



Smlouva o servisní podpoře



uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozd. předpisů,
v platném znění (dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany:

Název: Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
Sídlo: Šrobárova 1150/50, 100 34 Praha 10
V zastoupení: MUDr. Jan Votava, MBA., ředitel nemocnice
IČO: 00064173
DIČ: CZ064173
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 16334101/0710
Kontaktní osoba: Ing. Petr Krátký, vedoucí odboru ICT
Telefon: 
e-mail: 

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Název: exe, a.s.
se sídlem Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava- městská část Ružinov, SR,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku Okresního
soudu Bratislava I. Oddíl: Sa, vložka č.: 6180/B, IČO: 17 321 450
jednající v České republice prostřednictvím
exe, a.s. odštěpný závod
Sídlo: Budějovická 778/3a, Michle, 140 00 Praha 4 V zastoupení:
IČO: Ing. Marcela Derrick, vedoucí odštěpného závodu
DIČ: CZ 050 99 994
Zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze
oddíl A vložka 77423
Bankovní spojení: Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Číslo bankovního účtu:
CZK - 423 736 5399 / 0800 - IBAN: CZ59 0800 0000 0042 3736 5399,
EUR - 1962719213 / 0800 - IBAN: CZ95 0800 0000 0019 6271 9213
Kontaktní osoba: Pavel Bednář
Telefon: 
e-mail: 

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jsou dále označováni společně jako „**smluvní strany**“ nebo každý z nich
jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

Tato smlouva se uzavírá na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Podpora
O365 a produktů Microsoft“. Interní číslo veřejné zakázky: 2023_067_00_00

1. Definice pojmů

Pro účely této Smlouvy jsou při poskytování služeb podpory následující pojmy definovány takto:

- 1.1. **Služby podpory** představují řešení Požadavků a ostatní s nimi související činnosti a plnění Objednateli podle této Smlouvy poskytované Poskytovatelem, příp. jeho Servisními pracovníky.
- 1.2. **Servisní zásah** je činnost vykonaná Servisním pracovníkem v softwaru (SW) Informačního systému nebo v příslušném hardwaru (HW) Informačního systému, která vede k vyřešení Požadavku.
- 1.3. **Informační systém (IS)** je funkční celek tvořený hardwarovými a softwarovými komponentami. Jsou to technická zařízení (servery, aktivní a pasivní síťové komponenty, kabeláž) sloužící k zajištění komunikačních služeb a datového přenosu v rámci sítě.
- 1.4. **Hardware (HW)** je fyzické technické zabezpečení Informačního systému.
- 1.5. **Software (SW)** je programové vybavení Informačního systému.
- 1.6. **Konzultant** je odpovědný technický pracovník Poskytovatele, příp. osoba s příslušnými znalostmi, školeními a praxí v oblasti poskytování Služeb podpory.
- 1.7. **Service desk** je aplikace sloužící jako podpora poskytování plnění podle této Smlouvy Poskytovatelem a ke sledování jejich životního cyklu. Jejím prostřednictvím se tedy zaznamenávají Požadavky Objednatele a na jejich základě rovněž příslušná plnění dohodnutá podle této Smlouvy a poskytovaná Poskytovatelem.
- 1.8. **Požadavek** je zaznamenaný požadavek od Objednatele v aplikaci servicedesku (např. Incident, Service Request, Problem, Change). Tento záznam obsahuje informace potřebné k vyhodnocení Požadavků Objednatele a k poskytnutí příslušného plnění Poskytovatelem podle této Smlouvy.
- 1.9. **Konzultační hodina** je běžná i započatá hodina (60 minut) práce jednoho Servisního pracovníka Poskytovatele v pracovních dnech během pracovní doby Poskytovatele.
- 1.10. **Pracovní doba Poskytovatele** je během pracovních dnů od 8:00 do 16:00 hod.
- 1.11. **Patch** je soubor vytvořený výrobcem (např. Microsoft) a pravidelně distribuovaný Poskytovatelem, který obsahuje úpravy a opravy chyb přítomných v standardní verzi.
- 1.12. **Priorita** definuje závažnost Požadavku. Prioritu přiděluje Objednatel s tím, že Poskytovatel může z objektivních důvodů Objednatelem zvolenou Prioritu odmítnout, pokud není možné Požadavek upřednostňovaný Objednatelem řešit izolovaně bez toho, aby se vyřešil další Požadavek (Incident).
- 1.13. **Service Request** je označení Požadavku na vykonání konkrétní činnosti – drobné předem schválené změny předdefinované v katalogu služeb podle Přílohy č. 3 této Smlouvy, např. vytvoření uživatelského účtu, přidání do skupiny, instalace počítače, resetování hesla apod. Specifickým druhem této služby jsou telefonické a e-mailové konzultace, které jsou zpoplatněny individuálně podle vynaloženého času a použitého materiálu.
- 1.14. **Incident** je označení Požadavku a znamená chybu nebo událost, která způsobuje nefunkčnost IS nebo jeho části, případně takové chování tohoto systému, které znemožňuje či omezuje jeho používání.
- 1.15. **Problem** je označení Požadavku, u kterého není známá podstatná příčina jednoho závažného nebo více opakujících se Incidentů.
- 1.16. **Change** je označení Požadavku, resp. požadavku na změnu funkčnosti IS, tzn. rozšíření, úpravu nebo odstranění schválené, plánované nebo podporované části IS a související dokumentace.

- 1.17. **DM (Delivery Manager – koordinátor zákaznické podpory)** – pracovník Poskytovatele přímo zodpovědný za plnění této Smlouvy.
- 1.18. **TL (Team Leader – vedoucí týmu)** – přímý nadřízený řešitele (Servisního pracovníka) Požadavku.
- 1.19. **TTO (Time To Own – čas odezvy)** je čas měřený od vytvoření Požadavku v servicedesk do doby přidělení Požadavku Servisnímu pracovníkovi a započetí řešení Požadavku.
- 1.20. **TTF (Time To Fix – čas k vyřešení)** je čas měřený od zaznamenání Požadavku v servicedesk do jeho vyřešení.
- 1.21. **Pending (čeká na vyřízení)** je stav Požadavku, u kterého není možné pokračovat v řešení, protože pracovníci Poskytovatele čekají na součinnost Objednatele (například zpřístupnění prostor, přijetí nabídnutého řešení apod.) nebo součinnost výrobce Hardwaru či Softwaru. Doba, během níž je Požadavek ve stavu Pending, se nezapočítává do TTF.
- 1.22. **Vyřešení incidentu (Servisní řešení)** je činnost vykonaná Servisním pracovníkem v SW IS nebo v příslušném HW IS, jejímž výsledkem je výlučně odstranění Incidentu v IS a nemění se s ní dosavadní rozsah funkčnosti IS.
- 1.23. **Servisní výjezd** je Servisní zásah v prostorách Objednatele. Servisní výjezd je nutný tehdy, když není možné technickou podporu provést online vzdáleným přístupem, ale je nutné, aby se Servisní pracovník na místo určené Objednatelem dostavil osobně.
- 1.24. **Oprávněný zadavatel** je Objednatelem stanovenou osobou (příp. skupinou osob), která je Poskytovateli oprávněná jménem Objednatele zadávat Požadavky na plnění podle této Smlouvy. Oprávněný zadavatel má vytvořený uživatelský účet v aplikaci servicedesku. Seznam Oprávněných zadavatelů je součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 1.25. **Role zadavatelů** – V Příloze č. 1 této Smlouvy mohou být definovány role Oprávněných zadavatelů, které zadavatele opravňují k zadávání jednotlivých skupin Požadavků Poskytovateli (například role Oprávněný zadavatel Incidentů, Oprávněný zadavatel Service Requestů nebo oprávněný schvalovatel Change Requestů). Jestliže v Příloze č. 1 nejsou definovány žádné role, má každý Oprávněný zadavatel oprávnění zadávat všechny typy Požadavků.
- 1.26. **Priorita** – Požadavky se dělí do tří kategorií podle jejich naléhavosti a vlivu:
- 1.26.1. **Priorita 1** – Situace je velmi naléhavá a provozní problémy znemožňují používání IS; tzn. není zabezpečena elektronická komunikace a tok dat IS Objednatele a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému za použití běžných postupů v kompetenci správce Informačního systému Objednatele. Takové provozní problémy jsou řešeny oběma smluvními stranami a v řešení se pokračuje, dokud není dosaženo funkčnosti takové úrovně, která byla před začátkem Incidentu. Nahlášení takového Incidentu musí být vždy potvrzeno i telefonicky na Dispečink Poskytovatele.
- 1.26.2. **Priorita 2** – Tyto Incidenty omezují používání IS pro skupinu uživatelů a způsobují významné problémy při používání, lze je však obejít dočasným náhradním postupem. Takové Incidenty jsou řešeny oběma smluvními stranami a v řešení se pokračuje, dokud není dosaženo funkčnosti takové úrovně, která byla před začátkem Incidentu. Nahlášení takového Incidentu musí být vždy potvrzeno i telefonicky na Dispečink Poskytovatele.
- 1.26.3. **Priorita 3** – Incidenty, které mají dopad na malý počet uživatelů a/nebo které komplikují postupy při práci v rámci IS, tzn. projevují se v nesouladu ovládání či výstupů s jednáním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích. Takové Incidenty jsou řešeny oběma smluvními stranami. Tato priorita se používá i pro urgentní Požadavky typu Service Request nebo Change. Požadavky tohoto typu se provádí záznamem do servicedesku.

1.27. Incident management

- 1.27.1. Incident management je proces, který slouží k vyřešení Požadavků typu Incident v co nejkratším čase podle přidělené Priority.
- 1.27.2. Pokud není možné odstranit chybu, která je příčinou Incidentu, je možné za vyřešení Incidentu považovat i poskytnutí náhradního řešení nebo návodu na obejití příslušné chyby. V takovém případě se po vyřešení Incidentu otevírá požadavek typu Problem, který řeší příčinu vzniku samotné chyby.

1.28. Problem management

- 1.28.1. Problem management je proces, který slouží k vyřešení Požadavků typu Problem podle přidělené Priority.
- 1.28.2. Jestliže vyřešení Incidentu není finální (např. je poskytnuto náhradní řešení nebo návod na obejití), je vždy vytvořen Požadavek typu Problem. Jestliže se jednalo o závažný Incident, který ohrožuje podnikání Objednatele jako celku, nebo v případě, že se daný Incident opakoval vícekrát, může Požadavky typu Problem vytvářet i Objednatel.
- 1.28.3. Požadavku typu Problem je po vzájemné dohodě přidělena jedna z pěti Priorit, zpravidla stejná jako u Incidentu, ze kterého Požadavek typu Problem vznikl.

1.29. Change management

- 1.29.1. Change management je proces, který slouží ke zpracování, schválení a vyřešení Požadavků typu Change podle přidělené Priority.
- 1.29.2. Vyřešením Požadavku typu Change se rozumí vypracování detailního postupu, časového harmonogramu a cenové kalkulace na implementaci požadované změny a poskytnutí takových údajů Objednateli ke schválení.
- 1.29.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo posoudit navrhovanou změnu (Change) a v odůvodněných případech ji odmítnout. (Odůvodněným případem se rozumí například to, že realizace změny (Change) by měla negativní vliv na dosavadní funkčnost, případně stabilitu Informačního systému nebo jeho části.) Odůvodněné odmítnutí Objednatelem požadované změny (Change) je považováno za vyřešení Požadavku typu Change, a není proto považováno za porušení ustanovení této Smlouvy.
- 1.29.4. Po schválení rozsahu, harmonogramu a ceny ze strany Objednatele implementuje Poskytovatel změnu (Change) podle schválených pravidel.
- 1.29.5. Uvedený postup řešení Požadavků typu Change se stejným způsobem použije i na řešení Požadavků typu Service Request.

1.30. Eskalace

- 1.30.1. V případě nespokojenosti s poskytnutím plnění podle této Smlouvy má Objednatel právo využít eskalační proces, čímž není dotčen nárok Poskytovatele na cenu za poskytnutí plnění podle této Smlouvy.
- 1.30.2. K nahlášení eskalace může být kontaktována jakákoli osoba zodpovědná za řešení podle bodu 1.31.4. této Smlouvy.
- 1.30.3. Bez ohledu na způsob nahlášení je Poskytovatel povinen každou eskalaci evidovat v aplikaci servicedesku s definováním Priority eskalace.
- 1.30.4. Priorita eskalace je definována podle následující tabulky:

Priorita 1	Jednáním Poskytovatele byl zapříčiněn výpadek funkčnosti IS nebo jeho části, byla ohrožena činnost Objednatele nebo došlo k úniku jeho údajů, případně došlo k opakovanému selhání podle Priority 2.
Priorita 2	Jednání Poskytovatele vedlo ke zhoršení dopadu situace u Objednatele, případně došlo k opakovanému selhání podle Priority 3.
Priorita 3	Jednání Poskytovatele způsobilo částečnou nebo úplnou nefunkčnost komponenty/části IS, případně nastalo opakované selhání podle Priority 4.

Tabulka odpovědnosti pracovníků Poskytovatele za řešení eskalace pro jednotlivé Priority eskalace:

Priorita	Řešitel eskalace	Osoba odpovědná za řešení	Osoba informovaná o řešení
Priorita 1	TL	Ředitel divize IT služeb	Výkonný ředitel, DM
Priorita 2	TL	DM	Ředitel divize IT služeb
Priorita 3	TL	DM	Ředitel divize IT služeb

2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby podpory SCCM, prostředí Microsoft a dalších Microsoft technologií a konzultační služby podle Přílohy č. 3 této Smlouvy v Reakčních dobách podle Přílohy č. 2 této Smlouvy, přičemž Reakční doba na započetí řešení a vyřešení Požadavků zahrnuje TTO spolu s TTF.
- 2.2. Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Poskytovatele poskytnout Služby Analýzy stávajícího prostředí IT Objednatele podle Přílohy č. 4 této smlouvy Poskytovateli a za cenu dohodnutou v čl. 5, uvedenou v Příloze č. 4. Analýza bude vyhotovena a dokončena do tří měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.

3. Místo plnění

- 3.1. Místem plnění Služeb podle čl. 2. této Smlouvy je místo sídla Objednatele a sídlo Poskytovatele. Poskyvatel bude poskytovat Služby podpory přednostně elektronicky prostřednictvím servicedesku a vzdáleného přístupu do Informačních systémů Objednatele a v nevyhnutelném případě Servisním výjezdem Servisního technika do sídla Objednatele.

4. Povinnosti smluvních stran

- 4.1. Objednatel se zavazuje za účelem řádného poskytnutí Konzultačních služeb podpory Poskytovatelem uvedených v čl. 2. této Smlouvy Poskytovateli na požádání umožnit přístup k serverům s privilegovanými přístupovými právy správce aplikace, správce databází a systémového administrátora serverů pro účely dohodnutých Servisních zásahů.
- 4.2. Objednatel se zavazuje za účelem řádného poskytování Služeb podpory Poskytovatelem uvedených v čl. 2. této Smlouvy na požádání Poskytovatele a podle jeho požadavků zajistit k systémům vzdálený přístup.

- 4.3. Objednatel se zavazuje za účelem řádného poskytování Služeb podpory Poskytovatelem uvedených v čl. 2. této Smlouvy na požádání Poskytovatele a podle jeho požadavků poskytnout Poskytovateli podklady potřebné k řešení Požadavků.
- 4.4. V případě, že Objednatel nesplní své povinnosti uvedené v bodech 4.1., 4.2. a 4.3. tohoto článku Smlouvy, nedochází u Poskytovatele k prodloužení s plněním povinností podle této Smlouvy v čase k vyřešení (TTF) a čas k vyřešení se prodlouží o čas, během kterého byl Objednatel v prodloužení s plněním svých povinností.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění podle této Smlouvy odborně způsobilým personálem. Poskytovatel se přitom zavazuje poskytovat plnění na základě systémových standardů, které zabezpečují kompaktnost dat a integritu systému tak, aby bylo dosaženo kvality IS podle normy ISO 9001.
- 4.6. Po dobu platnosti této Smlouvy se Objednatel zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění Smlouvy v rozsahu uvedeném v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 4.7. Smluvní strany se dohodly, že Objednavatel a Poskytovatel společně sepiší akceptační protokol, v němž Objednatel stvrdí přijetí plnění od Poskytovatele, tj. že mu byly poskytnuty Konzultační služby podpory, řádně a včas. Nebudou-li Konzultační služby podpory poskytnuty řádně nebo včas, uvede to Objednatel do akceptačního protokolu.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Za činnosti Poskytovatele, tj. konzultační služby podpory, zaplatí Objednatel Poskytovateli cenu stanovenou ve formě paušálního měsíčního poplatku ve výši uvedené v Příloze č. 3 (dále jen „Paušální měsíční poplatek“). Paušální měsíční poplatek je Poskytovatel oprávněn fakturovat měsíčně nejpozději 15. den aktuálního měsíce. Za činnosti Poskytovatele uvedené v Příloze č. 4 zaplatí Objednatel Poskytovateli cenu stanovenou v Příloze č. 4.
- 5.2. Ceny uvedené v předcházejících bodech jsou uvedeny bez DPH.
- 5.3. Sazba DPH je stanovena podle právních předpisů České republiky platných vždy k datu plnění uvedeného na faktuře.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za činnosti uvedené v bodě 5.1. pouze po jejich bezvýhradném přijetí ze strany Objednatele. Jestliže k takovému přijetí nedojde ve lhůtě nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž byly Poskytovatelem jednotlivé Služby podpory poskytnuty, Poskytovatel disponuje dokladem o poskytnutí Služeb podpory, a současně v této lhůtě Objednatel Poskytovateli nesdělil vady na poskytnutých Službách podpory, budou tyto Služby podpory považovány za řádně přijaté ze strany Objednatele bez výslovné akceptace a Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu. Vytkneli Objednatel Poskytovateli vady na poskytnutých Službách podpory, Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu až po jejich odstranění a akceptaci Objednavatelem.
- 5.5. V rámci procesu přijetí a fakturace poskytnutých činností bude Objednateli vykázán počet skutečně vyčerpaných hodin v daném měsíci a počet nevyčerpaných a převáděných hodin.
- 5.6. Splatnost faktur je 60 (šedesát) dní od data doručení faktury Objednateli.
- 5.7. Objednatel je oprávněn do 15-ti dnů od doručení vrátit Poskytovateli fakturu, která neobsahuje některou z náležitostí stanovených touto Smlouvou nebo příslušným právním předpisem. Ve vráceném dokladu musí vyznačit důvod vrácení. V takovém případě nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené bezvadné faktury.

6. Trvání a ukončení Smlouvy

- 6.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí s uveřejněním Smlouvy v registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí bezprostředně po jejím uzavření Objednatel.
- 6.2. Smlouva se uzavírá se na dobu tří let od jejího podpisu nebo na dobu do vyčerpání rámce finančních prostředků, stanoveného Objednatelem v rámci výběrového řízení.
- 6.3. Smlouvu je možné ukončit písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně s výpovědní lhůtou tři (3) měsíce. Výpovědní lhůta začíná plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.4. Každá ze smluvních stran může odstoupit od Smlouvy, pokud druhá smluvní strana poruší svou povinnost podle této Smlouvy a dodatečně ji nesplní ani ve lhůtě třicet (30) dní po doručení písemné výzvy druhé smluvní strany k dodatečnému splnění porušené povinnosti.
- 6.5. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje zejména porušení povinností podle čl. 8. Smlouvy. V takovém případě může smluvní strana odstoupit od Smlouvy, aniž by vyzvala porušující smluvní stranu k dodatečnému splnění povinnosti.
- 6.6. Odstoupení od Smlouvy musí mít písemnou formu a je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 6.7. Tuto Smlouvu je možné ukončit i dohodou smluvních stran.

7. Odpovědnost za škodu a sankce

- 7.1. Jestliže se Poskytovatel dostane s plněním předmětu veřejné zakázky dle čl. 2 této smlouvy, tj. nedodrží sjednané reakční doby, nedokončí či neodevzdá vstupní analýzu ve lhůtě sjednanou touto smlouvou, do prodlení, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 7.2. Objednatel je oprávněn vystavit Poskytovateli fakturu na smluvní pokutu uvedenou v bodě 7.1. tohoto článku Smlouvy. Její splatnost je třicet (30) dní ode dne doručení Poskytovateli.

8. Povinnost mlčenlivosti

- 8.1. Není-li písemně dohodnuto jinak, považují se uzavřená Smlouva a veškeré informace a materiály, které na jejím základě budou dodány, pro smluvní strany za důvěrné informace, a to bez časového omezení. Informace nesmí být použity jinak než pro účely uvedené v předmětu Smlouvy nebo k posouzení skutečností týkajících se plnění Smlouvy.
- 8.2. Obě smluvní strany se zavazují udržovat v důvěrnosti veškeré verbální a písemné informace o druhé smluvní straně, případně o klientech druhé smluvní strany, o jejich způsobu práce, organizační struktuře, o know-how apod., zjištěné při plnění předmětu této Smlouvy a nebudou je zveřejňovat třetím osobám, s výjimkou subdodavatelů, vždy však pouze v rozsahu nezbytném k dohodnutému plnění, a jsou povinny zavázat mlčenlivostí všechny své zaměstnance, zástupce a smluvní partnery, kteří budou jejich jménem plnit povinnosti podle této Smlouvy.
- 8.3. Žádná ze smluvních stran nesmí ve svůj prospěch ani v prospěch třetích stran využít jakékoli informace a skutečnosti v jakékoli podobě (které zjistila nebo s přihlédnutím k okolnostem mohla při plnění předmětu této Smlouvy zjistit) po dobu trvání smluvního vztahu ani po jeho ukončení, případně odstoupení od Smlouvy.

- 8.4. Smluvní strany se dohodly na utajení skutečností, s kterými přijdou do kontaktu při plnění předmětu Smlouvy. Jedná se především o:
- 8.5. Obchodní tajemství, jehož předmětem jsou veškeré skutečnosti obchodní, technické a ekonomické povahy, které souvisí s obchodní činností dotčené smluvní strany a jsou utajované.
- 8.5.1. Skutečnosti, jejichž ochrana je svěřena Poskytovateli při plnění předmětu Smlouvy, případně k nim Poskytovatel získal přístup jinak.
- 8.5.2. Seznamy obchodních partnerů, nákupní ceny strojů a zařízení, dodací a platební podmínky obchodních partnerů, výnosnost a účinnost jednotlivých obchodních případů, strategie podniku a rozvojové plány.
- 8.5.3. Technické provozní skutečnosti – provozní problémy, materiální vybavení, platy zaměstnanců.
- 8.5.4. Ekonomické skutečnosti – platební schopnost, podmínky poskytování slev pro zákazníky, způsoby financování a jejich podmínky.
- 8.6. Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost i o všech ostatních skutečnostech, jejichž zveřejněním by mohly být poškozeny obchodní zájmy druhé smluvní strany. Tyto skutečnosti musí smluvní strany označit za důvěrné. Každá ze smluvních stran se zavazuje zachovávat mlčenlivost o těchto skutečnostech od okamžiku doručení písemného vyjádření druhé smluvní strany o tom, že některé skutečnosti či informace byly označeny za důvěrné.
- 8.7. Při zpracování osobních údajů poskytnutých druhou smluvní stranou za účelem provádění této Smlouvy jednájí smluvní strany v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., 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.
- 8.8. Mezi informace, s nimiž smluvní strany nemusí nakládat jako s důvěrnými, patří zejména jakékoli informace nebo dokumenty, o kterých může smluvní strana dokázat, že:
- 8.8.1. jsou nebo byly veřejně známé,
- 8.8.2. byly nezávisle vyvinuty smluvní stranou bez použití důvěrných informací druhé smluvní strany,
- 8.8.3. je získala od třetí strany, která nebyla ve vztahu k těmto informacím vázaná povinností mlčenlivosti.
- 8.9. Poskytovatel a Objednatel si za dodržení povinnosti mlčenlivosti vyhrazují právo uchovávat jeden kompletní soubor dokumentů dokládající Servisní zásahy Poskytovatele jako doklad nebo důkaz.
- 8.10. V případě, že kterákoli ze smluvních stran obdrží rozhodnutí požadující zveřejnit důvěrné informace jako celek nebo jejich část, které je vydáno na základě rozsudku nebo rozhodnutí příslušného soudu či rozhodnutí orgánu státní správy, zavazuje se tato smluvní strana:
- 8.10.1. neprodleně druhé smluvní straně oznámit obdržení takového rozhodnutí a relevantní skutečnosti,
- 8.10.2. konzultovat s druhou smluvní stranou oprávněnost případného podniknutí právních kroků směřujících k odmítnutí nebo omezení rozsahu přijatého rozhodnutí,
- 8.10.3. jestliže je zveřejnění důvěrných informací uznáno jako nevyhnutelné nebo účelné, vynaložit maximální úsilí na získání důvěryhodné záruky, že poskytnuté důvěrné informace nebudou dále zveřejňovány.

8.11. Závazky smluvních stran obsažené v tomto článku platí neomezeně od podpisu této Smlouvy a nelze je vypovědět.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze formou očíslovaných písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 9.2. Smluvní vztahy, které neupravuje tato Smlouva, se budou řídit příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ostatních všeobecně závazných právních předpisů platných v České republice.
- 9.3. Tato Smlouva je podepsána a vyhotovena v elektronické podobě a podepsána platnými zaručenými elektronickými podpisy v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, s tím, že každá smluvní strana obdrží Smlouvu v elektronické podobě s uznávanými elektronickými podpisy.
- 9.4. Pro účely této Smlouvy se písemnost považuje za doručenou, jestliže je doručena na adresu sídla / místa podnikání smluvní strany uvedenou ve Smlouvě nebo na jinou adresu, kterou smluvní strana prokazatelně poskytla druhé smluvní straně. Písemnost doručená na takovou adresu doporučeně prostřednictvím poštovní dopravy je považována za doručenou pátý (5.) den od jejího odeslání, a to i v případě, že se adresát o jejím obsahu z jakéhokoli důvodu nezvěděl nebo odmítl zásilku převzít.
- 9.5. Kromě písemné formy komunikace výslovně uvedené ve Smlouvě bude komunikace mezi Smluvními stranami pro účely této Smlouvy probíhat elektronicky prostřednictvím e-mailových adres Oprávněných zadavatelů.
- 9.6. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, že Smlouva nebyla uzavřena v časové tísní ani za jinak nevýhodných podmínek, a na základě svého souhlasu připojují své podpisy.
- 9.7. Smluvní strany vynaloží veškeré úsilí na to, aby vyřešily své případné spory a nedorozumění, které vzniknou v souvislosti s plněním této Smlouvy, vzájemnou dohodou. V případě, že není možné dosáhnout dohody, se spory budou řešit podle českého právního řádu a budou podléhat jurisdikci českých soudů.
- 9.8. Jestliže některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v jakémkoli ohledu neplatným, protiprávním nebo nevymahatelným, bude toto ustanovení považováno za oddělené od ostatních ustanovení a nebude mít vliv na jejich platnost, zákonnost ani vymahatelnost. Jestliže touto neplatností, protiprávností nebo nevymahatelností budou dotčeny práva a povinnosti smluvních stran, smluvní strany vynaloží náležité úsilí k nahrazení tohoto neplatného, protiprávního nebo nevymahatelného ustanovení platným, zákonným nebo vymahatelným ustanovením, které bude nejvhodněji odpovídat záměru zamýšlenému v původním ustanovení a v této Smlouvě.
- 9.9. Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Seznam a kontaktní údaje osob smluvních stran oprávněných jednat |
| Příloha č. 2 | Reakční doby |
| Příloha č. 3 | Rozsah činností v rámci paušálního měsíčního paušálu |
| Příloha č. 4 | Rozsah Analýzy stávajícího prostředí |
| Příloha č. 5 | Součinnost Objednatele |

Za Objednatele:

V Praze dne

Za Poskytovatele:

V dne
