xxx, email xxx, tel.: xxx
* xxx, email: xxx.cz, tel.: xxx
* xxx, email: xxx, tel.: xxx

1. Kontaktní osobou (koordinátor) za poskytovatele je:

xxx, email: xxx tel.: xxx

1. Kontaktní osoby je možné změnit jednostranným písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně bez nutnosti uzavírání dodatku ke smlouvě.

**Článek XI. Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá ode dne nabytí účinnosti této smlouvy na dobu určitou 24 měsíců.
2. Smluvní strany ve vzájemné shodě prohlašují, že jejich právní vztah založený touto smlouvou může být ukončen ještě před uplynutím doby sjednané touto smlouvou, a to na základě

* vzájemné dohody smluvních stran vyjádřené písemnou formou a podepsané osobami oprávněnými jednat za smluvní strany;
* písemné výpovědi objednatele, přičemž výpovědní lhůta činí 20 dní a počíná se prvním dnem následujícího po doručení výpovědi dodavateli;
* písemné výpovědi poskytovatele přičemž výpovědní lhůta činí 45 dní a počíná se prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi objednateli;
* písemného odstoupení od smlouvy ze strany objednatele v případě, že poskytovatel opakovaně, tj., více než jednou poruší jakoukoliv ze svých povinností vyplývajících mu z této smlouvy, přičemž nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě na základě písemného upozornění ze strany objednatele;
* písemného odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele v případě prodlení objednatele s úhradou řádně vyfakturované ceny, po dobu delší než 30 dní po splatnosti, přičemž nezjedná nápravu ani po písemném upozornění ze strany poskytovatele.

1. Odstoupení od smlouvy má účinky do budoucna a nabývá účinnosti doručením druhé smluvní straně.
2. Zánik právního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty   
   a stejně tak se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy.

**Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Vzájemné závazky a vztahy neupravené touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Jakékoli změny nebo doplňky této smlouvy je možné činit pouze prostřednictvím postupně číslovaných písemných dodatků, a to na základě úplného a vzájemného konsensu obou smluvních stran vyjádřeného podpisy osob oprávněných jednat za smluvní strany.
3. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 Cenová nabídka:

Příloha č. 2 Čestné prohlášení o zajištění společensky odpovědného plnění

Příloha č. 3 Vzor výzvy k plnění

V Praze, dne dle data el. podpisu V Praze, dne dle data el. podpisu

Objednatel: Poskytovatel:

…………………………………………………………… ……………………………………………………………….

Ing. arch. Naděžda Goryczková Ondřej Koutský

generální ředitelka jednatel

Příloha č. 1 **Cenová nabídka:**

Paušální měsíční platba: 21500,- Kč bez DPH (26015,- Kč s DPH)

Po dobu trvání smlouvy 24 měsíců za paušální platby: 516000,- Kč bez DPH (624360,- Kč s DPH)

Platba nad rámec měsíční platby: 1500,- Kč bez DPH (1815,- Kč s DPH)/1 hodina

Celkem za 120 hodin: 180000,- Kč bez DPH (217800,- Kč s DPH)

Celková nabídková cena: 696000,- Kč bez DPH (842160,- Kč s DPH)

Příloha č. 2 **Čestné prohlášení o zajištění společensky odpovědného plnění**

Poskytovatel čestně prohlašuje, že zajistí po celou dobu plnění smlouvy:

a) plnění veškerých povinností vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění veřejné zakázky podílejí; plnění těchto povinností zajistí i u svých poddodavatelů,

b) sjednání a dodržování smluvních podmínek se svými poddodavateli srovnatelných s podmínkami sjednanými ve smlouvě, a to v rozsahu výše smluvních pokut a délky záruční doby; uvedené smluvní podmínky se považují za srovnatelné, bude-li výše smluvních pokut a délka záruční doby shodná se smlouvou,

c) řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění smlouvy, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany objednatele za konkrétní plnění.

V Praze dne …………………….

Poskytovatel: BIT SERVIS spol. s r.o.

………………………………………….

Ondřej Koutský, jednatel

**Příloha č. 3 Vzor výzvy k plnění**

**Národní památkový ústav**, státní příspěvková organizace

se sídlem: Valdštejnské náměstí 162/3, Praha 1, 11801

IČO: 75032333, DIČ: CZ75032333

**Fakturační adresa:**

Národní památkový ústav,  generální ředitelství, Valdštejnské náměstí 162/3, Praha 1, 11801

V Praze, dne ............................

**výzva k plnění č. ....**

**dle smlouvy o zajištění technické podpory serverové infrastruktury NPÚ**

**ze dne ................, č.j. .......................**

**Dodavatel:**

jméno/obchodní firma/právní forma

zapsaný/á v obchodní rejstříku vedeném …, v oddíle …, vložka … (příp. údaj o zápisu v jiné evidenci)

se sídlem: ...................

IČO: ....................není-li IČO, rodné číslo....................., DIČ: ................

zastoupený: .............................. (oprávněná osoba dodavatele)

bankovní spojení: ...................., č. ú.: .............

Kontaktní osoba: . .................., email: .................., telefon.....................

**Předmět výzvy k plnění:**

Na základě smlouvy o zajištění technické podpory serverové infrastruktury NPÚ ze dne ............................, č.j. .............................., Vás vyzýváme k provedení plnění:

Specifikace:

* ..........................

**V celkové maximální částce:**

* jednotková cena: .............................. Kč bez DPH
* cena celkem bez DPH: .............................., DPH ve výši: ..............................
* celková cena vč. DPH: ..............................

**Termín dodání**:

* plnění musí být provedeno do ....................

**Na faktuře uvádějte vždy číslo smlouvy a číslo výzvy k plnění.** Faktura bude obsahovat specifikaci provedeného plnění.

…………………………..

**Oprávněná osoba za objednatele**

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

Vyřizuje: ............................., tel. .............................., e-mail: .....................................

Správce rozpočtu: ……………………………. ………………………………

Plnění bude hrazeno z ……………………………… Středisko: …………………………

Umístění: ………………………………

Elektronické tržiště, Id veřejné zakázky: ………………………………