

Evidenční číslo smlouvy: MK 78854/2017 OPŘIT

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY IT

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

### Smluvní strany:

#### **YOUR SYSTEM, spol. s r.o.**

se sídlem Turkova 2319/5b, 149 00 Praha 4

zastoupen: [REDACTED]

IČO: 00174939

DIČ: CZ00174939

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze

spisová značka oddíl C, vložka 72

bankovní spojení: [REDACTED]

č. účtu [REDACTED]

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

#### **Česká republika – Ministerstvo kultury**

se sídlem Maltézské náměstí 1, 118 11 Praha 1

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 00023671

DIČ: CZ00023671

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

osoba pověřená ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „**objednatel**“)

(poskytovatel a objednatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý samostatně jako „**smluvní strana**“)

### **VZHLEDEM K TOMU, ŽE:**

- (A) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu (dále jen „smlouva“) na základě výsledků zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem „*Systémová podpora IT.*“ zadávané objednatelem jako zadavatelem mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „**zákon o veřejných zakázkách**“) dále jen „**veřejná zakázka**“;
- (B) Účelem této smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran při realizaci veřejné zakázky a stanovení podmínek, za nichž bude poskytovatel pro objednatele poskytovat systémovou, technickou a konzultační podporu v ICT.

**BYLO DOHODNUTO** následující:

## I. Předmět plnění

- 1.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli službu komplexní technické a konzultační podpory v ICT dle specifikace v **příloze č. 1 – Specifikace předmětu plnění**, tvořící nedílnou součást této smlouvy a závazek objednatele řádně a včas zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.

## II. Doba a místo plnění

- 2.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců od podpisu smlouvy
- 2.2 Místem plnění jsou provozovny objednatele:
- Milady Horákové 139, Praha 6
  - Maltézské náměstí 1, Praha 1
  - K Starému Bubenci 569/4, Praha 6
  - Dukelských hrdinů 47, Praha 7
  - Náměstí Míru 9, Praha 2

## III. Cena

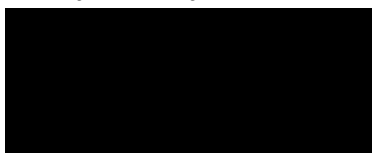
- 3.1 Cena za poskytování služeb vychází z výsledku zadávacího řízení a celková měsíční paušální cena činí 99.400,-Kč bez DPH slovy: devadesát devět tisíc čtyři sta korun českých (dále jen „cena“)
- 3.2 Objednatel může požadovat na základě písemné objednávky po Poskytovateli práce nad vymezený rozsah paušálu, přičemž hodinová sazba za jednu hodinu prací specializovaného pracovníka činí 1.200,-Kč bez DPH slovy: jeden tisíc dvě sta korun českých. Celková hodnota těchto prací za dobu trvání smlouvy však nesmí překročit částku 800.000,-Kč slovy: osm set tisíc korun.
- 3.3 Objednatel nebude poskytovateli poskytovat zálohu na cenu, a to v jakékoliv formě.
- 3.4 Cena se sjednává jako konečná a nejvýše přípustná, zahrnuje všechny náklady potřebné k poskytování předmětu plnění dle této smlouvy a veškeré další náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy se započtením veškerých nákladů, rizik a zisku.
- 3.5 K cenám uvedeným v odst. 3.1 a 3.2 tohoto článku bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## IV. Způsob plnění

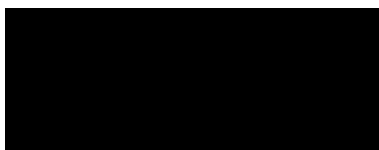
- 4.1 Poskytovatel je povinen provést službu dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2 V případě prací nad vymezený rozsah paušálu k předání dokončené objednané služby, resp. jejího výstupu připraví Poskytovatel protokol o předání a akceptaci služby, který bude potvrzen

oběma Smluvními stranami při předání a akceptaci služby. Objednatel je oprávněn službu odmítnout akceptovat, pokud má služba vady. Odmítnutí akceptace služby bude zachyceno v protokolu o předání a akceptaci služby.

- 4.3** Objednatel v případě prací nad vymezený rozsah paušálu je oprávněn akceptovat částečné plnění, pokud tak učiní, tato skutečnost se vyznačí v protokolu o předání a akceptaci služby. Poskytovatel je povinen dodat či provést zbývající část služby a předat ji Objednateli nejpozději v sjednané lhůtě.
- 4.4** Poskytovatel zaručuje a odpovídá za to, že všechny předané služby:
- budou způsobilé pro použití k určenému či obvyklému účelu,
  - budou odpovídat sjednané specifikaci,
  - budou bez faktických vad,
  - budou bez právních vad,
  - budou splňovat veškeré nároky a požadavky českého právního řádu.
- 4.5** Objednatel je povinen ve lhůtě 14 dnů od převzetí služby zkontrolovat službu s odbornou péčí. Jakékoliv zjištěné vady či nedostatky je Objednatel povinen v této lhůtě písemně oznámit Poskytovateli. Poskytovatel odpovídá za zjištěné vady či nedostatky, jež mu Objednatel oznámil v této lhůtě
- 4.6** Poskytovatel v rámci odpovědnosti za vady odpovídá za vady, které má služba v okamžiku převzetí služby Objednatelem, i když se vada stane zjevnou až po této době. Objednatel je povinen takto zjištěné vady oznámit Poskytovateli nejpozději do 30 dnů od jejich zjištění.
- 4.7** Poskytovatel prohlašuje, že služby nebudou mít žádné právní vady, zejména že:
- služby nebudou zatíženy právy třetích osob,
  - Objednatel bude oprávněn službu užívat a umožnit její užívání dále třetím osobám na území celého světa, aniž by byl povinen uzavírat s třetími osobami zvláštní smlouvy a aniž by mu vůči třetím osobám vznikaly jakékoli jiné závazky.
  - Objednatel je povinen jakékoliv zjištěné právní vady oznámit Poskytovateli nejpozději do 30 dnů od jejich zjištění. Poskytovatel odpovídá za zjištěné právní vady, jež mu Objednatel oznámil v této lhůtě.
- 4.8** Poskytovatel je povinen Objednatele bezodkladně informovat o možných nevhodných a nebezpečných vlivech, které mohou způsobit nahlášené vady.
- 4.9** Úplné vlastnictví k předmětu plnění včetně autorských práv náleží po úhradě faktury Objednateli.
- 4.10** Poskytovatel nese nebezpečí škody na předmětu plnění až do okamžiku podpisu akceptačního protokolu Objednatelem. Podpisem akceptačního protokolu přechází nebezpečí škody na plnění na Objednatele.
- 4.11** Za objednatele je ve věcech této smlouvy oprávněn jednat:




- 4.12** Za poskytovatele je ve věcech této smlouvy oprávněn jednat:



Kontaktem pro podporu při závadě je:

HELPDESK ,e-mail: 

Adresa na helpdesk: 

**V.****Platební a fakturační podmínky**

- 5.1** Cena bude uhrazena objednatel bezhotovostně na bankovní účet poskytovatele na základě faktury vystavené poskytovatelem a v případě prací nad vymezený rozsah paušálu na základě podepsaného protokolu o předání a akceptaci.
- 5.2** Faktura vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy, název veřejné zakázky a evidenční číslo této smlouvy.
- 5.3** Splatnost faktury se sjednává na 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Faktura bude odeslána doporučenou poštou, elektronicky, nebo doručena osobně oprávněnému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení. Faktura je zaplacená dnem odeslání příslušné fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele uvedeného na faktuře.
- 5.4** V případě, že faktura nebude obsahovat všechny náležitosti stanovené zákonem a/nebo touto smlouvou, nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit zpět poskytovateli ve lhůtě splatnosti k opravě či k doplnění. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením faktury a nová lhůta splatnosti faktury začne plynout až dnem doručení bezvadné faktury objednateli.
- 5.5** Poskytovatel souhlasí s tím, že jakékoliv jeho pohledávky vůči objednateli, které vzniknou na základě uzavřené smlouvy, nebude moci bez souhlasu objednatele postoupit ani započítat jednostranným právním úkonem.

**VI.****Součinnost stran**

- 6.1** Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost, aby mohl řádně plnit své povinnosti dle této smlouvy. Objednatel je zejména povinen zpřístupnit prostory a techniku objednatele pro správný průběh služby dle přílohy č. 1 této smlouvy – Specifikace předmětu plnění.
- 6.2** Bude-li poskytovatel ke splnění jeho povinností dle této smlouvy potřebovat zvláštní součinnost objednatele nad rámec uvedený v odst. 6.1 tohoto článku, je povinen objednatel k poskytnutí součinnosti písemně vyzvat, určit přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí a upozornit jej na možné následky jejího neposkytnutí.

**VII.****Smluvní pokuta, úrok z prodlení**

- 7.1** V případě prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši za každý započatý den prodlení.
- 7.2** V případě prodlení Poskytovatele s provedením sjednané služby a předáním dokončené služby dle smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny služby, za každý den prodlení.
- 7.3** V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením požadavku dle SLA je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení.
- 7.4** V případě neúměrného prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti se úměrně o toto prodlení prodlužuje i doba plnění služby. (Např. pokud si poskytovatel vyžádá dokumenty k posouzení a objednatel je poskytne poskytovateli až za 7 dní, o toto časové období se prodlužuje dodání služby.)

- 7.5 V případě porušení čl. IX. odst. 9.54., 9.5., 9.6. a 9.7. této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 7.6 Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu nebo jejím zaplacením není dotčen nárok objednatele na náhradu škody. Náhrada škody se poskytuje v penězích a není výši smluvní pokuty omezena. Nárok na náhradu škody vzniká objednateli vedle smluvní pokuty, tedy i nad její rámec. Smluvní pokuta se do náhrady škody nezapočítává. Vylučuje se použití ustanovení § 2050 občanského zákoníku.
- 7.7 Splatnost kterékoli smluvní pokuty a úroku z prodlení dle této smlouvy je 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování druhé smluvní straně.
- 7.8 Smluvní strany prohlašují, že s ohledem na předmět plnění dle této smlouvy s výši smluvních pokut souhlasí a považují je za přiměřené.

### VIII. Ukončení smlouvy

- 8.1 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran podle § 1981 občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody oběma smluvními stranami.
- 8.2 Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit za podmínek uvedených v § 2002 občanského zákoníku v případě podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména:
- porušení povinností dle čl. IX. této smlouvy;
  - ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, kterou je zapotřebí pro poskytování služeb pro Objednatele;
  - že Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo je v úpadku anebo i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
  - Nedostupnost pracovníků poskytovatele déle než 48 hodin.
  - Opakované překročení hodnot SLA parametrů. Kde opakovaným překročením hodnot SLA se rozumí překročení hodnoty pro jakýkoliv stanovený SLA parametr více jak 3 (slovy tři) a vícekrát v daném kalendářním měsíci.
  - Poskytování služby nekvalifikovanými pracovníky poskytovatele, tj. pracovníky bez odpovídající kvalifikace či certifikace pro danou službu.
- 8.3 Poskytovatel má dále právo v souladu s ustanovením § 2001 občanského zákoníku od této smlouvy odstoupit v případě prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 kalendářních dnů.
- 8.4 Tuto smlouvu lze dále ukončit výpovědí ze strany Objednatele, bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.
- 8.5 Odstoupení od smlouvy a výpověď musí být učiněny písemně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení druhé smluvní straně. Účinky výpovědi nastávají uplynutím výpovědní lhůty.
- 8.6 Ukončením smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, ani nárok na náhradu škody vzniklé porušením této smlouvy.

## IX. Ochrana informací

- 9.1** Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o plnění této smlouvy a související s touto smlouvou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom osobní a citlivé údaje, technologie, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technických know-how, informace o provozních metodách, procedurách a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu (dále jen „důvěrné informace“). Ustanovení čl. X. odst. 10.1. této smlouvy tím není dotčeno.
- 9.2** Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
- a. si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovat nebo budou označeny za důvěrné informace;
  - b. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejich opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 9.3** Za třetí osoby podle odst. 9.1. tohoto článku se nepovažují
- a. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení ve vztahu k objednateli;
  - b. statutární orgány poskytovatele a jejich členové;
  - c. ve vztahu k poskytovateli jeho subdodavatelé; za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je učiněno v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této smlouvě.
- 9.4** 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 osobní údaje dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění 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 smlouvy.
- 9.5** Budou-li informace poskytnuté objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZOOÚ, zavazuje se poskytovatel zabezpečit jejich ochranu a splnění všech ohlašovacích povinností, které ZOOÚ vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Poskytovatel je povinen si vyžádat k provedení úkonů dle tohoto odstavce zvláštní plnou moc od objednatele.
- 9.6** Budou-li informace poskytnuté objednatelem či třetími stranami, které budou nezbytné pro plnění dle této smlouvy obsahovat i osobní údaje podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZOOÚ, zavazují se smluvní strany uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 ZOOÚ do 30 dnů od doručení výzvy k uzavření smlouvy zasláné objednatelem, přičemž objednatel bude správcem a poskytovatel zpracovatelem osobních údajů.
- 9.7** Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrností a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění smlouvy, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem



důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.

- 9.8** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné informace nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana;
  - měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
  - po podpisu smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, od které tyto informace pocházejí;
  - jejichž zveřejnění je vyžadováno zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
- 9.9** Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této smlouvy a po dobu deset (10) let následujících od jejího ukončení.

## X.

### Další ujednání

- 10.1** Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby objednatel zveřejnil tuto smlouvu včetně jejích příloh na jeho profilu Objednatele, webových stránkách případně jiným způsobem stanoveným právními předpisy.
- 10.2** Poskytovatel není oprávněn postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 10.3** Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé smluvní strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených touto smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková právní jednání, která přispějí či mají přispět k dosažení účelu této smlouvy.
- 10.4** Poskytovatel prohlašuje, že uzavřel obecné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám s pojistným limitem minimálně 1.000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každou škodní událost a zavazuje se toto pojištění udržovat po celou dobu trvání této smlouvy. V případě, že se toto prohlášení ukáže jako nepravdivé, považuje se za podstatné porušení této smlouvy.
- 10.5** Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a prohlašuje, že žádný údaj v této smlouvě obsažený (včetně jejích příloh) není předmětem obchodního tajemství.
- 10.6** Poskytovatel bere na vědomí, že je podle ustanovení § 2 písmeno e) zákona č.320/2001 Sb. o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 10.7** Poskytovatel bere výslovně na vědomí, že Objednatel je osobou, které mohou být uloženy povinnosti dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů a zavazuje se poskytnout objednateli veškerou součinnost, aby Objednatel svým zákonným povinnostem dostál. Smluvní strany se v případě změny legislativy v oblasti

kybernetické bezpečnosti zavazují uzavřít dodatek k této smlouvě reagující na tyto změny. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení této smlouvy.

- 10.8** Poskytovatel je povinen provádět služby pouze prostřednictvím schváleného týmu techniků, jehož změna musí být schválena Objednatelem, nebo pověřenou osobou Objednatele buď písemně, nebo e-mailovou komunikací. V případě onemocnění, nebo dovolené technika je Poskytovatel oprávněn po přechodnou dobu poskytnout službu i jiným technikem stejné kvalifikace. O této skutečnosti je Poskytovatel povinen neprodleně Objednatele informovat písemnou formou, nebo elektronickou poštou.

## **XI.**

### **Závěrečná ustanovení**

- 11.1** Pokud tato smlouva nestanoví jinak, řídí se právní vztahy jí založené občanským zákoníkem. Dle § 558 odst. 2 občanského zákoníku si strany sjednávají, že vylučují přihlížení k obchodním zvyklostem. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešit před českými soudy podle platného českého právního řádu.
- 11.2** Pokud jakékoliv ustanovení vyplývající z této smlouvy je, nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení této smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních závazků z této smlouvy. Strany se zavazují v rámci této smlouvy nahradit formou dodatku k této smlouvě toto neplatné nebo nevymahatelné ustanovení takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu a smyslu původního ustanovení.
- 11.3** Veškerá korespondence a doklady musí být prováděny v českém jazyce.
- 11.4** Změny této smlouvy lze činit pouze po dohodě obou smluvních stran písemně a formou vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě.
- 11.5** Tato smlouva je vyhotovena v 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž poskytovatel obdrží dvě vyhotovení a objednatel dvě vyhotovení.
- 11.6** Tato smlouva je platná a účinná dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany potvrzují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, porozuměly jejímu obsahu a uzavírají ji svobodně. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci obou smluvních stran své níže uvedené podpisy.
- 11.7** Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
- |              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| Příloha č. 1 | Specifikace předmětu plnění |
| Příloha č. 2 | Seznam týmu techniků        |

V Praze dne

V Praze dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

\_\_\_\_\_  
*ředitel odboru informačních technologií*

\_\_\_\_\_  
*jednatel*



# Příloha č. 1

## Specifikace předmětu plnění

---

### Předmět plnění:

- **Komplexní podpora pro konzultace:**

Konzultací rozumíme službu Poskytovatele, která je prováděna za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétních vyvstalých problémů v oblasti ICT. Konzultace se zabývají problematikou určenou Objednatelem, do patřičně stanovené hloubky za účelem vyřešení dané problematiky. Konzultovány mohou být veškeré oblasti ICT například s ohledem na plány rozvoje, stanovení metodické dokumentace, určení vhodnosti předpokládaného řešení, případně navržení jiného řešení, nastavení IT politik týkajících se kybernetické bezpečnosti, určení, nastavení a optimalizace procesů v IT aj.
- **Komplexní podpora pro závadu:**

Závadou určuje Objednatel stav, kdy patřičná služba provozovaná Objednatelem není plně funkční. Účelem komplexní podpory pro závadu je zajištění co nejrychlejší obnovy provozované služby, snížení doby nedostupnosti služby a minimalizace důsledků výpadku služby provozované Objednatelem. Závadou je jakákoliv událost či nastalý incident, který není standardní součástí chování poskytované služby a může způsobit snížení kvality či dostupnosti služby. Podporou pro závadu rozumíme technickou pomoc ať už typu on-site, nebo off-site, která povede k odstranění závady. Tato služba je reaktivní a s ohledem na určenou hodnotu SLA je nutno požadavek na tuto podporu zadat do Helpdesku a zároveň telefonicky provést ohlášení telefonické číslo uvedené Poskytovatelem ve smlouvě pro tuto podporu.
- **Komplexní podpora pro změnu:**

Konzultace změny Objednatel rozumí službu, kdy se rozhodne provést například změnu zapojení sítě, aktualizaci systému, aktualizaci ovládacího software pro IT zařízení, přenastavení postupů a procesů, plánování a implementaci závažných konfiguračních změn. Cílem této služby je zajištění minimalizace vzniku poruch a incidentů při provádění změn v ICT, snížení nákladovosti a zvýšení efektivity při provádění změn v ICT. Podporou pro změnu může být také i například provedení simulace v laboratorních podmínkách a otestování připravovaných změn v ICT před vlastním provedením změny v síti Ministerstva kultury.

Technická specifikace ICT prostředí Objednatele je zde popsána zhruba s ohledem na bezpečnostní aspekty, Dodavateli bude po podpisu smlouvy k dispozici podrobná specifikace s přesným uvedením typů, počtů zařízení, systémů a veškerá dostupná dokumentace pro ICT prostředí Objednatele.

Komunikační infrastruktura Objednatele je provozována na aktivních prvcích výrobce Cisco, bezpečnostní technologie jsou založeny na technologiích společnosti CheckPoint a Fortinet, provozovaný serverový HW je na technologiích Blade od firem HP a IBM, Provozovaná disková pole jsou na technologiích výrobců DELL, IBM a Netapp, provozované systémy jsou ve většině případů na platformě Microsoft.

Plánované paušální čerpání komplexní podpory je stanoveno v maximálním měsíčním rozsahu 96 pracovních hodin.

**Specifikace SLA parametrů:**

<b>Parametr</b>	<b>Hodnota</b>
Režim podpory pro konzultace, závadu, změnu	5x10
Doba odezvy pro konzultaci, změnu	60 minut
Doba odezvy pro závadu	30 minut
Reakční doba off-site pro konzultaci, změnu	4 hodiny
Reakční doba off-site pro závadu	2 hodiny
Reakční doba on-site pro závadu	4 hodiny
Doba pro poskytnutí konzultace	2 týdny
Doba pro vyřešení závady – standardní	24 hodin
Doba pro vyřešení závady – prodloužená (čekání na opravu HW)	1 měsíc


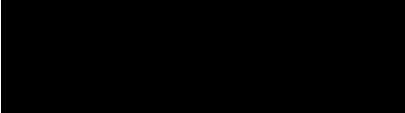

Hodnota **5x10** značí **5** pracovních dnů v týdnu Po-Pá a **10** značí počet hodin podpory v pracovní den tj. rozpětí od 8:00 do 18:00.

---

## Příloha č. 2

# Seznam týmu techniků

---

- Specialista na bezpečnost IT systémů  

- Specialista konzultant pro HP nebo IBM produkty  

- Specialista konzultant pro produkty Microsoft  

- Specialista konzultant pro Cisco produkty  
