SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ A SERVISNÍ PODPORY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ

Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
se sídlem: Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1
IČ: 00022985
jednající: Mgr. Martinem Fílou, ředitelem odboru ICT
bankovní spojení:
číslo účtu:
(dále jen „Objednatel")

a

COM PLUS CZ a.s.
se sídlem: Nad Krocínkou 317/48, Praha 9
IČ: 25772104
DIČ: CZ25772104
bankovní spojení:
zastoupený: Bc. Jaroslavem Hercíkem, místopředsedou představenstva
Pavlem Šmídem, MBA, členem představenstva

Společnost je zapsána v OR, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5971

(dále jen „Poskytovatel")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona čís. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník), tuto Smlouvu o poskytování služeb technické a servisní podpory koncových zařízení (dále jen „Smlouva").

I.
PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje provést v prostředí Objednatele inicializaci služeb technické a servisní podpory uživatelům zadavatele, tj. přípravu k zahájení poskytování Služeb v dále specifikovaném rozsahu dle specifikace obsažené v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**"), a následně po úspěšně dokončené Inicializaci Objednateli pravidelně poskytovat služby specifikované taktéž v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**" nebo jednotlivě jako „**Služba**"), a to za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.

1.2. V případě, že dojde v daném kalendářním měsíci k překročení měsíčního rozsahu Služeb stanoveného Přílohou č. 1, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli na základě objednávek vystavených Objednatelem v souladu s odst. 3.3. této Smlouvy Služby definované v Příloze č. 1, a to nad rámec časového rozsahu práce jednotlivých pracovníků definovaného tamtéž (dále jen „**Ad hoc služby**").

(Inicializace, Služby a Ad hoc služby dále společně též jako **Služby**)

1.3. Poskytovatel se zavazuje v případě požadavku objednatele provést posouzení technického stavu IT zařízení v majetku objednatele.

1.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s popisem stávajícího stavu ICT prostředí Objednatele, který je součástí Přílohy č. 2 Smlouvy a při dodržování vnitřních předpisů a norem Objednatele (dále jen „**Interní dokumentace**"). Interní dokumentace bude Poskytovateli předána po nabytí platnosti a účinnosti této Smlouvy.

1.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Interní dokumentace se může v průběhu poskytování jeho plnění měnit podle potřeb a uvážení Objednatele. Objednatel je povinen s takovou změnou Interní dokumentace Poskytovatele seznámit, přičemž za seznámení se považuje doručení emailové zprávy s posledním zněním měněné části Interní dokumentace kontaktní osobě Poskytovatele. Za doručení e-mailové zprávy se považuje i doručení automaticky generované zprávy poštovního serveru Poskytovatele Objednateli o doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky kontaktní osoby Poskytovatele.

1.6. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování plnění dle této Smlouvy.

1.7. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas dokončenou Inicializaci a za řádně a včas poskytnuté Služby a Ad hoc služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.

1.8. Poskytovatel se zavazuje, že k Inicializaci a ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění. Poskytovatel je povinen zajistit tato práva a oprávnění tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy a aby nebyla porušena práva třetích osob. Zajištění vlastnických, autorských či užívacích práv a souvisejících oprávnění k veškerému plnění Poskytovatele či jeho součástem nebo výstupům je zahrnuto v ceně plnění uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.

1.9. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**"), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím

softwarem. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.

1.10. Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou Smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné Smlouvy, nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč za rok. Pojistnou Smlouvu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné Smlouvy do 1 měsíce po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

II.
DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

2.1. Poskytovatel se zavazuje provést Inicializaci do 1 kalendářního měsíce ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

2.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dnem následujícím po dni akceptace Inicializace ze strany Objednatele v souladu s čl. IV. této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po jejich zahájení v plném rozsahu po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

2.3. Poskytování Ad hoc služeb bude probíhat v souladu s ustanovením odst. 3.3. této Smlouvy na základě objednávek vystavených Objednatelem, přičemž tyto Ad hoc služby mohou být Objednatelem poptávány uvedeným způsobem po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel není povinen objednat po dobu trvání této Smlouvy poskytování jakýchkoliv Ad hoc služeb.

2.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s Přílohou č. 1 Smlouvy na místě tam uvedeném (on-site), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (off-site). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

2.5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle jejich charakteru všem pracovníkům Objednatele a ostatním uživatelům z řad správců ICT Objednatele v lokalitách specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy

III.
ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.1. Inicializaci dle odst. 1.1. Smlouvy provede Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním Poskytovatelem služeb obdobných Službám (dále jen „**Dosavadní Poskytovatel**"), pokud tento existuje. V rámci Inicializace mimo jiné dojde k předání znalostí Poskytovateli a seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služeb v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Služeb řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění. Poskytovatel je povinen po dobu Inicializace zmapovat základní objekty systémů a ICT komponent Objednatele, procesy, nastavení a požadované funkcionality systémů a ICT komponent Objednatele a následně provést revizi

a nastavení parametrů dle jejich aktuálního stavu, přičemž Poskytovatel není oprávněn provést takový zásah, kterým by došlo ke změně architektury či topologie sítě. Zprávu o výsledcích činnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předat v souhrnné zprávě Objednateli. Veškeré tyto a související činnosti Poskytovatele jsou zahrnuty v ceně dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a Dosavadním Poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele. Cena za tuto součinnost je součástí ceny za poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

3.3. Ad hoc služby budou Objednatelem poptávány dle následujícího postupu:

3.3.1. Objednatel je oprávněn po ukončení Inicializace a po vyčerpání rozsahu Služeb pro daný kalendářní měsíc stanovený Přílohou č. 1 kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění Ad hoc služeb a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:

(a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je objednáváno včetně věcného rozsahu, specifikaci zapojení konkrétních rolí pracovníků Poskytovatele či požadovaných výsledků plnění, to vše v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy;

(b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;

(c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány;

(d) podpis oprávněné osoby Objednatele.

3.3.2. V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 3.3.1. této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 3.3.1. této Smlouvy, a to nejpozději druhý pracovní den po doručení Objednávky Poskytovateli. V opačném případě je Poskytovatel povinen Objednávku v uvedené lhůtě písemně potvrdit. K pozdějšímu odmítnutí Objednávky nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Objednávkou.

3.3.3. Nejmenší Objednatelný rozsah Ad hoc služeb je stanoven jako 1 člověkohodina práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka je pak 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu.

3.4. Objednatel není povinen vystavit byť jedinou Objednávku dle odst. 3.3.1. Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný v Objednávce. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy pouze skutečně vyčerpaný rozsah objednaných Ad hoc služeb.

3.5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své plnění v kvalitě definované v Příloze č. 1 této

Smlouvy tak, aby byly dodrženy parametry SLA stanovené tamtéž (dále jen „**SLA**").

3.6. Příjem požadavků na odbornou technickou podporu a na odstraňování závad v rámci poskytování jednotlivých Služeb, jejichž součástí je poskytování odborné technické podpory a odstraňování závad dle požadavků uživatelů, bude probíhat prostřednictvím helpdesku Objednatele (dále jen „**Helpdesk**"). V zájmu vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně stanoví, že doby servisní odezvy a doby odstranění incidentů uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy (část SLA) se počínají počítat od okamžiku, kdy je požadavek na řešení požadavku nebo na odstranění incidentu předán prostřednictvím Helpdesku Poskytovateli.

3.7. Na základě údajů z Helpdesku bude Poskytovatel vyhodnocovat efektivitu poskytování Služeb a Ad hoc služeb a soulad poskytování tohoto plnění se stanovenými parametry SLA. Výsledky uvedeného monitoringu budou Poskytovatelem zaznamenány v souhrnných zprávách (dále jen jako „**Reporty**"), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a Ad hoc služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, resp. zda došlo k dodržení všech uvedených SLA parametrů.

3.8. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**") a budou Objednavateli doručeny nejpozději do 5 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.

3.9. Nebyly-li Služby poskytnuty řádně, bude Report vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb, a to dle podmínek kreditace sjednaných v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3.10. V případě, že dojde k uzavření nové Smlouvy týkající se služeb obdobných Službám nebo jakékoli jejich části s novým Poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného převedení služeb obdobných Službám na nového Poskytovatele, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let po ukončení doby trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění nepřesáhne za uvedenou dobu po skončení doby trvání této Smlouvy 15 člověkodnů práce a cena takovéhoto plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.

3.11. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám bez využití poddodavatele, s výjimkou následujících služeb:
Správa dokumentace - po dohodě s Objednatelem jako podpora plnění cílů projektů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času. Služba zahrnuje kapacity zejména na následující činnosti:

- řízení a koordinace služby
- tvorba projektové dokumentace
- vedení projektových týmů
- organizační zajištění projektových porad včetně svolání, kontroly úkolů, odpovědností atd.
- pořizování zápisů z projektových porad
- průběžná identifikace, vyhodnocování a řízení rizik projektu

3.12. Poskytovatel se zavazuje na plnění dle této Smlouvy alokovat pracovní kapacitu osob realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 4 této Smlouvy a k plnění dle této Smlouvy využít výhradně těchto osob. Osoby tvořící realizační tým Objednatele musí splňovat podmínky vyžadované pro konkrétní role v Zadávací dokumentaci a v této Smlouvě. Jakákoliv dodatečná změna osoby realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele.

3.13. Zjistí-li Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb či Ad hoc služeb jakékoliv bezpečnostní či jiné riziko, na jehož základě by mohla Objednateli vzniknout škoda či újma, zavazuje se Objednatele o takovém riziku neprodleně informovat a zároveň mu doporučit vhodný postup k předejití jakékoliv škody či újmy, která by mohla Objednateli v důsledku zjištěného rizika vzniknout.

IV.
AKCEPTACE

4.1. Každý výsledek Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**"), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací (např. uvedené v této Smlouvě, Objednávce nebo vzniklé na jejím základě), za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

4.2. Akceptace dokumentů

4.2.1. Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s *akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 4.2. Smlouvy.*

4.2.2. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

4.2.3. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 4.2.3. i opakovaně.

4.2.4. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a vystavit o tom písemný předávací protokol.

4.2.5. Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

4.3. Akceptace jiných plnění než dokumentů

4.3.1. Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění prováděna v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 4.3. Smlouvy.

4.3.2. Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanovených.

4.3.3. Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Objednávkou nebo vzniklou na základě Smlouvy či Objednávky; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.

4.3.4. Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, nebo ji dodatečně zjistí či mu bude dodatečně oznámena.

4.3.5. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. IV. Smlouvy. Akceptační procedura, včetně případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.

4.3.6. Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

4.3.7. Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění, je-li taková dokumentace součástí dílčího plnění.

4.4. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 2605 odst. 2 občanského zákoníku na vzájemné vztahy založené touto Smlouvou.

V.
CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za řádné poskytnutí plnění dle této Smlouvy cenu ve výši sjednané v Příloze č. 1 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena Služeb je sjednána jako cena za 1 měsíc poskytování Služeb za dobu účinnosti této Smlouvy. Cena za Ad hoc služby je cena za 1 člověkoden práce příslušného člena realizačního týmu Poskytovatele.

5.2. Stanovené ceny plnění Poskytovatele jsou cenami maximálními, konečnými a

nepřekročitelnými. Uvedené ceny zahrnují veškeré činnosti Poskytovatele nezbytné k plnění této Smlouvy a veškeré náklady Poskytovatele na plnění předmětu této Smlouvy.

5.3. Cena plnění bude zaplacena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém bylo dané plnění poskytováno, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.

5.4. Fakturu k úhradě Služeb se Poskytovatel zavazuje vystavit na základě výsledků příslušného Reportu o poskytování Služeb dle odst. 3.7. Smlouvy nebo na základě předávacího protokolu dle odst. 4.2. nebo 4.3. Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie příslušného Reportu nebo předávacího protokolu.

5.5. Poskytovatel je povinen ve faktuře za dané Vyhodnocovací období zohlednit případnou skutečnost, že Služby nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.). V takovém případě Poskytovateli náleží alikvotní část měsíční ceny Služeb.

5.6. Poskytovatel je dále povinen ve faktuře vystavované za dané období zohlednit případnou kreditaci uvedenou v příslušném Reportu dle odst. 3.9. Smlouvy.

5.7. Cena za poskytování Ad hoc služeb bude stanovena následovně:

5.7.1. Cena Ad hoc služeb bude vycházet ze součinu rozsahu skutečně poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

5.7.2. Poskytovatel ke konci každého kalendářního měsíce (byly-li v něm Ad hoc služby poskytovány) předloží Objednateli do 5 pracovních dnů daného Vyhodnocovacího období seznam provedených prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle člověkodnů při poskytování Ad hoc služeb (dále jen „**Výkaz plnění**").

5.7.3. Výkazy plnění podléhají schválení Objednatelem.

5.7.4. Cena Ad hoc služeb se může přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Ad hoc služby byly poskytnuty s menší pracností. Takto nevyužitou pracnost lze využít pro objednání dalších Ad hoc služeb.

VI.
PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli servisní služby v rozsahu, množství a kvalitě stanovené v Příloze A této Smlouvy. Při poskytování servisních služeb je Poskytovatel povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy, technické pokyny a doporučení výrobců produktů. Od technických pokynů výrobců je Poskytovatel oprávněn se odchýlit jen v případě, že je jednoznačně prokázáno, že takové pokyny jsou nesprávné nebo jejichž uposlechnutí by bylo v rozporu s právními předpisy ČR. Od doporučení výrobců produktů je Poskytovatel oprávněn se odchýlit pouze v případech, kdy bude moci jednoznačně prokázat, že jeho postup je pro Objednatele podstatně výhodnější.

6.2. V případě, že by určité postupy Poskytovatele při poskytování servisních služeb mohly vést k porušení právních norem, smluv nebo pokynů či doporučení výrobců, je povinností Poskytovatele předem se přesvědčit, že svým servisním zásahem nic z toho neporuší a pokud poruší, bude toto porušení výslovně dovoleno touto Smlouvou. Mimo jiné je také

Poskytovatel povinen dbát na to, aby při poskytování servisních služeb nebyla porušena autorská práva k programovému vybavení (software) využívaných Objednatelem.

6.3. Poskytovatel je povinen při práci s výpočetní technikou, na kterou se vztahuje tato Smlouva, použít takových materiálů a pracovních postupů, kterými zajistí hospodárný a bezpečný provoz této techniky nevyžadující aplikaci zvláštních postupů při její obsluze (zejména postupů náročnějších oproti postupům uvedeným v návodech na použití této techniky). Poskytovatel je povinen si při poskytování servisních služeb, které jsou předmětem této Smlouvy, počínat takovým způsobem, aby v důsledku jím použitých materiálů, pracovních postupů či techniky nedošlo k nestandardním projevům zařízení použitých pro řádné plnění této Smlouvy.

6.4. Poskytovatel odpovídá za řádnou archivaci všech důležitých písemností a dokladů, které při plnění této Smlouvy pro Objednatele obdrží, a to v souladu s právními normami a oprávněnými požadavky Objednatele. Poskytovatel není oprávněn odnášet ze sídla Objednatele žádné části databází, či dokumentů, nebo jejich kopií, bez souhlasu Objednatele, a pokud s jeho souhlasem jakékoli kopie databází nebo dokumentů vytvoří, je povinen vrátit je Objednateli nejpozději při skončení platnosti této Smlouvy, a to na základě písemného protokolu. Vrácením kopií databází nebo dokumentů se Poskytovatel nezbavuje povinnosti zachovávat mlčenlivost o obsahu uvedených databází nebo dokumentů dle kapitoly Ochrana informací této Smlouvy.

6.5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel se zavazuje k uchování účetních záznamů a dalších relevantních podkladů související s dodanými servisními službami dle platných právních předpisů. Poskytovatel je navíc povinen umožnit oprávněným osobám kontrolu dokladů souvisejících s plněním veřejné zakázky, a to po dobu 10 let od uzavření Smlouvy.

6.6. Poskytovatel je povinen zacházet s majetkem a veškerými právy Objednatele s řádnou péčí a počínat si tak, aby Objednateli jeho činností nevznikla žádná škoda na majetku nebo nehmotných právech. Poskytovatel je povinen upřednostnit zájmy Objednatele před zájmy svých zaměstnanců, či jiných osob, pokud takové upřednostnění nebude v rozporu s právními předpisy ČR.

6.7. Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly být pro Objednatele důležité a podávat mu informace, které si Objednatel vymíní, ledaže by podávání takových informací bylo v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.

6.8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy Objednatele včetně příslušných příloh: Směrnice upravující pořizování, evidenci, odpisování a vyřazování majetku ČR, s nímž je příslušné hospodařit MŠMT; Směrnice upravující pravidla, zásady a způsob používání informačních a komunikačních technologií na MŠMT; Směrnice k zajištění osob a majetku a vymezení vstupního a výstupního režimu v objektech ministerstva; Směrnice pro zadávání veřejných zakázek; Obecná bezpečnostní politika informačních systémů.

6.9. Poskytovatel je povinen přísně a přesně dodržovat pokyny Objednatele a neodporovat jeho instrukcím, pokud jsou v souladu s předpisy ČR a pokud jsou takové pokyny a instrukce i v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele. Na pokyny a instrukce, které by mohly Objednateli způsobit újmu, je Poskytovatel povinen Objednatele upozornit a vysvětlit mu, v čem může být splnění takových pokynů nebo instrukcí pro Objednatele škodlivé.

6.10. Poskytovatel je povinen se pojistit pro případ, že by způsobil při výkonu své podnikatelské činnosti Objednateli nebo kterékoli jiné osobě škodu, a to do výše nejméně 10.000.000,- Kč, které by za něho pojišťovna plnila. Pojistnou Smlouvu Poskytovatel Objednateli předloží nejpozději do deseti pracovních dnů od uzavření této Smlouvy.

6.11. Poskytovatel akceptuje minimální hodnoty sledovaných parametrů kvality poskytování servisních služeb pro jednotlivé kategorie zařízení uvedené v Příloze č. 1.

6.12. Poskytovatel zajistí funkční informační podporu pro poskytování servisních služeb v souladu s požadavky Objednatele nejpozději do deseti kalendářních dnů od zahájení plnění Smlouvy.

6.13. Poskytovatel se zavazuje, na základě předchozích objednávek Objednatele, zajistit v objektech Objednatele přítomnost požadovaného počtu členů týmu, kteří budou schopni zajistit předmět plnění, a to v objednávce vymezeném počtu členů týmu a vymezeném čase.

6.14. Poskytovatel bude provádět veškeré činnosti spojené s poskytováním servisních služeb pracovníky uvedenými v Příloze č. 4 Smlouvy.

VII.
PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

7.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění této Smlouvy a zajistit všechny technickoorganizační podmínky, které jsou definovány v této Smlouvě, za podmínek touto Smlouvou upravených.

7.2. Objednatel není oprávněn požadovat po Poskytovateli takové úpravy programového vybavení, které by byly v rozporu s jakýmikoli licenčními ujednáními, nebo na jaké není programové vybavení dimenzováno.

7.3. Objednatel je povinen učinit taková opatření, aby s technikou, na kterou se vztahuje tato Smlouva, nemanipulovaly nepovolané osoby, zejména aby neprováděly do této techniky takové zásahy, které jsou vyhrazeny jen pro servisní techniky Poskytovatele.

7.4. Objednatel si vyhrazuje právo přístupu k ICT prostředkům Poskytovatele zapojených do sítě Objednatele za účelem konfigurace a kompatibility prostředí, kontroly plnění Smlouvy a kontroly zabezpečení.

7.5. Objednatel je vlastníkem všech věcí (především provozních dokumentů, včetně dokumentů evidenčního nebo informativního charakteru a seznamů v papírové i elektronické podobě), vztahujících se k poskytovaným servisním službám, které Poskytovatel vytvoří na základě dat a informací Objednatele. Poskytovatel není oprávněn nakládat s těmito věcmi mimo prostory Objednatele bez Objednatelova souhlasu.

VIII.
PLATEBNÍ PODMÍNKY

8.1. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli v souvislosti s poskytování plnění dle této Smlouvy žádné zálohy. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnutí plnění dle této Smlouvy cenu na základě faktury s dobou splatnosti 30 dní ode dne doručení faktury Objednateli.

8.2. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a Smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je poté povinen doručit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou. Pokud termín doručení faktury Objednateli připadá na období od 12. prosince běžného roku do 12. února roku následujícího, prodlužuje se splatnost faktury z původních 30 dní na 60 dní.

8.3. Platby budou probíhat výhradně v Kč. Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve Smlouvě. Platba se považuje za provedenou okamžikem odeslání příslušné částky z účtu odesílatele na účet příjemce.

IX.
SANKCE

9.1. Smluvní strany se dohodly, že:

9.1.1. v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dle této Smlouvy nejsou Služby či Ad hoc služby poskytovány v souladu se SLA (resp. nebudou dodrženy parametry SLA), má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „**Kredity**"), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy;

9.1.2. v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování plnění nebo předáním výsledku plnění Ad hoc služeb podle jednotlivé Objednávky vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny Objednávky ve výši 5% z ceny skutečně realizovaného plnění dle jednotlivé Objednávky za každý jednotlivý případ prodlení se zahájením nebo předáním výsledku plnění Ad hoc služeb;

9.1.3. v případě porušení povinnosti Poskytovatele alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacitu členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 3.12. Smlouvy nebo schválených postupem dle odst. 3.11. Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

9.1.4. v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušné Výkazy plnění a Reporty nejpozději do 5 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

9.1.5. v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 3.10. Smlouvy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;

9.1.6. v případě, že Poskytovatel nepředloží Objednateli pojistnou Smlouvu ve lhůtě dle odst. 1.9. Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

9.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení zákonného úroku z prodlení, jiné sankce vůči Objednateli jsou nepřípustné.

9.3. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

9.4. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty či uplatnění kreditace nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

X.
NÁHRADA ŠKODY

10.1. Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli a Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli náhradu újmy, kterou Poskytovatel nebo jím pověřené osoby způsobily Objednateli porušením povinností daných touto Smlouvou nebo v souvislosti s prováděním této Smlouvy nebo porušením povinností dle příslušných právních předpisů. Pro náhradu újmy/škody platí ustanovení § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk. Úhrada újmy nevylučuje uplatnění smluvní pokuty Objednatelem.

10.2. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli újmu, pokud mu vznikla v přímé souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy, i pokud byla způsobena porušením povinností Poskytovatele, resp. osob ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, prostřednictvím kterých Poskytovatel dohodnuté služby poskytuje.

10.3. Poskytovatel nebude odpovědný za škody vzniklé v souvislosti s poskytnutými službami v té míře, v jaké bylo poskytnutí služeb ovlivněno faktory nebo jevy, které nemohly být při uplatnění odborné péče při poskytování služeb Poskytovatelem zohledněny nebo pokud budou poskytnuté služby ovlivněny nepřesnými, neúplnými nebo nesprávnými informacemi či podklady dodanými Objednatelem či třetí stranou určenou Objednatelem, za předpokladu, že Poskytovatel nemohl tyto skutečnosti při vynaložení řádné péče odhalit.

XI.
OCHRANA INFORMACÍ

11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

11.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),

11.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

11.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

11.3. Za třetí osoby podle odst. 11.2. Smlouvy se nepovažují:

11.3.1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

11.3.2. orgány smluvních stran a jejich členové,

11.3.3. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

11.4. Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

11.5. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

11.6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

11.7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.

11.8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace:

11.8.1. které se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

11.8.2. které měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací,

11.8.3. které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

11.8.4. které po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

11.8.5. jejichž zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,

11.8.6. které jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách v souladu se zákonem.

11.9. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3. Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

11.10. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

11.11. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

XII.
POSKYTOVÁNÍ NEBYTOVÝCH PROSTOR A TEL. LINEK OBJEDNATELEM

12.1. Součástí této Smlouvy je závazek Objednatele, který je vlastníkem pozemku parc. č. 397, k. ú. Malá Strana, obec Praha, jehož součástí je budova č. p. 378 tak, jak je zapsáno na LV č. 139, vedeném Katastrálním úřadem pro hl. m. Prahu, Katastrální pracoviště Praha, na adrese Karmelitská 378/17, Praha 1 - Malá Strana, umožnit Poskytovateli, k výkonu činností podle čl. I této Smlouvy, užívat nebytové prostory:

- místnost č. 004 o ploše 12,12 m²,
- místnost č. 005 o ploše 24,23 m²,
- místnost č. 006 o ploše 9,80 m²,
- místnost č. 007 o ploše 9,75 m²,
- chodbu o ploše 11,55 m²,
- kuchyňku o ploše 4,16 m²,
- WC o ploše 1,13 m²,
- umývárnu o ploše 3,52 m²,

umístěné v prvním nadzemním podlaží výše specifikované budovy. Jednotlivé místnosti jsou vyznačeny v Příloze 3 Smlouvy (dále jen „nebytové prostory"). Celková výměra nebytových prostor činí 76,26 m². Nebytové prostory jsou vybaveny nábytkem a technikou Objednatele umožňujícími Poskytovateli vykonávat povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Poskytovateli je umožněno používat vjezd a výjezd do prostor Objednatele, ve kterých jsou nebytové prostory umístěny pouze na nezbytně nutnou dobu při přesunech techniky, na základě povolení dle interních předpisů. Objednatel je oprávněn poskytnout jiné prostory odpovídající výše uvedeným.

12.2. Objednatel přenechává nebytové prostory Poskytovateli do užívání po dobu účinnosti této Smlouvy a Poskytovatel se zavazuje platit úhrady za služby spojené s užíváním těchto prostor v rozsahu uvedeném v objednávce a užívat nebytové prostory výlučně jako kanceláře pro poskytování servisních služeb, které souvisí se správou a údržbou lokální počítačové sítě Objednatele. Poskytovatel není oprávněn přenechat tyto nebytové prostory nebo jejich část do nájmu třetí osobě nebo v nich vykonávat činnosti pro jiné (třetí) osoby než Objednatele.

12.3. Objednatel v souladu s § 27 odst. 7) zákona č. 219/2000 Sb., o majetku ČR, ve znění pozdějších předpisů, přenechává shora uvedené nebytové prostory do užívání Poskytovateli bezúplatně.

12.4. Poskytovatel se dále zavazuje platit za služby, tj. dodávky tepla a teplé vody, vodné a stočné, odvoz komunálního odpadu a úklid pronajatých prostor cenu ve výši 51.120,00 Kč/rok. Platby za výše uvedené služby budou hrazeny automaticky čtvrtletně na účet Objednatele. Dojde-li ke změně výše zálohových faktur v důsledku změn jednotlivých služeb, Objednatel je povinen o této skutečnosti Poskytovatele předem uvědomit. Vyúčtování skutečných nákladů za služby bude provedeno do 30. 6. následujícího roku, dle dodavatelských faktur v poměru užívané plochy nebytových prostor vůči celkové ploše nemovitosti, se kterou jsou dodávky příslušných služeb spojeny. Předpis služeb je uveden v Příloze 3 této Smlouvy.

12.5. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli za úplatu užívání
včetně hlasové pošty, které se nacházejí ve výše specifikovaných nebytových prostorách za účelem plnění povinností, které Poskytovateli vyplývají z této Smlouvy.

12.6. Čísla tel. linek se mohou změnit, zejména s ohledem na potřeby Objednatele. Poskytovatel bude tuto změnu respektovat.

12.7. Poskytovatel není oprávněn přenechat užívání tel. linek třetím osobám.

12.8. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli náklady, které mu vzniknou v souvislosti s používáním telefonních linek Poskytovatelem. Jedná se zejména o paušální poplatek za každou telefonní linku ve výši 65,66/měsíc Kč a cenu za hovorné stanovenou na základě celkového vyúčtování plateb za služby elektronických komunikací Poskytovatelem těchto služeb. Vyúčtování hovorného bude prováděno 1x za čtvrtletí na základě výpisu uskutečněných hovorů.

12.9. Poskytovatel se dále zavazuje, že:

12.9.1. neprovede žádné stavební úpravy na nebytových prostorách bez písemného souhlasu Objednatele,

12.9.2. bude dodržovat předpisy PO a BOZP,

12.9.3. umožní Objednateli prohlídku nebytových prostor z důvodu kontroly účelu a způsobu jejich využívání,

12.9.4. po ukončení užívání nebytových prostor a tel. linek je Poskytovatel předá Objednateli ve stavu, v jakém je převzal (s přihlédnutím k běžnému opotřebení). O tomto předání bude sepsán protokol. V případě, že Poskytovatel tak neučiní ke dni ukončení činnosti, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do sedmi dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení Poskytovateli. Právo Objednatele na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu tím není dotčeno. Poskytovatel je v tomto případě rovněž povinen strpět vyklizení nebytových prostor na svůj náklad a riziko,

12.9.5. na své náklady zajistí pojištění movitého majetku a odpovědnosti za škody,

12.9.6. neprodleně oznámí Objednateli každou zjištěnou závadu na majetku Objednatele,

12.9.7. umožní a strpí provedení všech nezbytných oprav, jinak odpovídá za škodu, která nesplněním této povinnosti vznikla.

12.10. O převzetí nebytových prostor a tel. linek Poskytovatelem od Objednatele bude smluvními stranami sepsán protokol. Poskytovatel je povinen nebytové prostory a tel. linky převzít nejpozději do 10-ti pracovních dnů od účinnosti Smlouvy,

12.11. Platby záloh za související služby hradí Poskytovatel pravidelně čtvrtletně automaticky bankovním převodem na účet MŠMT. Platby za poskytnuté tel. linky a za roční vyúčtování skutečných nákladů na související služby se Poskytovatel zavazuje hradit na základě faktur vystavených Objednatelem.

12.12. V případě, že faktura nebude obsahovat odpovídající náležitosti, je Poskytovatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Objednateli k doplnění nebo opravě, aniž se tak dostane do prodlení se zaplacením. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení doplněné nebo opravené faktury. V případě prodlení Poskytovatele s úhradou faktury, uhradí Poskytovatel Objednateli zákonný úrok z prodlení.

XIII.
UKONČENÍ SMLOUVY

13.1. Obě strany jsou oprávněny tuto Smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu či bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba činí 4 měsíce a začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé straně.

13.2. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:

13.2.1. prodlení Poskytovatele s předáním jakéhokoliv výsledku Služeb po dobu delší než 10 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 5 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,

13.2.2. nedodržení sledovaných parametrů SLA mající za následek slevu z ceny Služeb či Ad hoc služeb ve výši alespoň 30 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce,

13.2.3. že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, přesáhne 500.000,- Kč,

13.2.4. že nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů, která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce.

13.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

13.4. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

13.5. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, nároků z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně

informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

13.6. Objednávky Ad hoc služeb učiněné Objednatelem dle odst. 3.3. Smlouvy během účinnosti této Smlouvy jsou Smluvní strany povinny splnit dle podmínek této Smlouvy i v případě, že v mezidobí dojde k ukončení této Smlouvy, na jejímž základě byla příslušná Objednávka učiněna.

XIV.
DALŠÍ UJEDNÁNÍ

14.1. Veškerá písemná komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat výhradně osobním doručením, doporučenou poštou nebo kurýrní službou na níže uvedené adresy:

Při doručování Objednateli:	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy Karmelitská 529/5 Praha 1 PSČ 118 12 K rukám: Ředitele odboru ICT
Při doručování Poskytovateli:	COM PLUS CZ a.s. Nad Krocínkou 317/48, Praha 9 Fax: +420 225 103 200 K rukám: Ing. Václava Jircháře

14.2. Jiná než písemná komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím následujících kontaktů:

V případě Objednatele:	Jméno: E-mail: Tel.:
V případě Poskytovatele	Jméno: E-mail: Tel.:

14.3. Veškeré změny kontaktních údajů uvedených v odst. 14.1. a odst. 14.2. je Smluvní strana, jíž se změna týká, povinna písemně sdělit druhé Smluvní straně s tím, že změna kontaktních údajů nabývá účinnosti ve vztahu k druhé Smluvní straně doručením tohoto sdělení.

14.4. Nevyplývá-li z konkrétního ustanovení této Smlouvy jinak, je pod pojmem „systém" či „informační systém" myšlena jakákoliv součást ICT infrastruktury Objednatele, k níž se přímo či nepřímo vztahuje poskytování Služeb, bez ohledu na to, zda je tato tvořena HW či SW.

XV.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Smlouva a jednotlivé dílčí objednávky nabývají platnosti dnem jejich podpisu druhou ze smluvních stran. Smlouva a dílčí objednávky, na které se vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o

registru smluv (zákon o registru smluv) nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

15.2. Tato Smlouva se uzavírá v písemné formě, přičemž veškeré její změny je možno učinit jen v písemné formě, a to vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

15.3. V souladu se zákonem o registru smluv zajistí Objednatel uveřejnění celého textu Smlouvy, vyjma osobních údajů, a metadat Smlouvy v registru smluv včetně případných oprav uveřejnění s tím, že nezajistí-li Objednatel uveřejnění Smlouvy nebo metadat Smlouvy v registru smluv do 30 dnů od uzavření Smlouvy, pak je oprávněn zajistit jejich uveřejnění Poskytovatel ve lhůtě tří měsíců od uzavření Smlouvy.

15.4. Poskytovatel bere na vědomí povinnost Objednatele uveřejnit tuto Smlouvu také v souladu s ust. § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

15.5. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.

15.6. Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

15.7. Tato Smlouva se vyhotovuje ve 4 stejnopisech, z nichž obě Smluvní strany obdrží po 2 vyhotoveních.

15.8. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této Dohodě neupravené se řídí Občanským zákoníkem.

15.9. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv peněžní částka dle této Smlouvy uvedená a/nebo splatná v českých korunách (dále jen „Národní jednotka měny"), bude po přepočtu aktuálním směnným kurzem automaticky považována za částku uvedenou a/nebo splatnou v jednotné evropské měně v momentu, kdy Národní jednotka měny bude nahrazena jednotnou evropskou měnou v souladu s platným právem Evropské unie nebo právem České republiky.

15.10. Nedílnou součást této Smlouvy tvoří přílohy:

Příloha č. 1	-	Technická specifikace
Příloha č. 2	-	Popis stávajícího stavu ICT prostředí Objednatele
Příloha č. 3	-	Předpis nájemného a služeb (orientační cena), plánek kanceláří
Příloha č. 4	-	Realizační tým Poskytovatele
Příloha č. 5	-	Metodika poskytování Služeb

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ PODPISY:

Objednatel **Dodavatel**

V PRAZE dne 27.06.2018 V PRAZE dne 25 -06- 2018

Min
mlác

Karmel

Mgr. Martin Fíla,
ředitel odboru ICT

Bc. Jaroslav Hercík
místopředseda představenstva

Pavel Šmíd, MBA
člen představenstva

Příloha č. 1 Technická specifikace

Definice pojmů

Pojem	Definice
Služba	Činnost popsaná blíže v jednotlivých katalogových listech (KL).
Dostupnost	Stav, kdy Služba nevykazuje přítomnost Incidentu kategorie A. Vypočítá se jako podíl součtu doby trvání všech Incidentů kategorie A za Vyhodnocovací období a doby trvání zaručené provozní doby za Vyhodnocovací období, vyjádřeno v procentech
Incident	Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby. Incidenty se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C: **Incidentem kategorie A** se rozumí stav, který zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání Služby nebo její části. **Incidentem kategorie B** se rozumí Incident, který není incidentem kategorie A, ale omezuje provoz Služby nebo její části. **Incidentem kategorie C** se rozumí incident, který není incidentem kategorie A ani B. Incidenty mohu být dle kategorií dále blíže upřesněny v jednotlivých KL.
Servisní incident	Oprávněný servisní požadavek Objednatele přidělený Poskytovateli prostřednictvím nástroje Helpdesk.
Požadavek	*Pojmem požadavek je myšlena žádost o změnu, doplnění, zřízení, zrušení.* Pojmem požadavek je myšlen každý požadavek, který není klasifikován jako incident.
Vyhodnocovací období	Období, během něhož jsou monitorovány parametry SLA a k němuž je vztaženo jejich vyhodnocení. Vyhodnocovací období je pro každou Službu stanoveno v příslušném KL.
Zaručená provozní doba	Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Služba musí splňovat parametry SLA dle odpovídajícího KL. Zaručená provozní doba se vztahuje k řešení incidentů, přidělených Poskytovateli prostřednictvím nástroje Helpdesk Objednatele.
Doba servisní odezvy	Časové období Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy je požadavek na odstranění servisního incidentu předán prostřednictvím nástroje Helpdesk Poskytovateli, do okamžiku, kdy je požadavek na odstranění servisního incidentu ze strany Poskytovatele v nástroji Helpdesk převzat k řešení.
Odstranění Servisního incidentu	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy je požadavek na odstranění servisního incidentu předán prostřednictvím nástroje Helpdesk Poskytovateli, do okamžiku, kdy je požadavek na odstranění servisního incidentu ze strany Poskytovatele v nástroji Helpdesk uzavřen.
Odstranění Incidentu Kategorie A	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy u požadavku na odstranění servisního incidentu vyprší maximální doba servisní odezvy stanovená v SLA dle odpovídajícího KL, do okamžiku, kdy je požadavek na odstranění servisního incidentu ze strany Poskytovatele v nástroji Helpdesk převzat k řešení, tj. obnovena dostupnost služby.
Odstranění Incidentu Kategorie B	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy u požadavku na odstranění servisního incidentu vyprší maximální doba na odstranění servisního incidentu, do okamžiku, kdy je požadavek na odstranění servisního incidentu ze strany Poskytovatele v nástroji Helpdesk uzavřen.
Odstranění incidentu Kategorie C	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy je požadavek na odstranění incidentu předán prostřednictvím nástroje Helpdesk Poskytovateli, do okamžiku, kdy je požadavek na odstranění incidentu ze strany Poskytovatele v nástroji Helpdesk uzavřen.
Helpdesk	Informační systém – nástroj Objednatele, který slouží k hlášení Incidentů a požadavků Objednatelem.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**Uživatelská podpora**	**TYP KL:**	**Paušální**

Pojem	Definice
Název služby	**OUTSOURCING SPRÁVY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ MŠMT**
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ
Cílová skupina	Koncové stanice a zařízení uživatelů.
Zkrácený popis služby	Komplexní podpora prostředí koncový stanic a zařízení uživatelů, rozšířená uživatelsko-technická podpora Objednatele.

Požadované role obsazované Poskytovatelem	**Název role**	**ID role**	**Předpokládaný rozsah alokace**	**Dostupnost**
	Technik L1	USER_TECH1	400%	On-site / Off-site
	Technik L2	USER_TECH2	200%	On-site / Off-site
	Architekt	USER_ARCH	20%	Off-site

CENA

Položka	**Cena bez DPH**	**DPH 21%**	**Cena s DPH**
Cena za Inicializaci (zahájení poskytování Služeb dle odst. 1.1. Smlouvy)	**250.000**	**52.500**	**302.500**
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc poskytování Služeb dle odst. 1.1. Smlouvy	**333.325**	**69.998,25**	**403.323,25**
Cena za 1 člověkoden – Technik L1	**2.750**	**577,50**	**3.327,50**
Cena za 1 člověkoden – Technik L2	**3.550**	**745,50**	**4.295,50**
Cena za 1 člověkoden – Architekt	**4.850**	**1.018,50**	**5.868,50**

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Základní požadavky:
   - pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware zařízení (v rozsahu Maintenance Objednatele)
   - provádění změn konfigurací SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací;
   - udržování aktuálních záloh konfigurací zařízení (správa lokálních image uživatelský počítačů)
   - správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu:
     - technická dokumentace

Pojem	Definice

- provozní dokumentace (uživatelská/administrátorská)
- systémová dokumentace

- plánování a provádění praktických nácviků obnovení provozu koncových stanic;
- součinnost a zpřístupnění zařízení provozovateli provozního monitoringu
- součinnost a zpřístupnění zařízení provozovateli bezpečnostního monitoringu
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků organizace);
- účast na jednáních Objednatele (min. 1x měsíčně)

2. Rozšířené požadavky:

- správa koncových stanic
  - přesun v rámci celého MŠMT (budovy, lokality)
  - instalace,
  - migrace,
  - profylaxe,
  - upgrade,
  - *podpora provozu stanic a periferií,*
  - instalace a konfigurace tiskových zařízení mimo zařízení v pronájmu,
  - instalace a konfigurace standardního SW,
  - instalace a konfigurace OS a dalšího SW,
  - instalace aktualizací standardního a dalšího SW
  - instalace bezpečnostních záplat SW
  - Podpora provozu standardního SW
- Správa a údržba mobilních zařízení Objednatele (mobilní telefony, tablety)
- Uživatelsko-technická podpora
  - Technická podpora koncových stanic a periferií včetně mobilních zařízení
  - Návrh vhodných standardizovaných systémových image s ohledem na požadavky Objednatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
  - Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu koncových stanic a periferií,
  - Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
  - Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě uživatelského prostředí,
  - Zajištění diagnostiky a servisních služeb poruchových stavů u tiskových zařízení mimo zařízení v pronájmu,
  - *Pravidelná aktualizace antiviru a instalovaných aplikací na lokálních stanicích,*
  - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
  - Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
  - Zpracování posudků pro vyřazení (vyřazovací protokoly) pevných a mobilních počítačů, telefonů, fotografických přístrojů, kamer, navigací, výpočetní techniky (např. smartphone, zařízení pro ukládání dat, webových kamer atd.) a její příslušenství
- Operátorská administrace a správa antivirového řešení na uživatelských stanicích
  - profylaktické činnosti,
  - kontrola logů,
  - *návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře,*
  - udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware
- Operátorská administrace a správa SCCM
  - patch management,
  - distribuce instalačních balíčků,
  - spolupráce při instalaci software na koncové stanice,
  - instalace OS na stanice,

Pojem	Definice

- dodržení jednotlivých kroků a postupů stanovených Objednatelem

3. Správa dokumentace - po dohodě s Objednatelem jako podpora plnění cílů projektů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času. Služba zahrnuje kapacity na zejména na následující činnosti:
   - řízení a koordinace služby
   - tvorba projektové dokumentace
   - vedení projektových týmů
   - organizační zajištění projektových porad včetně svolání, kontroly úkolů, odpovědností atd.
   - pořizování zápisů z projektových porad
   - průběžná identifikace, vyhodnocování a řízení rizik projektu
4. Požadavky na servisní součinnost:
   - možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
     - LAN/WAN
     - Komunikační prostředí
     - Externí komunikace
     - WiFi
     - Komunikační infrastruktura Datového centra a Disaster site
     - Centrální systémy
     - MSSCCM
     - Centrální certifikační autorita (PKI)

5. **Předpokládaná fyzická dostupnost techniků:**
   - Lokalita Karmelitská - Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1
     - 4X Technik L1
     - 2X Technik L2
   - Seznam všech lokalit Objednatele:
     a) Karmelitská 386/8, Praha 1 (Budova A)
     b) Karmelitská 529/5, Praha 1 (Budova B, C, D, E)
     c) Karmelitská 378/17, Praha 1
     d) Senovážné náměstí 871/26, Praha 1
     e) U Lužického semináře 90/13, Praha
     f) Harfa Office Park, Českomoravská 2420/15, Praha 9.
     g) Jankovcova 933/63, Praha 7.

Výše uvedené rozložení techniků nepředpokládá 100% alokaci technika na danou lokalitu. Z hlediska servisních činností zajišťuje technik správu a podporu uživatelům na všech lokalitách Objednatele. Přítomnost techniků v uvedených lokalitách bude přímo závislá na požadavcích Objednatele.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Minimální dostupnost služby	[%/měsíc]	98%	**Minimální dostupnost služby**
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	10x5 (pracovní dny od 07 hod – 17 hod)	
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	

Pojem	Definice		
Max. doba pro odstranění incidentu A	[hod]	4	1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu **Provozní doba zaručená** 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každých započatých 60 min mimo provozní dobu zaručenou **Max. doba servisní odezvy** 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každých započatých 60 min přes povolený limit **Doba odstranění incidentu** 2,5 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba pro odstranění incidentu B	[hod]	8	
Max. doba pro odstranění incidentu C	[hod]	24	

Upřesnění kategorií incidentů	
Kategorie A	• Nedodání lidské kapacity v požadované kvalifikaci během zaručené provozní doby ve vztahu k maximální době servisní odezvy • Nedostupnost služby
Kategorie B	• Nevyřešení přidělených servisních incidentů v Helpdesk Objednatele v požadovaném čase
Kategorie C	• Ostatní incidenty nespadající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly – akceptace služby

- Servisní incident/požadavek je řešen dle Priorit stanovených Objednatelem, zadaných v nástroji Helpdesk v daném SLA
- Incident je považován za odstraněný / požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu / požadavku v nástroji Helpdesk
- Služby budou akceptovány na základě Reportů vystavovaných dle odst. 3.7 Smlouvy

SEZNAM LOKALIT OBJEDNATELE
Karmelitská 386/8, Praha 1 (Budova A)
Karmelitská 529/5, Praha 1 (Budova B, C, D, E)

Karmelitská 378/17, Praha 1
U Lužického semináře 90/13, Praha
Harfa Office Park, Českomoravská 2420/15, Praha 9.
Jankovcova 933/63, Praha 7.
Senovážné náměstí 871/26, Praha 1
Místo plnění může být rozšířeno dle požadavků a nároků Objednatele. Pokud Poskytovatel negarantuje přítomnost svých pracovníků v některém z míst plnění, nevztahuje se SLA parametry na požadavky pro poskytování služeb v takovém místě, po dobu přesunu technika do uvedené lokality.

Příloha č. 2 smlouvy

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ A SERVISNÍ PODPORY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ A SERVISNÍ PODPORY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ

Příloha č. 3
Předpis služeb (orientační cena), plánek kanceláří

Služby 12.780,00 Kč (hrazeno čtvrtletně)

Předpis plateb za služby

Plyn	1.500,00 Kč
Elektrická energie	1.500,00 Kč
Voda	250,00 Kč
Nákup služeb in. (60.- Kč odvoz PDO, 950,- Kč úklid)	1.010,00 Kč
Celkem	**4.260,00 Kč/měsíc**

Paušální poplatek za užívání telefonní linky a telefonního přístroje: 65,66 Kč/měsíc.

Vyúčtování hovorného bude prováděno 1x za čtvrtletí na základě výpisu uskutečněných hovorů a faktura bude zaslána Poskytovateli.

Ceny jsou včetně DPH

Příloha č. 4
Realizační tým Poskytovatele

Příloha č. 5

Metodika poskytování Služeb

(Metodika poskytování služeb musí být v souladu s principy dle metodiky projektového řízení dle IPMA nebo PRINCE2 a v souladu s postupy a best practice dle ITIL v3)

a) ***Poskytované služby***
Účastník poskytuje služby v rozsahu uvedeném body 1-5 přílohy č. 1

b) ***Organizace projektového týmu***
Na začátku projektu je sestaven projektový tým pro tranziční fázi. Jsou obsazeny projektové role, nastavena komunikace, upraven projektový plán a stanoveny pravidelné projektové schůzky.

c) ***Organizace projektu***
Organizace projektu je vždy na řídícím výboru. Ten je složen z role proketového managera – koordinátora – architekta na straně Účastníka a na druhé straně osobou odpovědnou za controling projektu.
Tranziční fáze je vedena řídícím výborem, který dohlíží na tranziční tým
Realizační fáze je vedena řídícím výborem, který dohlíží na realizační tým (4xL1 + 2xL2)

d) ***Role a principy rozhodování***
Procesy a postupy jsou založeny na uznávaném procesním řízení rámci ITIL.
Účastník garantuje průběžné zkvalitňování rozhodovacích a plánovacích procesů v rámci servisního projektu na základě systému pravidelného reportingu (v četnosti 1 kalendářní měsíc), který vyhodnocuje dosaženou kvalitu služeb (SLA, KPI)

e) ***Komunikační plán***

Základní komunikační pravidla a požadavky na organizaci pro poskytování outsourcingových služeb
Účastník zajistí provádění procesů Incident/Problem/Request Managementu napříč prostředím koncového uživatele, a to dle standardů objednatele a v souladu s metodikou ITIL.
Během tranziční fáze Účastník zajistí nastavení procesů pro řešení všech zákaznických potřeb z těchto oblastí způsobem odpovídajícím vnitřním předpisům zákazníka a dle jeho zvyklostí.

Incident management
Incident Management zahrnuje aktivity nezbytné pro obnovu služby a zajištění návratu do stabilního stavu v co nejkratším čase. Účastník je zodpovědný za obnovu nefunkční služby nejpozději dle příslušného SLA tak, aby se zajistil nepřetržitý provoz s minimálním omezením a maximálním zabezpečením. S cílem odpovídajícího plnění této oblasti vůči zákazníkovi má Účastník zavedenou roli Incident manažera, který dohlíží mimo jiné především na tyto úkoly/tasky denního provozu/operation:

- Správná registrace, kategorizace, monitoring, řešení a eskalace aktivních incidentů.
- Eskalaci na základě příslušného dopadu a kritičnosti včetně komunikace do prostředí zákazníka/koncových uživatelů.
- Aktuálnost a dodržování postupů/dokumentace týkající se znalostní báze pro řešení a přidělování incidentů.
- Koordinace incidentů řešených třetími stranami v prostředí koncového uživatele zákazníka.
- Generování rutinních a specifických reportů dle požadavků zákazníka.

Request Management
Řízení požadavků v rámci Request Managementu vychází z procesů dle ITIL souvisejících se

servisními požadavky týkající se prostředí koncového uživatele zákazníka. Na straně objednatele je Request Management komplexně implementován v servisním nástroji, prostřednictvím kterého je možné požadovat a získávat standardizované služby podle předdefinovaných pravidel, úrovně schvalování a kvalifikačních kritérií konkrétního žadatele/uživatele.

Uživatel získává okamžitou informaci o dostupnosti služby, popis jak je možné získat požadovanou službu a případně zjistit aktuální stav požadavku.

Problem management
Proces Problem Managementu je zaměřen na důvod selhání služby tak, aby mohla být služba obnovena pomocí eliminace původní příčiny. Problem Management je spuštěn na základě incident, obvykle takového, který měl (nebo by mohl mít) vážný dopad na službu poskytovanou uživatelům nebo na základě požadavku jiného procesu.

Problem Management se také zaměřuje na prevenci pomocí kontroly incidentů k odhalení problémů, které mohou ovlivnit kvalitu dodávaných služeb. Díky tomu dochází ke zvýšení uživatelské spokojenosti a vyšší dostupnosti služeb. Problem management je typicky uplatněn z důvodu eliminace opakujících se incidentů, pomocí odstranění původních příčin.

f) Způsob poskytování a vykazování služeb
Účastník poskytuje služby v rozsahu uvedeném bodem 3.8 této Smlouvy
Dodavatel v rámci této služby bude generovat pravidelné standardní reporty pro:

- Každá služba včetně KPI.
- Speciální služby.

Struktura a počet těchto reportů bude upřesněna a vzájemně se zadavatelem odsouhlasena.

g) Poskytování služeb
Pro poskytování služby bude dodavatelem dedikován tým, Tým pro poskytování těchto služeb bude mít společného vedoucího, který bude zajišťovat jeho koordinaci a podle pokynů projektového manažera a požadavků zákazníka i případnou komunikaci s třetími stranami a pověřenými pracovníky objednatele.
Podle našich best practices bude každý z L2 techniků mít primárně zodpovědnost za určitou skupinu aplikací a bude v případě potřeby schopen zajišťovat komunikaci s pověřenými pracovníky zákazníka a s třetími stranami (např. dodavateli aplikací a technologií). Sdílení informací napříč týmem bude zajištěno tak, aby vždy byl k dispozici pracovník pro případný zástup včetně dostupnosti dalších vertikálních specialistů, kterými disponuje Účastník, které si může zákazník ad-hoc objednat. V souladu s tranzičním plánem bude tým sestaven v dostatečném předstihu před zahájením poskytování služby.

h) Vykazování služeb
Účastník poskytuje služby v rozsahu uvedeném bodem 3.7 a 5.7.2 této Smlouvy

i) Akceptace služeb
Účastník poskytuje služby v rozsahu uvedeném bodem IV této Smlouvy