

Smlouva o poskytování služeb podpory

č.j. Objednatele: HSLI-253-4/KŘ-IZS-50-2023

(dále jen „Smlouva“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi smluvními stranami:

I. Smluvní strany

Objednatel:

Organizace	Česká republika – Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje
Se sídlem	Barvířská 29/10, 460 01 Liberec III
Zapsaná	-
IČ	70888744
DIČ	CZ70888744 – Neplátce DPH
Zastoupená	plk. Ing. Jan Hadrbolec, ředitel HZS Libereckého kraje, vrchní rada
Bankovní spojení	Č.ú. 77540881/0710, Česká národní banka – pobočka Ústí nad Labem

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Praha 4, Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 140 00
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	
Bankovní spojení	č.ú. 2109164825/2700, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

II. Účel Smlouvy

Účelem této Smlouvy je stanovit podmínky, za nichž bude Poskytovatel poskytovat služby podpory specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Podpora“) pro Objednatele a Objednatel za takto provedenou Podporu uhradí Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Cena“).

III. Předmět Podpory

Předmětem této Smlouvy je zajištění Podpory Poskytovatelem pro Objednatele v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy.



IV. Místo a doba plnění

- (1) Místem plnění je pracoviště Objednatele Šumavská 414/11, 460 01 Liberec (dále jen „Místo plnění“).
- (2) Poskytovatel je povinen poskytovat Podporu na místě, a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje, tak také vzdáleným přístupem. Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.
- (3) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

V. Závazky Poskytovatele a Objednatele

- (1) Poskytovatel se zavazuje:

1.1. poskytovat Podporu s péčí řádného hospodáře a s odbornou péčí ve smyslu § 5 občanského zákoníku, a způsobem odpovídajícím podmínkám sjednaným v této Smlouvě;

1.2. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;

1.3. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod, která mohl při vynaložení řádné odborné péče rozumně předvídat a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo minimalizuje;

1.4. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé.

1.5. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření, zúžení či na jiné změny Podpory za účelem jejich lepšího a efektivnějšího využívání v rozsahu této Smlouvy;

1.6. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

- (2) Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost v rozsahu uvedeném v příloze č. 3.

VI. Cena

- (1) Dohodnutá Cena Podpory je specifikována v Příloze č. 2 Smlouvy.
- (2) Cena je stanovena bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskytovatelem k Ceně připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- (3) Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu Podpory dle specifikace v Příloze č. 2 na základě faktury vystavené Poskytovatelem ke dni příslušného zdanitelného plnění.

- (4) Jestliže bez zavinění Poskytovatele dojde v průběhu poskytování Podpory k nutnosti poskytnout Podporu odchylně od specifikace stanovené v Příloze č. 1 a tím i ke zvýšení nákladů a zvýšení Ceny, mohou být Poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem Objednatele.
- (5) Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. lednu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši cen uvedených v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat.

VII. Platební podmínky

(1) Náležitosti daňového dokladu - faktury (dále jen „Faktura“):

- a) Cena Podpory za jeden měsíc je splatná na základě faktur Poskytovatele, vystavených v listinné podobě a doručených objednateli.
- b) Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.

(2) Podmínky fakturace:

- a) Právo na vyúčtování a úhradu Ceny základní podpory dle Přílohy č. 2 Smlouvy vzniká vždy poslední den měsíce, ve kterém bylo plnění poskytnuto. Tento den je též dnem zdanitelného plnění.

(3) Splatnost peněžitého plnění:

- a) Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného ve faktuře je 30 (slovy: třicet) kalendářních dní od dne doručení faktury Objednateli. Faktura předložená v měsíci prosinci musí být prokazatelně doručena Objednateli nejpozději 15. prosince. Při doručení po tomto termínu se sjednává lhůta splatnosti faktury 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů.
- b) Peněžité plnění se považuje za splněné dnem připsání peněžité částky na účet Poskytovatele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.

(4) Odmítnutí faktury:

- a) Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v tomto článku, je Objednatel oprávněn vrátit do 5 pracovních dní od jejího doručení Poskytovateli fakturu, která nesplňuje předepsané náležitosti, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

VIII. Vlastnické právo a uživatelská práva k výsledkům podpory

- (1) Bude-li součástí výstupu Podpory nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Poskytovatelem právo užít takovéto autorské dílo (dále jen „**Licence**“) v rozsahu uvedeném v licenční smlouvě výrobce software.
- (2) Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Podpory.
- (3) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy nebo že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence k autorským dílům podle této Smlouvy.

IX. Oprávněné osoby

- (1) Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- (2) Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva a Příloha č. 4.
- (3) Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby na základě písemného oznámení druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

X. Ochrana informací

- (1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- (2) Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany. Za třetí osoby se nepovažují:
 - a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - b) orgány smluvních stran a jejich členové,
 - c) ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným 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 smluvními stranám v této Smlouvě.

- (3) 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, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují dokumentovaným způsobem 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.
- (4) 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.
- (5) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- (6) 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.
- (7) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- (8) Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

- 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,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci
- (9) Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn v souladu s § 219 zák. č. 134/2016 Sb. v platném znění uveřejnit údaje požadované tímto zákonem.
- (10) Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy a to 5 let po jejím ukončení.

XI. Náhrada škody

- (1) Každá ze stran nese odpovědnost za 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.
- (2) Žádná ze stran neodpovídá za 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 poskytovat plnění s odbornou péčí mohl 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.
- (3) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“).
- (4) Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- (5) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.
- (6) Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy.

XII. Smluvní sankce

- (1) V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Objednatel povinen k uhrazení zákonného úroku z prodlení ve výši stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- (2) V případě prodlení ze strany Poskytovatele se zajištěním Podpory, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli za každý případ smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny vč. DPH za každý, i započatý, den prodlení.

XIII. Platnost a účinnost smlouvy

- (1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- (2) Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- (3) Smlouvu lze předčasně ukončit:
 - a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
 - b) písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem jeho doručení druhé Smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
 1. prodlení se zajištěním Podpory po dobu delší než třicet (30) dní,
 2. nezaplacení Ceny nebo její části po dobu delší než (60) dní,
 3. nesplnění povinností Objednatele k poskytnutí součinnosti dle Přílohy č. 3 Smlouvy,
 4. porušením práv duševního vlastnictví Poskytovatele nebo Třetích stran Objednatelem.
 - c) písemnou výpovědí Smlouvy s tříměsíční výpovědní dobou s tím, že výpovědní doba skončí uplynutím třetího měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.
- (4) Pokud Smluvní strana bude v úpadku nebo proti ní bude zahájeno insolvenční řízení, bude v likvidaci, pod nucenou správou, či pokud bude mít druhá Smluvní strana důvodné informace, že Smluvní strana nebude schopná dostát svým finančním

závazkům nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě.

- (5) Smluvní strany jsou povinny do 30 dní od ukončení Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany shodně prohlašují, že pokud Poskytovatel plnil jen zčásti, může Objednatel odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- (6) Ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy

XIV. Řešení sporů

- (1) Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- (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 se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

XV. Závěrečná ustanovení

- (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, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- (2) Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu s platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- (3) Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
Příloha č. 1 Specifikace Podpory dle katalogových listů služeb
Katalogový list 1 – Řešení incidentů služeb
Katalogový list 2 – Help Desk
Příloha č. 2 Cena

- Příloha č. 3 Součinnost Objednatele
- Příloha č. 4 Kontaktní osoby
- Příloha č. 5 Vzor předávacího protokolu
- Příloha č. 6 Plná moc zástupce Poskytovatele

(4) Tato Smlouva je uzavřena elektronicky. Smluvní strany obdrží elektronický originál uzavřené smlouvy.

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

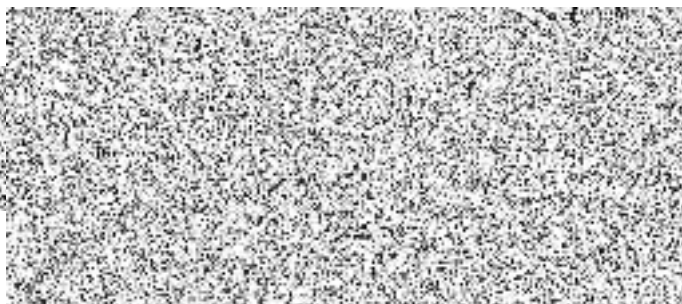
Objednatel

Poskytovatel

V Liberci




plk. Ing. Jan Hadrbolec, ředitel HZS
Libereckého kraje, vrchní rada



Příloha č. 1 Specifikace Podpory

I. Specifikace prvků infrastruktury, na které je Podpora poskytována

PN	SN	Umístění
Diskové pole Dell SCv3020		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
Diskové pole Dell SCv3020		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
Diskové pole Dell SCv3020		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
FC switch Dell Connectrix DS 6505B		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
FC switch Dell Connectrix DS 6505B		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
L3 switch Cisco 9300		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
L3 switch Cisco 9300		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
FW CheckPoint		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec
		Šumavská 414/11, 460 01 Liberec

II. Katalogové listy služeb

Katalogový list 1 – Řešení incidentů služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	
Název Služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: <ul style="list-style-type: none">• identifikaci nestandardního chování sítě a lokalizaci,• analýza incidentu,• návrh opatření pro vyřešení / eliminaci incidentu,• příprava opravných opatření vedoucí k odstranění zjištěných chyb,• příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb,• konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb,• doručení náhradního zařízení.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7 (00:00 - 24::00) nebo 9x5 (08:00 – 17:00) v pracovní dny, dle kategorie incidentu
Obnovení Služby	Dle kategorie incidentu*)
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky
Způsob dokladování	Denní podrobné záznamy o poskytnutí Služeb, Záznam v HelpDesku Poskytovatele

Service Desk poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti servisního požadavku: „HAVÁRIE“, „PORUCHA“, „CHYBA“, „NEDOSTATEK“, „KONZULTACE“, „ŽÁDANKA“.

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE (H)	Systém/Dílo je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
PORUCHA (P)	Funkce a služby systému/díla jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání systému/díla uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí systému).
CHYBA (C)	Funkce a služby systému/díla nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání systému/díla uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace systému, oslabení redundance, ...).
NEDOSTATEK	Funkce a služby systému/díla nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání systému/díla uživateli. (Například se jedná o: komplexní nebo částečný výpadek rozšířených a/nebo nadstandardních tele-fonních funkcí, nefunkčnost koncových uživatelských zařízení, omezení počtu uživatelských připojení, ...).
KONZULTACE	Funkce a služby systému nejsou ovlivněny. Tiket znamená požadavek na konzultaci k dodaným systémům a technologiím.
ŽÁDANKA	Funkce systému/díla nejsou omezeny, služby systému/díla mohou být částečně omezeny. Tento stav má zanedbatelný dopad na využívání systému uživateli. (Například se jedná o: změny grafických uživatelských rozhraní, lokalizace jazykové podpory, požadavky na do-vývoj a do-programování funkcí a služeb, požadavky na změny výrobcem, ...).

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Přijetí požadavku	Řešení zahájeno (response time)	Vyřešeno (fix time)
HAVÁRIE	24x7	do 10 min	2 hod	8 hod
PORUCHA	24x7	do 10 min	4 hod	NBD
CHYBA	9x5	do 10 min	4 hod	NBD
NEDOSTATEK	9x5	do 10 min	NBD	2 BD
KONZULTACE	9x5	do 10 min	NBD	3 BD
ŽÁDANKA	9x5	do 10 min	NBD	3 BD

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Katalogový list 2 - HelpDesk

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	
Název Služby	HelpDesk
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz jednotného kontaktního místa
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz aplikace ServiceDesk, • obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), • hot-line, • směrování požadavků a jejich administrace, • dohled na plnění parametrů SLA, • reporting k poskytovaným službám v domluveném rozsahu
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7 v rozsahu 0.00 – 24.00 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb

Příloha č. 2

Cena zajištění Podpory dle Přílohy č. 1 Smlouvy je uvedena v následující tabulce v členění:

Měsíční paušální cena za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena na základě následující tabulky:

Služba / katalogový list	Cena v Kč / měsíc
Katalogový list 1 – Řešení incidentů služeb	5 000 Kč bez DPH
Katalogový list 2 – Help Desk	

Nahlášení incidentu a jeho prvotní analýza je zahrnuta v paušální ceně.

Za každou započatou hodinu práce bude fakturováno:

Den a časový úsek	Hodinová sazba
Pracovní dny v pracovní době (8:00 – 17:00)	2 062 Kč bez DPH
Pracovní dny mimo pracovní dobu (17:00 – 8:00)	2 500 Kč bez DPH
Víkend a dny státních svátků (0:00 – 24:00)	2 750 Kč bez DPH

Lhůta na dokončení prací (tzv. fix time) se nevztahuje na softwarové chyby, které byly eskalované na výrobce. Na skutečnost, že se jedná o softwarovou chybu je poskytovatel povinen upozornit Objednatele prostřednictvím helpdesku bez zbytečného odkladu. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany (výrobce) a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, bude tato doba odečtena z případného prodloužení (nezapočítává se do lhůty na dokončení prací).

Po celou dobu trvání smlouvy, musí mít zákazník zajištěnou platnou podporu výrobce HW zařízení, na které se servisní služba vztahuje.

V případě, že se jedná HW závadu, kde je nutná výměna zařízení, se fix time pro vyřešení prodlužuje o nezbytně nutný čas, resp. o dobu doručení nového HW od výrobce (odvíjí se od úrovně HW servisu zakoupeného Objednatelem od výrobce).

Příloha č. 3
Součinnost Objednatele

Níže uvedená tabulka obsahuje požadavky Poskytovatele na nezbytnou součinnost Objednatele k poskytování Podpory.

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
1.	Jmenovat oprávněné pracovníky objednatele, kteří budou oprávněni požadovat provedení servisu a povinni plnění Poskytovatele validovat a převzít.	Ke dni podpisu smlouvy	Dle věcně prokázané potřeby.
2.	V požadavcích poskytovat Poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (např. přesný popis problému).	Při podání požadavku	U všech požadavků.
3.	Poskytovat Poskytovateli potřebný (vzdálený případně i fyzický) přístup vybraných pracovníků Poskytovatele do prostor objednatele k místu užívání systému, který Poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků.	Do 3 dnů od podpisu smlouvy.	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
4.	Na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
5.	Na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli přístup k licenčním programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na servis nebo odbornou podporu.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
6.	Při provádění servisního zásahu na místě odpovědní pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení servisní činnosti.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
7.	Zajistit nezbytnou výpočetní kapacitu a vzájemně odsouhlasené nástroje potřebné pro podporu metodik a postupů souvisejících s realizací smlouvy.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu potřebném např. pro komunikaci, zajištění přístupu k Helpdesku apod.

č.	Požadavek	Čas	Rozsah
8.	Zajistit dostatečný servis HW infrastruktury a virtualizační platformy sloužící pro provoz virtualizovaného FW	Po celou dobu trvání smlouvy	Ve shodném nebo vyšším SLA dle této smlouvy
9.	Monitorovat dostupnost systému vlastními prostředky a předávat informace v dohodnutém rozsahu za účelem vyhodnocení SLA	K prvnímu pracovnímu dni následujícího měsíce, ve kterém byla služba poskytována	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy

**Příloha č. 4
Kontaktní osoby**

Osoby Objednatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Změny smluv				
Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění				
Osoby oprávněné požadovat Support - vyškolení administrátoři				

Osoby Poskytovatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Změny smluv				
Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění				
Osoby oprávněné provádět Support				

Příloha č. 5
Vzor předávacího protokolu



Předávací protokol

Předávací protokol

PROJEKT | SPP,P.RV.E.K – Označení projektu podle SAP
SMLOUVA | č. smlouvy / objednávka ze dne ...

ZHOTOVITEL	OBJEDNATEL
ICZ a.s. Na hřebenech II 1718/10 140 00 Praha 4 - Nusle	Název společnosti Adresa PSČ Město

Místo předání Adresa, PSČ Město
Datum předání D. M. RRRR
Předmět předání Co se předává

Nadpis oddílu (styl „Nadpis 2“)

Bližší popis předmětu předání, je-li třeba (styl „Normální“/„Normal“):

1. Číslovaný seznam (styl „Číslovaný seznam“).
 - a. Druhá úroveň číslovaného seznamu (styl „Číslovaný seznam“).
2. Číslovaný seznam.

Pokračování běžného textu (styl „Normální“/„Normal“).

Poslední odstavec běžného textu (styl „Normální – poslední blok“).

Podrobný rozpis položek

ID	POPIS	POČET
	Celkem	

PŘEDAL	PŘEVZAL
Jméno Jméno Příjmení Podpis	Jméno Jméno Příjmení Podpis

PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČO: 251 45 444, se sídlem Praha 4 - Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840 (dále „Zmocnitel“).

tímto zmocňuje

(dále jen „Zmocněnec“).

aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v obchodních vztazích (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct milionů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstúpné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn uzavírat jakákoli narovnání a zavazovat Zmocnitele jakýmkoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou s účinností od 1.1.2019.

V Praze dne 22. prosince 2018

Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod poradovým číslem **130988735-104437-200810055001**, skládající se z **1** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.

