



NAKIP000EDSX

Smlouva o poskytování služeb

Číslo 2017/.....

č.j. 2017/205 NAKIT

Úřad pro dohled nad hospodařením politických stran a politických hnutí

se sídlem: Kounicova 688/26, 602 00, Brno

IČO: 05553466

zastoupen:

bankovní spojení:

dále jen „Objednatel“

a

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zastoupen:

zapsán/a v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl A, vložka 77322

bankovní spojení:

dále jen „Poskytovatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“).

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění servisních služeb pro Poskytovatele na všechny prvky síťové infrastruktury včetně serverového prostředí, webových služeb a koncových stanic.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování servisních služeb Objednateli na všechny prvky síťové infrastruktury, jejichž rozsah a technická specifikace je uvedený v Příloze č. 1 Smlouvy, a to se zaručenou úrovní služeb (SLA) uvedenou dále v tomto článku Smlouvy (dále jen „služby“ nebo „služba“).

1.3 Služby musí splňovat po celou dobu plnění této Smlouvy následující SLA:

2. Tabulka SLA PARAMETRŮ		
Provozní doba	24 x 7	8,5 x 5
Incident kategorie	Doba odezvy (minut)	Doba vyřešení (hodin)
A	30	17 (2 pracovní dny)
B	30	*Best effort
C	30	Best effort
Požadavek	30	Best effort

* Poskytovatelem nespecifikovaný čas vyřešení Incidentu/Požadavku, podle aktuálního provozního zatížení Objednatele

Podrobná specifikace a měření SLA parametrů je definována v Příloze č. 2 Smlouvy.

- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby za podmínek uvedených v této Smlouvě ve sjednaném rozsahu, jakosti a čase.
- 1.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytnuté v souladu s touto Smlouvou cenu dle článku 2. této Smlouvy.

2. Cena

- 2.1 Cena za poskytované služby bude hrazena měsíčně, přičemž cena za 1 měsíc poskytování služeb činí 150 000 Kč bez DPH (slovy: sto padesát tisíc korun českých).
- 2.2 Cena za jeden kalendářní měsíc je stanovena v Kč a bez daně z přidané hodnoty, která bude stanovena a připočtena k ceně na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.3 Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za služby již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Sjednaná cena za jeden kalendářní měsíc dle odst. 2.1 tohoto článku je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být změněna.

3. Platební podmínky

- 3.1 Daňové doklady budou vystavovány Poskytovatelem vždy nejdříve ke dni podpisu Akceptačního protokolu, který je zároveň dnem uskutečnění zdanitelného plnění. V případě, že služby budou poskytovány pouze po část kalendářního měsíce, bude za tento kalendářní měsíc účtována poměrná cena služeb odpovídající počtu dnů poskytování služeb.

- 3.2 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), a níže uvedené údaje a přílohy:
- číslo Smlouvy,
 - identifikační údaje Poskytovatele a Objednatele,
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou
 - popis fakturované služby, rozsah, jednotkovou a celkovou cenu,
 - kopie akceptačního protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami, vč. reportu o průběhu poskytování služeb
- 3.3 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Poskytovateli. Lhůta splatnosti 30 kalendářních dnů se i v tomto případě počítá ode dne původně vystaveného daňového dokladu.
- 3.4 Splatnost daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem je 30 kalendářních dní ode dne doručení Poskytovatelem. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli do 5 kalendářních dní od vystavení jedním z následujících způsobů:
- a) buď doporučeným dopisem na adresu:

Úřad pro dohled nad hospodařením politických stran a hnutí
Kounicova 688/26
602 00, Brno

b) nebo elektronicky

za předpokladu splnění veškerých podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména z ustanovení § 34 zákona o DPH, ve formátu pdf., opatřený elektronickým podpisem (elektronická faktura) spolu s dalšími přílohami (pokud jsou smluvně požadovány), jako přílohu e-mailové zprávy na e-mailovou adresu Objednatele nebo do datové schránky Objednatele.

ID Datové schránky: psn9irb

e-mail:

Elektronická faktura se považuje za doručenu dnem odeslání e-mailové zprávy, obsahující jako přílohu elektronickou fakturu, na e-mailovou adresu Objednatele nebo dle pravidel doručování do datových schránek.

- 3.5 Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za služby.
- 3.6 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Poskytovatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu

daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

- 3.7 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

4. Doba, místo a podmínky plnění

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb Objednateli ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 4.2 Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy.
- Poskytovatel je povinen poskytovat služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavkem Objednatele, je oprávněn je poskytovat také vzdáleným přístupem (*off-site*).

5. Akceptace služeb

- 5.1 Poskytnutí služeb dle této Smlouvy bude písemně akceptováno Objednatelem na základě akceptačního protokolu o poskytnutí služeb (dále jen „**Akceptační protokol**“). Akceptační protokol předloží Poskytovatel Objednateli do 5. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.
- 5.2 V případě nesplnění SLA bude přílohou Akceptačního protokolu report o průběhu poskytování služeb vystavený Poskytovatelem, v němž budou zaznamenány pouze Incidenty/Požadavky, které jsou předmětem kreditace.
- 5.3 Plnění dle této Smlouvy bude považováno za poskytnuté po akceptaci, tj. schválení Akceptačního protokolu Objednatelem a opravňuje Poskytovatele k vystavení daňového dokladu v souladu s platebními podmínkami dle této Smlouvy.
- 5.4 Pro účely této smlouvy se sledovaným obdobím rozumí jeden kalendářní měsíc.

6. Odpovědní pracovníci

- 6.1 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Poskytovatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:



Za Poskytovatele:

[Faint signature and stamp]

6.2 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických a provozních pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

[Faint signature and stamp]

Za Poskytovatele:

[Faint signature and stamp]

Kontakt pracoviště Poskytovatele poskytující technické konzultace a zajišťující příjem Požadavků/Incidentů:

[Faint signature and stamp]

- 6.3 Pouze odpovědní pracovníci Smluvních stran a/nebo jejich pověření zástupci jsou oprávněni vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy a k těmto požadavkům se náležitě vyjadřovat.
- 6.4 Smluvní strany se zavazují po dobu účinnosti této Smlouvy nezměnit odpovědné pracovníky z čl. 6.1 a čl. 6.2 bez závažných důvodů. V případě změny odpovědného pracovníka je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě.

7. Kreditace a Sankce

7.1 V případě porušení SLA parametrů sjednaných v odst. 1.3 Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny v následující výši:

7.1.1

Název parametru	Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ
Doba odezvy	0,1 % z ceny za služby ve sledovaném období* za každý 0,1 násobek dosažené odezvy nad stanovenou dobu odezvy (jednotlivě pro každý Incident samostatně) 0,1 % ceny služby za každý celý násobek dosažené odezvy nad stanovenou Dobu odezvy.
Doba na vyřešení Incidentu kategorie A	1 % z ceny za služby* za každý celý násobek dosažené doby vyřešení nad stanovenou Dobu vyřešení. Incidentu kategorie A. (jednotlivě pro každý Incident kategorie A samostatně)

*Kreditace bude vypočtena z ceny služby za příslušné sledované období, tj. jeden kalendářní měsíc

(dále jen „Kreditace“).

Maximální kreditovaná částka může činit maximálně 10 % z celkové ceny plnění Smlouvy za jedno sledované období bez DPH dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy.

7.1.2 V případě nedodržení sjednaných parametrů SLA dostupnosti a/nebo překročení maximální Doby odezvy v příslušném sledovaném období, má Objednatel nárok na Kreditaci fakturované ceny za poskytnuté služby.

7.1.3 Za předpokladu, že služby budou Poskytovatelem poskytovány pouze část sledovaného období, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytnout Kreditaci z alikvotní části ceny služeb, jejichž cena je fakturována v souladu s čl. 3 Smlouvy, přičemž procenta v jednotlivých výše uvedených případech zůstávají zachována.

7.1.4 U shodných událostí, tj. Incidentů a/nebo Požadavků nahlášených více uživateli Objednatele nebo opakovaných událostí se při překročení sjednaných SLA parametrů počítá překročení pouze u první nahlášené události, tj. Incidentu a/nebo Požadavku Kreditace se uplatní jednotlivě za každý Požadavek / Incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu.

7.2 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování služby v termínu dle odst. 4.1 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05% z měsíční ceny poskytovaných služby dle čl. 2 odst. 2.1 věta druhá Smlouvy za každý započatý den prodlení.

7.3 Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se mlčenlivosti nebo ochrany obchodního tajemství, je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč.

7.4 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.

7.5 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu jejího způsobení.

7.6 Faktura smluvní pokuty s jejím vyúčtováním ve smyslu tohoto článku této Smlouvy bude vystavena Objednatelem a Poskytovateli zaslána doporučeně s dodejkou, přičemž smluvní pokuta bude splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury Poskytovateli. Objednatel zašle fakturu smluvní pokuty Poskytovateli, a to doporučeně s dodejkou do 5 kalendářních dnů od jejího vystavení. Objednatel je oprávněn provést jednostranný zápočet vyfakturované smluvní pokuty proti pohledávce Poskytovatele na zaplacení ceny služeb.

8. Další povinnosti Smluvních stran při plnění předmětu této Smlouvy

- 8.1 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele během plnění předmětu této Smlouvy, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a součinnost nezbytnou k poskytování služeb. Poskytovatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné vnitřní pokyny a směrnice stanovující provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu osob v objektech Objednatele. Při plnění této Smlouvy v objektech Objednatele musí Poskytovatel v maximální míře respektovat nutnost zajištění nerušeného užívání objektů jejich uživateli.
- 8.2 Objednatel se zavazuje kdykoliv v průběhu účinnosti Smlouvy na písemnou nebo ústní žádost Poskytovatele poskytnout Poskytovateli veškeré specifikace, manuály či licenční podmínky veškerého hardware, software a jiných zařízení, bezpečnostní dokumentaci a další podklady za účelem řádného a včasného poskytování služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem. Pokud Objednatel tuto svojí povinnost nesplní, není Poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění a neodpovídá za nedodržení parametrů SLA.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje:
- informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - plnit řádně a včas své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
 - na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit.
- 8.4 Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Poskytovatel je povinen pověřit plněním povinností z této Smlouvy pouze ty své zaměstnance, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování služeb je Poskytovatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli újmu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- Odpovědnost Poskytovatele za újmu vzniklou poskytováním služeb na základě této Smlouvy je omezena maximálně částkou odpovídající celkové ceně služeb dle čl. 2 odst. 2.1 poskytovaných Poskytovatelem po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli újmu, ani není povinen platit smluvní pokutu, v případě, že k porušení sjednané dostupnosti služeb nebo porušení jiné povinnosti dle této Smlouvy Poskytovatele došlo z důvodu neposkytnutí součinnosti, nečinnosti anebo opomenutím Objednatelem.
- Pro vyloučení pochybností Objednatel bere na vědomí, že tímto ustanovením není dotčen jakýkoli nárok Poskytovatele na náhradu újmy vzniklou v příčinné souvislosti s poskytováním služeb vůči Objednateli.
- 8.5 Po celou dobu plnění této Smlouvy Poskytovatel odpovídá za dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dodržování příslušných ustanovení zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, u svých zaměstnanců. Stejně tak odpovídá i za dodržování požární ochrany při plnění této Smlouvy. Poskytovatel i jeho zaměstnanci musí respektovat kontrolní činnost Objednatele přijímáním účinných opatření bez prodlení.
- 8.6 Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších

možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit.

- 8.7 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví nebo v čl. 6. této Smlouvy.
- 8.8 Smluvní strany jsou oprávněny započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči sobě navzájem proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné.
- 8.9 Smluvní strany sjednávají, že veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocnitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, jejichž utajení zajišťuje vlastník ve svém zájmu odpovídajícím způsobem, jsou považovány za obchodní tajemství. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 8.10 Smluvní strany se zavazují, že informace výše uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním této Smlouvy v souladu s účelem stanoveným touto Smlouvou. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit tyto informace výlučně těm svým pracovníkům, kteří jsou pověřeni přípravou a plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. Smluvní strany zabezpečí, aby veškeré převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány, nebyly zhotovovány neevidované kopie a před ukončením smluvního vztahu byly všechny dokumenty včetně kopií vráceny druhé Smluvní straně.
- 8.11 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 8.12 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí porušením mlčenlivosti druhou Smluvní stranou vznikne.
- 8.13 Povinnost plnit ustanovení této Smlouvy týkající se obchodního tajemství a důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny či získány jinak, než následkem zanedbání povinnosti či úmyslným jednáním jedné ze Smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím, příslušným správním orgánem či orgánem veřejné moci na základě a v souladu se zákonem,
 - jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím),
 - je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli.
- 8.14 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým

nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věci obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.

9. Doba trvání Smlouvy

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.10.2018. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zák. 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. Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel.
- 9.2 Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem.
- 9.3 Předčasně ukončit tuto Smlouvu lze písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí nebo jednostranným odstoupením v případě podstatného porušení Smlouvy nebo z důvodů stanovených touto Smlouvou nebo zákonem.
- 9.4 Za podstatné porušení této Smlouvy se považují ve smyslu § 2002 občanského zákoníku zejména případy, kdy:
- je Objednatel přes písemné upozornění Poskytovatele v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než dvacet (20) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k úhradě;
 - se jedna Smluvní strana dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže;
 - je Poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
- 9.5 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně, ledaže je v prohlášení uveden pozdější okamžik účinnosti. V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva ruší s tím, že Smluvní strany si vzájemně poskytnutá plnění nevrací.
- 9.6 Ukončením účinnosti Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, náhrady újmy a jiných nároků, které vzhledem ke své povaze mají zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy.
- 9.7 Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní dobou tři (3) měsíce, jež začne plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2 Poskytovatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Poskytovatel je v tomto ohledu

přesvědčen o své schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.

- 10.3 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Poskytovatele.
- 10.4 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami, to neplatí pro změnu odpovědných pracovníků podle čl. 6 odst. 6.4 Smlouvy, kde postačí písemné oznámení příslušné smluvní strany.
- 10.5 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Ustanovení § 573 občanského zákoníku se nepoužije.
- 10.6 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 10.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou.
- 10.8 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.
- 10.9 Nedílnou součástí této Smlouvy je:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace
 - Příloha č. 2 - Specifikace a měření SLA parametrů
 - Příloha č. 3 – Vzor Akceptačního protokolu

V Brně dne: 26.10.2017

**Úřad pro dohled nad hospodařením
politických stran a politických hnutí**

**Národní agentura pro komunikační a
informační technologie, s.p.**

Příloha č. 1 – Technická specifikace

1.) Provoz a údržba síťového prostředí

- a. Požadavky Objednatele
 - i. Úpravy konfigurací síťových prvků (směrovač/přepínač)
 - ii. Úpravy konfigurací VPN
 - iii. Úpravy konfigurací FW
 - iv. Úpravy konfigurací Wifi AP
- b. Provoz a údržba
 - i. Údržba, aktualizace a optimalizace síťových prvků (směrovač/přepínač)
 - ii. Údržba, aktualizace a optimalizace VPN koncentrátoru
 - iii. Údržba, aktualizace a optimalizace FW
 - iv. Údržba, aktualizace a optimalizace Wifi AP
 - v. Monitoring síťové infrastruktury
 - vi. Zálohování konfigurací
 - vii. Poskytnutí součinnosti při vyřizování záručního servisu
 - viii. Poskytnutí součinnosti při vyřizování pozáručního servisu
 - ix. Aktualizace dokumentace

2.) Provoz a údržba serverového prostředí

- a. Požadavky Objednatele
 - i. Úpravy konfigurací rolí na serverech
 - ii. Úpravy konfigurací GPO dle potřeb zákazníka
 - iii. Tvorba účtů v AD a jejich aktualizace
- b. Provoz a údržba
 - i. Údržba, aktualizace a optimalizace fyzických serverů
 - ii. Údržba, aktualizace a optimalizace virtuálních serverů
 - iii. Údržba, aktualizace SQL
 - iv. Monitoring serverové infrastruktury a služeb
 - v. Zálohování
 - vi. Poskytnutí součinnosti při vyřizování záručního servisu
 - vii. Poskytnutí součinnosti při vyřizování pozáručního servisu
 - viii. Aktualizace dokumentace

3.) Provoz a údržba webového portálu

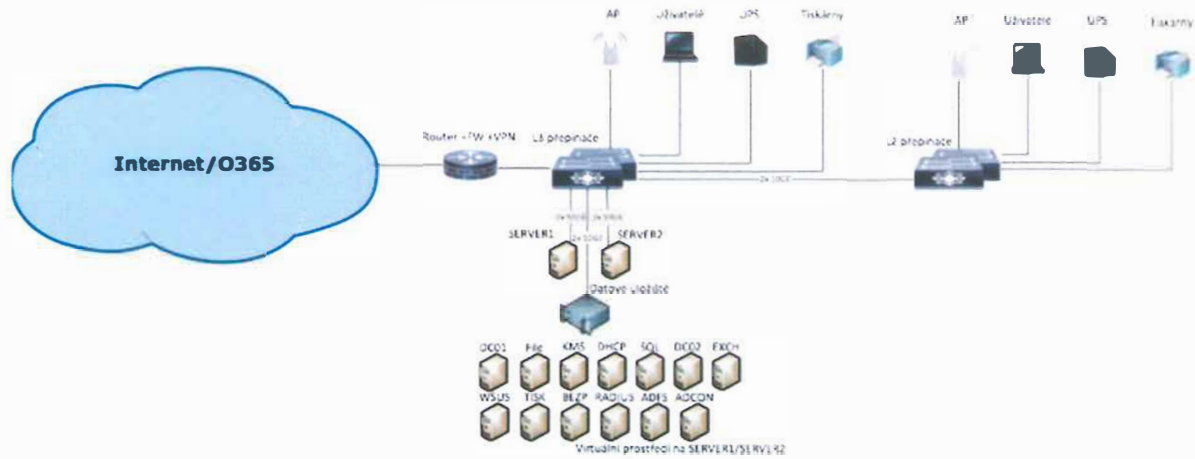
- a. Požadavky Objednatele
 - i. Úpravy funkčnosti aplikací
 - ii. Rozšíření funkčnosti aplikací
- b. Provoz a údržba
 - i. Údržba, aktualizace a optimalizace aplikací
 - ii. Údržba, aktualizace databází
 - iii. Monitoring Webového portálu
 - iv. Zálohování

4.) Provoz a údržba koncových zařízení (pracovní stanice)

- a. Požadavky Objednatele
 - i. Instalace, reinstalace programového vybavení
 - ii. Instalace a konfigurace pracovní stanice
 - iii. Reinstalace pracovní stanice s přenesením dat
- b. Provoz a údržba
 - i. Údržba, aktualizace pracovních stanic

- ii. Poskytnutí součinnosti při vyřizování záručního servisu
- iii. Poskytnutí součinnosti při vyřizování pozáručního servisu

Přehledové schéma zapojení komponent sítě Objednatel souvisejících poskytováním služeb dle této Smlouvy je znázorněno na následujícím obrázku:



Příloha č. 2 - Specifikace a měření SLA parametrů

Pro měření a vyhodnocování kvality služeb prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název parametru	Vysvětlení
Provozní hodiny	Doba, kdy je služba poskytována. Provozní hodiny jsou pro jednotlivé služby, případně i pro dílčí činnosti v rámci služeb specifikovány jako 24x7 – služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, každý den v roce 8,5x5 – služba je poskytována pouze v pracovní dny v průběhu standardní pracovní doby Poskytovatele (od 7:30 do 16:00) Pro práce Poskytovatele týkající se řešení konkrétních Požadavků mohou být sjednány jiné Provozní hodiny.
Doba odezvy na Požadavek / Incident	Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek / hlášení Incidentu a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.
Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu	Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek / hlášení Incidentu a okamžikem, kdy je požadavek splněn / Incident vyřešen.
Maintenance window	Maintenance Window je časové období, ve kterém může Poskytovatel provádět odstávku Služeb, a to dle pravidel uvedených níže. Objednateli není dopředu stanoveno a o termínu je Objednatel vždy nejpozději 2 pracovní dny přede dnem informován.
Odstávka	Odstávka je plánované přerušení poskytovaných služeb. Poskytovatel může dle vlastního uvážení provádět odstávku služeb v období Maintenance Window. Poskytovatel však odstávku v období Maintenance Window neprovede, je-li o to Objednatel požádán nejpozději 2 pracovní dny přede dnem, do kterého spadá počátek Maintenance Window. Poskytovatel může provést odstávku i v době mimo Maintenance Window, pokud o svém úmyslu včas uvědomí Objednatele a tento bude s odstávkou souhlasit.

Měření SLA parametrů

Na pracovišti Help Desk Poskytovatele je každý Incident registrován a je stanovena jeho kategorie (A, B, C).

Incident je vyřešený v okamžiku nahlášení odstranění Incidentu ze strany Poskytovatele do systému Service Desk. Poskytovatel generuje z evidence systému ServiceDesk sestavu Incidentů.

Takto sumarizované Incidenty jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Doba odezvy na Požadavek / Incident

Vyhodnocení

Podkladem pro vyhodnocení doby odezvy je zejména seznam Požadavků a Incidentů pro dané sledované období ze systému Service Desk. U každého jednotlivého Požadavku / Incidentu se určí doba odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného Požadavku / Incidentu v systému Service Desk a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí. Doba odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý Požadavek / Incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Doba odezvy“ pro příslušnou kategorii Incidentů.

Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu

Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení je zejména seznam Požadavků a Incidentů pro dané sledované období ze systému ServiceDesk.

Pro každý jednotlivý Požadavek / Incident se určí doba na jeho vyřešení jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému ServiceDesk a časem, kdy byl splněn Požadavek / vyřešen Incident (služba obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu) a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do nástroje ServiceDesk nebo informoval zadavatele o vyřešení Požadavku / Incidentu.

V případě, že čas vzniku Požadavku / Incidentu spadá před počátek sledovaného období, bere se výhradně pro účely stanovení Doby na vyřešení jako čas jeho vzniku počátek sledovaného období.

V případě, že nebyl Požadavek / Incident do konce sledovaného období vyřešen, bere se výhradně pro účely stanovení Doby na vyřešení jako čas jeho vyřešení konec sledovaného období.

V případech, kdy doba na vyřešení Požadavku / Incidentu zasahuje svojí částí mimo Provozní hodiny, se započítává pouze doba spadající do Provozních hodin.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období Provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích Provozních hodin.

Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý Požadavek / Incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu“ pro příslušnou kategorii Požadavku / Incidentu.

Karta incidentů Helpdesk s překročeným SLA

ID NAKIT: Zadavatel: Závažnost: Řešitel: Řešení:	Založení:		Ukončení:	
Kreditace	Výpočet			
	Částka bez DPH			

ID NAKIT: Zadavatel: Závažnost: Řešitel: Porucha: Řešení:	Založení:		Ukončení:	
Kreditace	Výpočet			
	Částka bez DPH			

