

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

se sídlem: Praha 4, Nusle, Na Pankráci 546/56

IČO: 65993390, DIČ: CZ65993390

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: [REDACTED]

zastoupená: [REDACTED] ředitelem Úseku informatiky

(dále jen „Objednatel“)

číslo smlouvy Objednatele: 01IN-002285

a

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

se sídlem: Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00

IČO: 00174939, DIČ: CZ00174939

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl C, vložka 72

bank. spojení: [REDACTED] č. účtu: [REDACTED]

zastoupená: [REDACTED] ednatelem společnosti

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele: S-MIVA_240616

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 s přiměřeným použitím § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je státní příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem dopravy ČR a existující podle českého právního řádu, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.3 je držitelem veškerých osvědčení a certifikátů nezbytných k plnění této Smlouvy, zejména těch osvědčení a certifikátů, které Objednatel vyžadoval v rámci prokázání kvalifikace Poskytovatele v zadávacím řízení Veřejné zakázky (jak je tento pojem definovaný v odst. 1.3 této Smlouvy) na uzavření této Smlouvy, a

1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.3 Objednatel zahájil dne 14.6.2016 výzvou k podání nabídky v poptávkovém řízení svůj záměr zadat veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Zajištění podpory pro IBM WebSphere Portal“ (dále jen „Zakázka“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení pak byla pro realizaci Zakázky vybrána jako nejvhodnější nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Zakázky a stanovení způsobu a podmínek zajištění podpory pro IBM WebSphere Portal a související aplikace (Alfresco, Přehled staveb a integrátor sociálních sítí), a to v souladu se zásadami činnosti Objednatele (dále jen „Systém“).

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli služby, v rámci kterých bude naplněn účel Smlouvy ve smyslu čl. 2 této Smlouvy s tím, že předmětem plnění je Zajištění podpory pro IBM WebSphere Portal a související aplikace s parametry specifikovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Služby“), a to za cenu a podmínek dále v této Smlouvě stanovených.

- 3.2 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, a to za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené subdodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že poskytování Služeb prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Služby budou poskytovány nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy podle odst. 13.1 této Smlouvy.
- 4.2 Místem poskytování Služeb je GŘ Objednatele na adrese Čerčanská 2023/12, 140 00 Praha 4 – Kačerov, pokud není dále výslovně uvedeno jinak.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy též prostřednictvím vzdáleného připojení, je-li to v souladu s právními předpisy, povahou takového Služby a není-li tím ohrožena kvalita poskytování Služby ve smyslu této Smlouvy, ani oprávněný zájem Objednatele na ochraně bezpečnosti jeho dat. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro vzdálený přístup ke svým systémům v rozsahu přiměřeném pro účely poskytnutí konkrétní Služby Poskytovatele dle této Smlouvy, je-li to z technického a bezpečnostního hlediska možné, přičemž náklady na tuto součinnost nese Poskytovatel.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dnem následujícím po dni nabytí účinnosti smlouvy s tím, že Poskytovatel je povinen realizovat Služby dle této Smlouvy a požadavků a pokynů Objednatele až do skončení účinnosti této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.2.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 pracovní dny od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 5.2.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v Service Level Agreement (dále jen „SLA“), která je součástí Přílohy č. 2;
- 5.3 Za účelem poskytování Služeb se Poskytovatel zavazuje zprovoznit helpdesk, který bude sloužit k přijímání požadavků Objednatele na řešení incidentů za podmínek stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy. Helpdesk dle předešlé věty musí umožňovat příjem požadavků Objednatele formou e-mailových zpráv a současně také telefonický

příjem požadavků. Veškerá komunikace v rámci helpdesk-u bude probíhat v českém jazyce, telefonická komunikace bude probíhat za v místě a čase běžné hovorné. Plnění Poskytovatele dle tohoto odst. 5.3 Smlouvy je zahrnuto v ceně Služeb dle odst. 7.1 Smlouvy.

- 5.4 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy vypracovávat a Objednateli doručovat přehledné a kompletní zprávy o provozu helpdesku a o řešení nahlášených incidentů, ze kterých budou jednoznačně zřejmé kvalitativní a kvantitativní parametry poskytovaných Služeb za Vyhodnocovací období (jak je tento pojem definován dále v odst. 5.5 Smlouvy), zejména pak dodržení stanovené úrovně SLA všech sledovaných parametrů ve smyslu Přílohy č. 2 této Smlouvy (dále jen „Zpráva“). Plnění Poskytovatele dle tohoto odst. 5.4 Smlouvy je zahrnuto v ceně Služeb dle odst. 7.1 Smlouvy.
- 5.5 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 5.6 Zprávy podléhají schvalování Objednatelem. Nebyly-li Služby poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb (kreditace dle Přílohy č. 2 Smlouvy).
- 5.7 Ve vztahu k poskytování Služeb se Poskytovatel dále zavazuje:
 - 5.7.1 udržovat v platnosti veškerá oprávnění a certifikace nezbytná k poskytování Služeb dle této Smlouvy, zejména pak oprávnění a certifikace, kterými Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci k plnění této Smlouvy v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky;
 - 5.7.2 udržovat programové prostředky, jež slouží k poskytování Služeb, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle této Smlouvy;

6. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
 - 6.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;
 - 6.1.2 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 6.1.3 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 6.1.4 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 6.1.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li

o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;

- 6.1.6 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 6.1.7 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí Služeb, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
- 6.1.8 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 6.1.9 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 6.1.10 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Infrastruktury nebo Služeb za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
- 6.1.11 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena za 1 měsíc poskytování paušálních Služeb dle této Smlouvy je dohodou smluvních stran stanovena ve výši 23 200,- Kč. K ceně paušálních Služeb je připočtena cena za ad-hoc řešené incidenty a požadavky Objednatele, registrované prostřednictvím služby helpdesk, za ukončené fakturační/vyhodnocovací období 1 měsíce, v rozsahu schváleného obsahu příslušné Zprávy dle odst. 5.6 Smlouvy, v sazbě 9 000,- Kč za jeden člověkodenní specialisty podpory, bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K takto stanovené celkové ceně bude Poskytovatelem připočítáno DPH v zákonem stanovené výši. Tato cena je maximální a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb za 1 měsíc, zejména pak plnění dle odst. 3.1, odst. 5.3, odst. 5.4 Smlouvy.
- 7.2 Cena Služeb bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 4 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy dle odst. 5.6 Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie Objednatelem schválené Zprávy. Faktura musí náležitě zohledňovat případný nárok Objednatele na slevu z ceny plnění v případě, že Služby nebyly v daném měsíci poskytovány v souladu s SLA dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. V případě, že Služby nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb.
- 7.3 Platební podmínky
 - 7.3.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
 - 7.3.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen

„zákon o DPH“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

- 7.3.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 7.3.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 7.3.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

8. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 8.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:
- 8.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 15.1 této Smlouvy;
- 8.1.2 osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních a technických nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 15.1 této Smlouvy.
- 8.2 Oprávněné osoby dle odst. 8.1.2 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 8.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 8.4 Poskytovatel v Příloze č. 4 této Smlouvy uvede rovněž certifikované členy realizačního týmu.
- 8.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby a certifikované členy realizačního týmu, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

- 9.1.1 mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- 9.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 9.3 Za třetí osoby podle odst. 9.2 se nepovažují:
- 9.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 9.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
- 9.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
- 9.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 9.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 9.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 9.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

- 9.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 9.8 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje Infrastruktura nebo Systém, která do nich mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z nich byla získána.
- 9.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 9.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 9.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 9.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 9.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 9.9.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 9.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle §147a ZVZ.
- 9.10 Za důvěrné informace se ve smyslu shora uvedeného dále nepovažují:
- 9.10.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
 - 9.10.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce,
 - 9.10.3 seznam subdodavatelů Poskytovatele, jímž Poskytovatel za plnění subdodávky uhradil více než 5 % z části plnění dle této Smlouvy v jednom kalendářním roce,
 - 9.10.4 seznam vlastníků akcií subdodavatele, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, má-li subdodavatel formu akciové společnosti.
- 9.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 147a ZVZ:
- 9.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 9.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a
 - 9.11.3 seznam subdodavatelů Poskytovatele.

- 9.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 9.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 9.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 9.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

10. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 10.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 10.2 V řešení incidentů souvisejících s plněním předmětu smlouvy poskytne Objednatel součinnost ze strany správce prostředí pro běh serveru a virtualizace, správce sítě a/nebo správce zálohování.
- 10.3 Pro plnění v oblasti podpory provozu portálu poskytne Objednatel Poskytovateli administrátorský účet k operačnímu systému portálových serverů Objednatele.
- 10.4 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 10.5 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 8 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků .
- 10.6 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 10.7 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.

- 10.8 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 10.9 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 8.1.2 podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 10.10 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly 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.

11. NÁHRADA ŠKODY

- 11.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 11.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody způsobené porušením této Smlouvy. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 11.3 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost dodat plnění nebo jeho část či poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 11.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 11.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 11.6 Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby oprávněné smluvní strany v konkrétním případě. Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 11.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.
- 11.8 Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro odpovědnost za způsobenou škodu při výkonu své podnikatelské činnosti třetím osobám s minimální

výši pojistného plnění 2.000.000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých). Poskytovatel je povinen zajistit, aby taková pojistná smlouva byla účinná po celou dobu účinnosti této Smlouvy. V případě, že by účinnost takové pojistné smlouvy měla skončit ještě před účinností této Smlouvy, je Poskytovatel povinen vyvinout veškeré úsilí, aby tuto pojistnou smlouvu prodloužil nebo uzavřel pojistnou smlouvu novou s pojistným plněním minimálně ve stejné výši.

- 11.9 Poskytovatel je povinen zajistit, aby pojistná smlouva dle odst. 11.8 této Smlouvy pokrývala i činnost všech jeho subdodavatelů nebo aby všichni jeho subdodavatelé měli uzavřenou takovou pojistnou smlouvu.
- 11.10 Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen předložit originál či úředně ověřenou kopii pojistné smlouvy uzavřené Poskytovatelem nebo kterýmkoliv z jeho subdodavatelů a uspokojivé doklady o tom, že tyto pojistné smlouvy jsou a zůstávají v platnosti a účinnosti.

12. SANKCE

- 12.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 12.1.1 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období nebudou Služby poskytovány v souladu s SLA dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, má Objednatel nárok na slevu z ceny (kreditaci), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 12.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:
- 12.2.1 v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy dle odst. 3.3 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 12.2.2 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.5 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 12.2.3 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit helpdesk dle odst. 5.3 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této povinnosti;
- 12.2.4 v případě porušení povinnosti Poskytovatele předložit originál či úředně ověřenou kopii pojistné smlouvy a/nebo doklady dle odst. 11.10 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této povinnosti.
- 12.3 Jakoukoliv pohledávku na úhradu smluvní pokuty dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn jednostranně započíst proti pohledávce Poskytovatele na úhradu ceny Služeb.
- 12.4 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.

- 12.5 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 12.6 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 13.2 Objednatel není na základě této Smlouvy oprávněn požadovat na Poskytovateli poskytnutí jakéhokoliv dalšího plnění nad rámec řádně a včas poskytnutého plnění vyjádřeného v úhrnné finanční hodnotě 2 000 000,- Kč bez DPH za 48 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel na základě této Smlouvy není oprávněn poskytnout plnění a za řádně a včas poskytnutá plnění požadovat na Objednateli úhradu v úhrnné finanční hodnotě přesahující částku 2 000 000,- Kč bez DPH za 48 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.
- 13.4 Tato Smlouva pozbývá účinnosti dosažením objemu řádně a včas poskytnutého plnění v úhrnné finanční hodnotě 2 000 000,- Kč bez DPH za dobu kratší než 48 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 13.5 Tuto smlouvu lze ukončit dohodou obou smluvních stran. Dohoda musí být písemná.
- 13.6 Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět z jakéhokoliv důvodu či bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.7 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
- 13.7.1 že celková výše smluvních pokut a/nebo slevy z ceny plnění, na které vznikne Objednateli dle této Smlouvy nárok, přesáhne částku 100.000,- Kč;
- 13.7.2 že prodlení Poskytovatele s dodržením maximální doby servisní odezvy a/nebo maximální doby pro odstranění incidentu pro kategorii incidentu A a B opakovaně přesáhne trojnásobek doby stanovené Přílohou č. 2 této Smlouvy pro danou kategorii incidentu, přičemž za opakované prodlení je pokládáno takové prodlení, které nastalo alespoň třikrát ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících.
- 13.8 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 13.8.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
- 13.8.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 13.8.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

13.8.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

- 13.9 Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět v případě, že Poskytovatel přestane být držitelem osvědčení a/nebo certifikátů nezbytných k plnění této Smlouvy ve smyslu ustanovení odst. 1.2.3 Smlouvy. Účinnost takové výpovědi nastává okamžikem jejího doručení Poskytovateli.
- 13.10 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 13.11 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.12 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se práv z vadného plnění, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 15.2 Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 15.3 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do 5

(pěti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, účinné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.

- 15.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 15.5 Poskytovatel není oprávněn započítat, zastavit ani postoupit žádné své peněžité nároky vůči Objednateli vzniklé na základě této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.6 Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupí třetí straně tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem z této Smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce smluvních stran.
- 15.7 Žádné ustanovení této Smlouvy nesmí být vykládáno tak, aby omezovalo oprávnění Objednatele uvedená v Zadávací dokumentaci.
- 15.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Technická specifikace
- Příloha č. 2: Service Level Agreement
- Příloha č. 3: Seznam subdodavatelů
- Příloha č. 4: Oprávněné osoby a realizační tým

- 15.9 Tato Smlouva je uzavřena ve 4 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 2 stejnopisy a Poskytovatel 2 stejnopisy.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Za Objednatele

Za Poskytovatele

V Praze dne 19.7.2016

V Praze dne 19.7.2016



Ředitelství silnic a dálnic ČR, státní příspěvková organizace

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Handwritten initials or mark.

Příloha č. 1

Technická specifikace

Vymezení rozsahu servisní podpory v oblasti portálu (tedy prostředí IBM WebSphere Portal) a souvisejících aplikací (Alfresco, Přehled staveb a integrátor sociálních sítí).

1.1 PORTÁL – IBM WEBSHERE PORTAL

Činnosti zajišťující plynulý provoz portálu internetu:

- Měsíční paušální služby:
 - kontrola logů serveru IBM WebSphere Portal
 - kontrola logů aplikačního serveru IBM WebSphere Application Server
 - kontrola logů webového serveru IBM IHS
 - kontrola logů Plugin for WebSphere Application server
- Ad-hoc služby:
 - správa a údržba aplikace portálu
 - oprava chyb aplikací provozovaných v portálu
 - řešení provozních chyb nahlášených na helpdesk dodavatele

Paušální servisní podpora se nevztahuje na úpravy ani nové požadavky. Její součástí je instalace bezpečnostních záplat, nikoliv však aktualizace verzí portálu.

1.2 SYSTÉM ALFRESCO

- Měsíční paušální služby:
 - kontrola logů serveru Alfresco
 - kontrola logů aplikačního serveru Alfresco Tomcat
 - kontrola logů webového serveru Apache HTTP
 - kontrola logů databáze
- Ad-hoc služby:
 - správa a údržba aplikace v rámci portálu
 - správa knihoven webového obsahu (nikoliv redakční činnost)
 - řešení provozních chyb nahlášených na helpdesk dodavatele

1.3 APLIKACE PŘEHLED STAVEB A INTEGRÁTOR SOCIÁLNÍCH SÍTÍ

- Měsíční paušální služby:
 - kontrola logů aplikačního serveru Node.JS
 - kontrola logů webového serveru Apache http proxy
 - kontrola logů databáze dokumentové DB MongoDB
- Ad-hoc služby:
 - správa a údržba aplikace v rámci portálu a v rámci redakce aplikace
 - správa knihoven webového obsahu (nikoliv redakční činnost)
 - řešení provozních chyb nahlášených na helpdesk dodavatele

Spolu s ad-hoc službami budou dále řešeny incidenty, poruchy a požadavky související s provozem a správou výše definovaného portálu a aplikací, a to v souladu s SLA dle Přílohy č. 2.

Příloha č. 2

Service Level Agreement

Pojem	Definice
Služba	Činnost popsaná blíže v jednotlivém KL.
Dostupnost	Stav, kdy Služba nevykazuje přítomnost Incidentu kategorie A. Vypočítá se jako podíl součtu doby trvání všech Incidentů kategorie A za Vyhodnocovací období a doby trvání zaručené provozní doby za Vyhodnocovací období, vyjádřeno v procentech.
Incident	Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby. Incidenty se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C: Incidentem kategorie A se rozumí stav, který zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání Služby nebo její části. Incidentem kategorie B se rozumí Incidentem, který není incidentem kategorie A, ale omezuje provoz Služby nebo její části. Incidentem kategorie C se rozumí incident, který není incidentem kategorie A ani B.
Vyhodnocovací období	Období, během něhož jsou monitorovány parametry SLA.
Zaručená provozní doba	Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Služba musí splňovat Parametry dle této smlouvy. Veškeré časové údaje se vztahují k Zaručené provozní době.
Výpadek	Stav, kdy má Služba alespoň jeden Incident kategorie A nebo B.
Doba servisní odezvy	Časové období Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel oznámí incident na helpdesk, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Incidentu.
Odstranění Incidentu	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel oznámí incident na helpdesk, do okamžiku, kdy je incident odstraněn ze strany Poskytovatele.
Helpdesk	Informační systém Objednatele, který slouží k hlášení incidentů Objednatelem.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – KL SERVISNÍ ODEZVA

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Minimální dostupnost služby	[%/měsíc]	99,0%	Max. doba servisní odezvy 1% z měsíční ceny za poskytování Služeb za každou započatou 1 hodinu přes povolený limit.
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8x5 9:00-17:00	
Max. doba servisní odezvy incidentu A	[hod]	2	

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Max. doba servisní odezvy incidentu B	[hod]	8	
Max. doba servisní odezvy incidentu C	[hod]	Následující pracovní den	

Upřesnění kategorií incidentů

Kategorie A	<p>je stav, kdy Systém Objednatele, tzn. platforma IBM WebSphere Portal, systém Alfresco, nebo aplikace Přehled staveb a integrátor sociálních sítí, v důsledku závady či výpadku:</p> <ul style="list-style-type: none"> • není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, • má závadu, která znemožňuje jeho užívání nejméně 20 % uživatelů nebo využití 20 % kapacity tohoto Systému a současně, • zásadním způsobem omezuje běžný provoz Objednatele v jeho procesech a aktivitách, případně způsobuje finanční nebo jiné kritické škody.
Kategorie B	<p>je stav, kdy Systém Objednatele, tzn. platforma IBM WebSphere Portal, systém Alfresco, nebo aplikace Přehled staveb a integrátor sociálních sítí, v důsledku závady či výpadku je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, přičemž zejména se jedná o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zpomalení odezvy Systému oproti normálnímu stavu, • znemožnění užívání systému méně než 20 % jeho uživatelů, případně ostatní závady systému omezující běžný provoz Objednatele.
Kategorie C	<p>Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání Systému.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B, • případně požadavky na správu, údržbu, nebo provozní podporu.

Způsob kontroly – akceptace služby

- Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému helpdesk.
- Incident je považován za odstraněný/požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/požadavku v helpdesku.
- Pokud Objednatel do čtyřiačtyřiceti hodin nepotvrdí řešení ani nevznese námitku, bude řešení incidentu považováno za akceptované. V případné reklamaci bude postup jako při řešení nového incidentu.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – KL ODSTRANĚNÍ INCIDENTU

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Minimální dostupnost služby	[%/měsíc]	99,0%	Minimální dostupnost služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8x5 9:00-17:00	

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Max. doba pro odstranění incidentu A	[hod]	6	1% z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1% pod minimální procentuální hladinu. Provozní doba zaručená 1% z měsíční ceny za poskytování Služeb za každou započatou 1 hodinu nedostupné služby v rámci provozní dobu zaručené. Doba odstranění incidentu 1,5% z měsíční ceny za poskytování Služeb za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
Max. doba pro odstranění incidentu B	[hod]	Následující pracovní den	
Max. doba pro odstranění incidentu C	[hod]	Potvrzený dohodnutý termín	
Upřesnění kategorií incidentů			
Kategorie A	je stav, kdy Systém Objednatele, tzn. platforma IBM WebSphere Portal, systém Alfresco, nebo aplikace Přehled staveb a integrátor sociálních sítí, v důsledku závady či výpadku: <ul style="list-style-type: none"> • není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, • má závadu, která znemožňuje jeho užívání nejméně 20 % uživatelů nebo využití 20 % kapacity tohoto Systému a současně, • zásadním způsobem omezuje běžný provoz Objednatele v jeho procesech a aktivitách, případně způsobuje finanční nebo jiné kritické škody. 		
Kategorie B	je stav, kdy Systém Objednatele, tzn. platforma IBM WebSphere Portal, systém Alfresco, nebo aplikace Přehled staveb a integrátor sociálních sítí, v důsledku závady či výpadku je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, přičemž zejména se jedná o: <ul style="list-style-type: none"> • zpomalení odezvy Systému oproti normálnímu stavu, • znemožnění užívání systému méně než 20 % jeho uživatelů, případně ostatní závady systému omezující běžný provoz Objednatele. 		
Kategorie C	Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání Systému. <ul style="list-style-type: none"> • ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B, • případně požadavky na správu, údržbu, nebo provozní podporu. 		
Způsob kontroly – akceptace služby			
<ul style="list-style-type: none"> - Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému helpdesk. - Incident je považován za odstraněný/požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/požadavku v helpdesku. - Pokud Objednatel do čtyřadvaceti hodin nepotvrdí řešení ani nevznesse námitku, bude řešení incidentu považováno za akceptované. V případné reklamaci bude postup jako při řešení nového incidentu. 			

Příloha č. 3
Seznam subdodavatelů

Smlouvu plníme bez pomoci subdodavatelů.

Příloha č. 4
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Praha 4, Čerčanská 12, PSČ 140 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Čerčanská 2023/12, Praha 4, 140 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Praha 4, Čerčanská 12, PSČ 140 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Praha 4, Čerčanská 12, PSČ 140 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

člen realizačního týmu – IBM Certificate System Administrator:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

člen realizačního týmu – IBM Certified Application Developer:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

člen realizačního týmu – Oracle Certified Associate, Java Programmer:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

člen realizačního týmu – Oracle Certified Associate, Java Programmer:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ: 149 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]