

Číslo smlouvy: 06287/SVSL/25

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Uzavřená dle ustanovení § 1746, odst. 2. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“)

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel

Česká republika - Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky

Sídlo: Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 - Chodov

Jednající: RNDr. Františkem Pelcem, ředitelem

IČO: 629 33 591

Bankovní spojení: ČNB Praha, číslo účtu: 18228011/0710

(dále jen „Objednatel“)

1.2. Poskytovatel

Whitesoft, s.r.o.

Sídlo: Sezemická 2757/2, 193 00, Praha 9

IČO: 26177943

DIČ: CZ26177943

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 77277

Bankovní spojení: Česká spořitelna, Číslo účtu: 3267552369/0800

Osoba oprávněná k jednání ve věcech technických: e-mail. , telefon:

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále rovněž společně označovány jako „Strany“, „Smluvní strany“ nebo každý samostatně jako „Strana“)

2. Předmět a účel smlouvy

2.1 Tato smlouva je uzavírána na základě nabídky Poskytovatele ze dne 21. 4. 2025 na plnění zakázky „Externí správa HCL Connections“. Uzavření této smlouvy předcházelo zadávací řízení dle interních předpisů Objednatele.

2.2 Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat služby externí správy HCL Connections, jejichž úplná specifikace a úroveň zajištění jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy (Specifikace a úroveň zajištění služeb). Specifikované služby se týkají konkrétně těchto komponent:

a) prostředí HCL Connections;

- b) aplikační server IBM WebSphere Application Server;
- c) databáze IBM DB2;
- d) IBM HTTP server;
- e) Tivoli Directory Integrator - včetně assembly line zajišťujících čerpání dat z HCL Notes / Domino (uživatelské informace, fotografie vizitky);
- f) HCL Connections Docs;
- g) operační systém.

(dále společně označovány jako „Služby“ nebo kterákoliv z nich jednotlivě jako „Služba“).

- 2.3 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu ve výši a za podmínek stanovených v článku 4 této smlouvy.
- 2.4 Poskytovatel potvrzuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou Služby, že jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k jejímu řádnému poskytnutí a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou pro její poskytování nezbytné.
- 2.5 Při poskytování Služeb je Poskytovatel vázán pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu Objednatelem při plnění předmětu smlouvy, jestliže Poskytovatel mohl a měl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.

3. Doba a místo plnění

- 3.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou na 36 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy dle čl. 13.4.
- 3.2 Smluvní strany si sjednaly, že dodavatel bude poskytovat služby dálkovým přístupem prostřednictvím sítě internet.

4. Cena

- 4.1 Za poskytování Služeb zaplatí Objednatel Poskytovateli cenu ve výši:
Za služby uvedené v čl. 1.1 Přílohy č. 1 této smlouvy (paušální platba):
14 041,66 Kč bez DPH / měsíčně.
16 990,41 Kč včetně DPH / měsíčně.

Za ostatní služby neuvedené v čl. 1.1 Přílohy č. 1 této smlouvy (tzv. „ostatní služby“ dle čl. 2 Přílohy č. 1 Rozsah prací – druhý odstavec):

450,- Kč bez DPH / hod

544,50 Kč včetně DPH / hod

Poskytovatel je plátcem DPH.

Maximální cena za Služby za celou dobu plnění podle čl. 3 smlouvy nepřekročí částku 638 879,71 Kč (slovy: šest set třicet osm tisíc osm set sedmdesát devět korun českých sedmdesát jeden haléřů) včetně DPH.

- 4.2 Ceny uvedené v čl. 4.1 smlouvy jsou konečné a nelze je zvyšovat s výjimkou případu změny daňových předpisů, je-li Poskytovatel plátcem DPH. U neplátce DPH, který do ceny Služby DPH nepromítne, nebude cena měněna ani v případě, že by se v průběhu plnění plátcem DPH stal, tj. veškeré s tím související náklady jdou k tíži Poskytovatele.
- 4.3 V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, tj. např. jízdné, telefonní poplatky, poplatky za internet, náklady na materiál, ubytování apod., jakož i odměna Poskytovatele za postoupení práva výkonu majetkových práv autorských vztahujících se k případně vzniknuvšímu předmětu práva duševního vlastnictví Objednateli. Cena může být snížena s ohledem na dodaný rozsah Služeb.
- 4.4 Paušální cena (měsíčně) uvedená v čl. 4.1 smlouvy nezahrnuje práce nad maximální standardní rozsah uvedený v čl. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.5 Strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:
- a) Za každý jeden (1) kalendářní měsíc poskytování Služeb vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do patnácti (15) dnů následujícího měsíce, fakturu, resp. daňový doklad, je-li Poskytovatel plátcem DPH (dále jen „Faktura“), jejíž nezbytnou přílohou bude přehled skutečně poskytnutých Služeb (včetně počtu hodin) za tento dílčí časový úsek plnění;
 - b) Faktura obsahuje (i) náležitosti účetního, resp. daňového dokladu podle platných obecně závazných právních předpisů a (ii) odkaz na číslo této smlouvy. Faktura musí být doručena na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo elektronicky na adresu faktury@aopk.gov.cz;
 - c) splatnost Faktury je třicet (30) dnů ode dne, kdy byla Faktura doručena Objednateli;
 - d) zaplacení ceny Objednatel provede bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Faktuře. Jako variabilní symbol uvede číslo Faktury. Smluvní strany se dohodly, že dnem splatnosti faktury je den, kdy je částka odepsána z účtu Objednatele;
 - e) Objednatel má právo Fakturu před uplynutím lhůty splatnosti Poskytovateli vrátit, (i) obsahuje-li nesprávné údaje nebo (ii) chybí-li na Faktuře odkaz na číslo této smlouvy, přičemž v den jejího odeslání od Objednatele přestává běžet lhůta její splatnosti. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené a bezvadné Faktury Objednateli;
 - f) v případě, že Objednatel nesouhlasí s přílohou Faktury, tj. přehledem poskytnutých Služeb, zaplatí Poskytovateli jen tu částku, kterou považuje za nespornou. O další částce vyvolá Objednatel jednání do deseti (10) dnů od splatnosti Faktury. V případě, že se Strany nedohodnou, platí názor Objednatele;

5. Práva k předmětům duševního vlastnictví

- 5.1. Bude-li výsledkem realizovaných Služeb autorské dílo ve smyslu ust. § 2 zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), uděluje tímto Poskytovatel Objednateli licenci k užití autorského díla v plném rozsahu.

Licence se poskytuje jako výhradní, k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, na celou dobu trvání majetkových práv autorských k autorskému dílu.

Licence zahrnuje právo autorské dílo upravovat, měnit a začleňovat do celků společně s jinými díly. Oprávnění měnit a upravovat autorské dílo může Objednatel vykonávat i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn autorské dílo uvádět na veřejnosti pod svým vlastním označením.

Objednatel je oprávněn poskytovat třetím osobám podlicenci k autorskému dílu či licenci třetí osobě jako celek postoupit. K takovému úkonu není třeba souhlasu Poskytovatele.

- 5.2. Bude-li výsledkem realizovaných Služeb autorské dílo v podobě počítačového programu nebo databáze, postupuje Poskytovatel Objednateli právo výkonu majetkových práv autorských k dílu ve smyslu ust. § 58 odst. 1 Autorského zákona. Poskytovatel se zavazuje získat svolení autora s postoupením takového práva výkonu na Objednatele, jinak odpovídá za způsobenou újmu.
- 5.3. Pořizovatelem vzniknuvší databáze se stává dle ust. § 89 Autorského zákona Objednatel. Budou-li výsledkem realizovaných Služeb jiné předměty práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví odlišné od předmětů uvedených v čl. 5.1 nebo 5.2, řídí se podmínky jejich poskytování příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Autorského zákona.

Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn poskytnout takový předmět práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetím osobám.

6. Povinnosti Objednatele

- 6.1. Bude-li při plnění předmětu smlouvy Poskytovatel potřebovat k jednání s třetími osobami zmocnění, bude mu poskytnuta Plná moc „ad hoc“ k jednotlivým úkonům. Nezbytnost udělení plné moci posuzuje Objednatel.
- 6.2. V případě, že je nutné některé Služby poskytnout v prostorách Objednatele, je Objednatel povinen umožnit Poskytovateli vstup do těchto prostor. K tomu účelu bude v den podpisu této smlouvy stanoven časový plán, podle kterého bude Poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 6.3. Pokud to bude nezbytné pro naplnění předmětu smlouvy, umožní Objednatel Poskytovateli přístup (případně vzdálený přístup) v nezbytném rozsahu a na nezbytnou dobu do interních informačních systémů provozovaných Objednatelem.
- 6.4. Objednatel sdělí bez zbytečného odkladu Poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.
- 6.5. Objednatel poskytne Poskytovateli veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.
- 6.6. Objednatel je povinen v případě změn poskytnout Poskytovateli aktuální verzi Přílohy č. 2 této smlouvy (Seznam oprávněných pracovníků) v případě jakýchkoliv změn v kontaktních údajích za Objednatele.

7. Povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí, včas a v nejlepší možné kvalitě.
- 7.2. Je-li z povahy věci nutné, aby byla Služba Poskytovatelem poskytnuta nejpozději v přesně stanoveném termínu, bude tento termín stanoven Objednatelem po předchozí konzultaci s Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje Službu do určeného termínu poskytnout.
- 7.3. Poskytovatel je odpovědný za to, že Služby budou poskytovány v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně Autorského zákona, případně technickými normami.
- 7.4. Poskytovatel je povinen disponovat oprávněním k podnikání v rozsahu nezbytném pro poskytování Služby, a to po celou dobu trvání této smlouvy a na požádání takové oprávnění kdykoliv prokázat. Poskytovatel je povinen neprodleně oznamovat Objednateli všechny okolnosti významné pro provádění Služby.

- 7.5. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování Služby. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel poskytuje Službu v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn Poskytovatele na tuto skutečnost upozornit a dožadovat se poskytování Služby řádným způsobem. Jestliže tak Poskytovatel neučiní ani ve lhůtě mu k tomu poskytnuté, je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit doručením písemného odstoupení Poskytovateli. Objednatel je oprávněn postoupit kontrolu poskytování Služby třetím stranám.
- 7.6. Poskytovatel odpovídá za škodu, která jeho činností vznikne jak Objednateli, tak i třetím osobám, bez jakýchkoliv omezení.
- 7.7. Poskytovatel je povinen při své činnosti, vykonávané na základě této smlouvy, dodržovat veškerá ustanovení platných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku. Úložiště Poskytovatele obsahující osobní údaje ve správě Objednatele (dále jen „data“) musí být umístěno na území České republiky a o jeho existenci, místu umístění a technicko-bezpečnostní specifikaci musí Poskytovatel Objednatele písemně informovat. O způsobu zabezpečení a změnách bezpečnostní specifikace takového datového úložiště je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli písemné oznámení, zahrnující technickou a bezpečnostní specifikaci úložiště a dokládající jeho soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy, upravujícími ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku. Oznámení musí být Poskytovatelem zasláno s dostatečným předstihem před každou změnou, která může mít vliv na zabezpečení dat nebo místa úložiště. Data musí být Poskytovatelem dostatečně chráněna před poškozením, neoprávněným zásahem nebo změnou, smazáním bez požadavku Objednatele, odcizením nebo jinými událostmi, které mohou mít vliv na zákonné zpracování dat. Poskytovatel je povinen bezodkladně a neprodleně informovat Objednatele o každém bezpečnostním incidentu porušení zabezpečení dat nebo neoprávněného nakládání s nimi.
- 7.8. V případě, že to bude nezbytné pro zajištění plnění podle této smlouvy, uzavřou smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu příslušných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku.
- 7.9. Poskytovatel se rovněž zavazuje zachovávat povinnost mlčenlivosti ohledně skutečností, o kterých se při své činnosti dozví a u kterých to jejich ochrana vyžaduje, tj. zejména takových, které se týkají obchodního tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a důvěrných informací dle § 1730 Občanského zákoníku, a to i po ukončení této smlouvy. Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, jsou za důvěrné informace rovněž v tomto smyslu považovány veškeré informace, jež se Poskytovatel dozví v souvislosti s poskytováním Služby, ať už jsou tyto údaje, informace obchodní, finanční, technické či jiné povahy bez ohledu na skutečnost v jaké formě a jakým způsobem jsou sděleny či zachyceny (verbálně, písemně, elektronicky či jinak), a to s výjimkou informací a údajů třetím osobám běžně dostupným nebo k jejichž sdělení má Poskytovatel zákonnou povinnost. Poskytovatel je povinen s důvěrnými informacemi nakládat minimálně ve stejném režimu důvěrnosti, jako nakládá s informacemi tvořícími předmět jeho obchodního tajemství (včetně nakládání s nosiči informací, pořizování kopií atd.). Pokud bude Poskytovatel pro poskytování Služby využívat poddodavatele, je povinen je ve stejném rozsahu smluvně zavázat k povinnosti mlčenlivosti ve smyslu tohoto odstavce. Tím není dotčen nárok Objednatele vůči Poskytovateli v případě porušení povinnosti poddodavatelem.
- 7.10. Poskytovatel je oprávněn používat přístupy poskytnuté Objednatелеm podle čl. 6.3 smlouvy pouze pro účely definované tímto smluvním vztahem; Poskytovatel nesmí přístupy (vstupní kódy) zpřístupnit jiným osobám anebo je jinak zneužít. Poskytovatel musí zajistit dostatečnou ochranu těchto přístupů (vstupních kódů) atd. před jakýmkoli zneužitím. V opačném případě odpovídá za způsobenou škodu.
- 7.11. Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

- 7.12. Za funkci systémů implementovaných třetími stranami je zodpovědný jejich dodavatel, Poskytovatel se však zavazuje poskytnout maximální součinnost a podporu pro zajištění jejich bezproblémového provozu.
- 7.13. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li Objednatel v nelegálním užívání i po upozornění Poskytovatelem, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.
- 7.14. Při komunikaci týkající se všech činností uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen používat kontaktní údaje za Objednatele uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy (Seznam oprávněných pracovníků).
- 7.15. Porušení povinnosti dle odst. 7.3, 7.7, 7.9 a/nebo 7.0 výše je považováno za podstatné porušení smlouvy.

8. Odpovědnost za vady

- 8.1. Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytnutých Služeb. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem nebo telefonicky. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně nebo e-mailem.
- 8.2. Poskytovatel je povinen oprávněně reklamovanou vadu bezplatně odstranit bez zbytečného odkladu, jinak ve lhůtě stanovené s ohledem na povahu vady Objednatelem. V případě, že není možno dodatečně vadu odstranit a Objednatel za takovou Službu již zaplatil, je Poskytovatel povinen vrátit platbu za tuto Službu do patnácti (15) dnů od písemné výzvy Objednatele; v takovém případě je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli dobropis.
- 8.3. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními Občanského zákoníku.

9. Smluvní pokuty a úroky z prodlení

- 9.1. V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Služby podle čl. 3.1 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny Služby za každý započatý den prodlení.
- 9.2. V případě nedodržení termínu pro poskytnutí Služby podle čl. 7.2 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny této Služby za každý započatý den prodlení.
- 9.3. Pokud Poskytovatel nedodrží termíny reakční doby nebo vyřešení problémů specifikovaných v čl. 1.1. Přílohy č. 1 této smlouvy (profylaxe), vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem, která činí 1 000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení u chyb, které ovlivňují Chod celého systému a 200 Kč za každý i započatý den prodlení u chyb spojených s jednotlivými uživateli za každého uživatele.
- 9.4. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady ve lhůtě stanovené v čl. 8.2 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny této Služby za každý započatý den prodlení.
- 9.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 7.7, 7.9 nebo 7.10 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč včetně DPH za každé jednotlivé porušení stanovené povinnosti a to i opakovaně.
- 9.6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele vrátit platbu v souladu čl. 8.2 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny reklamované Služby za každý započatý den prodlení.

- 9.7. V případě prodlení Objednatele s placením vyúčtování je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení z nezaplacené částky v zákonné výši.
- 9.8. Smluvní pokutu nelze požadovat, způsobí-li porušení smluvní povinnosti zásah vyšší moci, a to po celou dobu trvání zásahu vyšší moci. Za zásah vyšší moci se považuje zejména nemožnost plnění vzniklá živelnou událostí nebo událost naplňující znaky uvedené v § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 9.9. Ustanoveními o smluvní pokutě není dotčen nárok oprávněné Smluvní strany požadovat náhradu škody v plném rozsahu.

10. Ukončení smlouvy

- 10.1 Smlouvu lze vypovědět pouze písemně. Výpovědní lhůta je u Objednatele i Poskytovatele 1 měsíc, a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena druhé Smluvní straně. Výpověď lze dát i bez udání důvodů.
- 10.2 Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit doručením písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli a nedotýká se plnění, které již bylo podle této smlouvy poskytnuto. Odstoupit od smlouvy podle tohoto článku lze pouze z následujících důvodů:
- a) Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby podle čl. 3.1 smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů;
 - b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím Služby podle čl. 7.2 smlouvy nebo vrácením platby podle čl. 8.2 smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů;
 - c) Poskytovatel je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady po dobu delší než třicet (30) dnů;
 - d) Poskytovatel porušil jakoukoliv povinnost vyplývající z čl. 7.7, 7.9 nebo 7.10 smlouvy opakovaně (tj. více než dvakrát) a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn anebo porušil více těchto povinností;
 - e) Poskytovatel se dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
 - f) Ostatní případy v této smlouvě výslovně uvedené jako podstatné porušení smlouvy nebo důvody pro odstoupení od smlouvy.
- 10.3 V případě předčasného ukončení smlouvy má Poskytovatel povinnost učinit takové úkony, které jsou potřebné k případnému odvrácení hrozící škody, a ihned po jejich provedení o nich informovat Objednatele.
- 10.4 Odstoupení od této smlouvy nemá vliv na odpovědnost Poskytovatele za vady, nároky ze smluvních pokut, a náhrady újmy dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy, případně na další aplikovatelná ustanovení této smlouvy (povinnost mlčenlivosti Poskytovatele atd.).

11. Ostatní ujednání

- 11.1. Objednatel se zavazuje, že neposkytne třetím stranám informace, u kterých to vyžaduje ochrana informací a údajů podle zvláštních právních předpisů, tj. zejména takové, které se týkají obchodního tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a důvěrných informací dle § 1730 Občanského zákoníku. Tím není dotčen čl. 13.4.

- 11.2. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu Objednatele postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě.
- 11.3. Poskytovatel je povinen zabezpečit ve svých poddodavatelských smlouvách splnění veškerých povinností vyplývajících Poskytovateli z této smlouvy. Porušení povinnosti je považováno za podstatné porušení této smlouvy.

12. Vyšší moc

- 12.1 Pro účely této smlouvy se za vyšší moc považují případy, kdy Smluvní strana prokáže, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli této Smluvní strany. Za okolnosti vyšší moci se považují okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy, zejména (nikoli však výlučně) válečný konflikt, přírodní katastrofa (např. povodeň), masivní výpadek elektrické energie nebo dodávek ropy, embargo nebo epidemie, popřípadě krizové opatření vyhlášené orgánem veřejné moci při epidemii.
- 12.2 Za vyšší moc se pro účely této smlouvy nepovažuje překážka vzniklá z poměrů Smluvní strany, která se překážky dle odstavce 12.1 dovolává, nebo vzniklá až v době, kdy byla tato Smluvní strana v prodlení s plněním smlouvené povinnosti.
- 12.3 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna neprodleně druhou Smluvní stranu o výskytu vyšší moci písemně informovat.
- 12.4 V případě vyšší moci se prodlužuje lhůta ke splnění smluvních povinností o dobu, během které budou následky vyšší moci trvat včetně doby prokazatelně nutné k jejich odstranění. O ukončení vyšší moci a odstranění následků musí postižená Smluvní strana druhou Smluvní stranu písemně informovat.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Smlouva je vyhotovena v elektronickém originálu.
- 13.2. Tuto smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 13.3. Strany se zavazují, že v případě sporů vyplývajících z této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou. Pokud nedorazí k dohodě, je příslušný obecný soud žalované strany.
- 13.4. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva může podléhat povinnosti jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a/nebo jejího zpřístupnění podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a tímto s uveřejněním či zpřístupněním podle výše uvedených právních předpisů souhlasí.
- 13.5. Strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich vážné a svobodné vůle, je uzavřena nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Strany smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
- 13.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněným zástupcem poslední Strany.
- 13.7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněným zástupcem poslední Strany. Podléhala-li však tato smlouva povinnosti uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona o registru smluv, nenabude účinnosti dříve, než dnem jejího uveřejnění. Smluvní strany se budou vzájemně o nabytí účinnosti smlouvy neprodleně informovat.

14. Přílohy

14.1. Příloha č. 1 – Specifikace a úroveň zajištění služeb

14.2. Příloha č. 2 – Seznam oprávněných pracovníků

V Praze dne dle elektronického podpisu

V Liberci dne dle elektronického podpisu

Objednatel

Poskytovatel

RNDr. František Pelc
ředitel

Petr Bílý
jednatel

Specifikace a úroveň zajištění služeb

1. Specifikace činností

1.1 Profylaxe

Pro zabezpečení spolehlivého chodu systému bude poskytovatel svými pracovníky zajišťovat průběžně následující činnosti:

- a) aplikace fixů a patchů;
- b) provádění upgrade na aktuálně nejnovější verzi po dohodě se zadavatelem;
- c) zajištění synchronizace uživatelských profilů a ověřování s prostředím HCL Domino/Notes;
- d) kontrola / diagnostika logů, odstraňování problémů;
- e) kontrola a řešení bezpečnosti celého systému;
- f) pravidelná údržba databáze (reorganizace indexu, statistiky pro optimizer, atd.);
- g) odstranění dočasných souborů;
- h) sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (CPU, RAM, disk), sledování běhu jednotlivých komponent i celého systému;
- i) ladění výkonu;
- j) zálohování - každodenní zálohování s dobou úschovy dat 2 měsíce;
- k) řešení chyb a problémů s výrobcem systému;
- l) odstraňování havarijních stavů;
- m) odstraňování problémů týkajících se bezprostředně uživatele (nemožnost přihlášení k účtu nebo k jednotlivým aplikacím, apod.).

1.2 Hot - line

Poskytovatel zajistí odpovědi na telefonické dotazy a emailové dotazy od oprávněných pracovníků uvedených v Příloze č. 2 smlouvy (Seznam oprávněných pracovníků Objednatele na) tel. číslo nebo e-mailové adrese poskytovatele:

1.3 Obnova dat

Poskytovatel zajistí obnovu úmyslně i neúmyslně smazaných dat včetně obnovy dat po pádu operačního systému, databáze, hardwaru apod. s využitím stávajícího zálohovacího prostředí zadavatele.

1.4 Presentace nových verzí systému

Poskytovatel se zavazuje minimálně jedenkrát ročně, nebo při vydání hlavní aktualizace, prezentovat zadavateli funkcionality a vlastnosti nových verzí programu.

1.5 Evidence požadavků

Poskytovatel se zavazuje zajistit v rámci paušální částky dohodnuté v této smlouvě provoz systému Helpdesk, který bude non-stop dostupný oprávněným pracovníkům Objednatele a bude sloužit k předávání a evidenci požadavků.

1.6 Dostupnost pracovníka poskytovatele

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací v pracovní dny od 8 -17 hod. s reakční dobou max. 4 hodiny

Reakční dobou se rozumí doba mezi předáním požadavku Objednatelem poskytovateli a okamžikem, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením daného požadavku. Čas mimo uvedenou pracovní dobu se do reakční doby nezapočítává.

1.7 Odstraňování závad a reakční doby

Pro účely této smlouvy se definují tyto pojmy:

Havárie - stav, kdy závada výrazným způsobem nebo zcela omezuje pracovní činnost Objednatele, například z těchto příčin:

- a) nefunkčnost některé klíčové aplikace, která je předmětem této smlouvy,
- b) ztráta významných elektronických dat
- c) výpadek aktivních prvků sítě (směrovače, rozbočovače atd.)
- d) rozšíření počítačového viru
- e) závažná porucha hardwaru počítačů způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců Objednatele

Porucha - ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy Objednatele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu

Zprovozněním se rozumí stav, kdy poskytovatel na nezbytně nutnou dobu (tedy přechodně) vyřeší závadu tak, aby Objednatel mohl alespoň v omezené míře pokračovat v pracovní činnosti.

Odstraněním závady se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu (buď původního, nebo není-li to možné, do trvalého náhradního stavu).

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok směřující k řešení události.

Oznámením události se rozumí okamžik, kdy Objednatel v případě havárie telefonicky nebo v ostatních případech telefonicky či využitím systému Helpdesk oprávněnými pracovníky Objednatele, oznámí poskytovateli výskyt závady.

V případě havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do **4 hodin** od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě havárie musí být zajištěno do **12 hodin** od oznámení události, odstranění havárie do **5 pracovních dnů** od oznámení události.

V případě poruchy je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do **4 hodin** od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě poruchy musí být zajištěno do **12 hodin** od oznámení události, odstranění poruchy do **5 pracovních dnů** od oznámení události.

Do výše uvedených reakčních dob se započítává pouze čas během sjednané pracovní doby v uvedené v čl. 2 tohoto dokumentu.

V případě hardwarové příčiny závady se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných náhradních dílů.

V případě neodstranitelné softwarové příčiny (nebo vady v souvisejícím softwaru, který není předmětem smlouvy) se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k vyřešení nebo obstarání potřebných opravných prostředků od dodavatele nebo správce příslušného softwaru.

1.8 Ostatní

Poskytovatel bude vytvářet drobné softwarové nástroje podle požadavků Objednatele jako například drobné aplikace pro účely analýzy a převodů dat mezi různými databázemi, nástroje pro automatizaci některých pravidelných činností, atd.

Poskytovatel bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců, při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí,

změny nastavení přístupových práv a profilů uživatelů dle požadavků Objednatele.

Do 30 dnů od podpisu smlouvy provede poskytovatel na své náklady kompletní test zálohování.

Další požadavky Objednatele nespádající do výše jmenovaných činností jsou předmětem písemné dohody.

2. Rozsah prací

Standardní rozsah prací uvedených v článku č. 1.1. tohoto dokumentu (profylaxe) krytých paušální částkou dle ustanovení článku 4.1. smlouvy (měsíční paušál) zahrnuje neomezený počet hodin měsíčně odpracovaných v pracovní dny od 8 -17 hod.

Veškeré práce mimo článek č. 1. tohoto dokumentu musí být předem písemně objednány zástupcem Objednatele a budou účtovány hodinovou sazbou jako „ostatní služby“.

Seznam oprávněných pracovníků

Za Objednatele

pozice: ředitel Odboru ICT a veřejných zakázek

telefon:

mobilní telefon:

e-mail:

pozice: vedoucí Oddělení správy a podpory ICT

mobilní telefon:

e-mail:

pozice: Analytik ICT

mobilní telefon:

e-mail:

Za Poskytovatele

pozice: technický ředitel

mobilní telefon:

e-mail:

pozice: ředitel pobočky Plzeň

mobilní telefon:

e-mail: